



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS**

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

“APLICACIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI EN LA PARROQUIA PANZALEO DEL CANTÓN SALCEDO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2011”

Tesis presentada previa a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

Autoras:

Vargas Arauz Amparo del Roció
Villacis Fonseca Marcia del Roció

DIRECTOR:

Dr. Msc. Parreño Cantos Jorge Alfredo Mca

Latacunga – Ecuador

Agosto 2015

AUDITORÍA

Los criterios emitidos en el presente anteproyecto de tesis: **“APLICACIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI EN LA PARROQUIA PANZALEO DEL CANTÓN SALCEDO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2011”**, son de excesiva responsabilidad de las autoras, así como también los contenidos , análisis e ideas.

Amparo del Rocío Vargas Arauz
CI: 050297474-4

Marcia del Rocío Villacis Fonseca
CI: 170654112-3

AVAL DEL DIRECTOR

En calidad de director de anteproyecto de tesis sobre el tema:

“APLICACIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI EN LA PARROQUIA PANZALEO DEL CANTÓN SALCEDO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2011.”, Vargas Arauz Amparo del Rocío y Villacis

Fonseca Marcia del Rocío, postulantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considera que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficientes para ser sometidos a evaluación por parte por parte de la comisión de validación de anteproyectos designada por el Honorable Consejo Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y aprobación.

Latacunga, 06 de Agosto del 2015

El Director

Dr. Msc. Parreño Cantos Jorge Alfredo Mca.

AGRADECIMIENTO

Nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, por habernos permitido acceder a la Educación Superior para obtener una formación profesional y humana. A nuestras familias porque siempre estuvieron ahí pendientes cuando la esperanza ya se venía abajo. Al Dr. Jorge Parreño por su gran ayuda en el desarrollo de la tesis, sobre todo por la paciencia y tiempo demostrada en cada momento. A la Junta de Agua Potable Lampata Chasqui por facilitarnos su ayuda en el desarrollo del tema de investigación.

Amparito y Marcia

DEDICATORIA

Este trabajo de mi entero sacrificio va dedicado a Dios quien con su infinito amor ha estado presente en cada momento de mi vida apoyándome y guiándome, a mis padres que me han transmitido las mejores enseñanzas de vida. a mis hermanos por su apoyo y confianza, a mi sobrino quien con su amor estuvo siempre conmigo. Muchas gracias por todo.

Amparito

DEDICATORIA

Este trabajo de mi entero sacrificio va dedicado a Dios quien con su infinito amor ha estado presente en cada momento de mi vida a mis padres que me han transmitido las mejores enseñanzas de vida. A mis adorados Hijos por su apoyo, confianza y amor quienes estuvieron siempre conmigo. Muchas gracias por todo.

Marcia



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA: “APLICACIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI EN LA PARROQUIA PANZALEO DEL CANTÓN SALCEDO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2011.”,

AUTORAS:

Vargas Arauz Amparo del Roció
Villacis Fonseca Marcia del Roció

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito aplicar una Auditoría de Gestión para determinar la eficacia, eficiencia, economía, ecología y ética en el uso de los recursos de la Junta Administradora de Agua Potable Lampata Chasqui y de esta manera establecer procedimientos de control, normas y políticas de mejora. Para ello fue necesario realizar una Investigación de Campo de tipo Descriptiva, a través de la cual se efectuó una evaluación a los departamentos de la Junta, utilizando métodos y técnicas que lograron en forma objetiva plantear las situaciones de las Áreas elegidas, a fin de conservar un saludable dinamismo que permita alcanzar los objetivos y metas establecidas. La temática se basó en la metodología para la ejecución de una Auditoría de Gestión, enfocándose principalmente a comprender íntegramente sus fases Planificación, Ejecución y Comunicación de Resultados mismas que ayudaron a detectar las falencias existentes en los componentes auditados. Las conclusiones y recomendaciones obtenidas en esta investigación permitirán a la administración efectuar el mejoramiento en la realización de los procesos, desarrollar las correcciones al Control Interno a fin de tomar decisiones apropiadas orientadas al buen funcionamiento de la Junta.



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

ACADEMIC UNIT ADMINISTRATIVE AND HUMANISTIC SCIENCE

Latacunga - Ecuador

THEME: "APPLICATION AN AUDIT MANAGEMENT IN WATER ADMINISTRATIVE REGIONAL ASSOCIATION LAMPATA CHASQUI, PANZALEO PARISH IN SALCEDO CANTON - COTOPAXI PROVINCE FROM JANUARY 1ST TO NOVEMBER 30TH, 2011."

Authors:

Vargas Arauz Amparo del Roció
Villacis Fonseca Marcia del Roció

ABSTRACT

The research purpose was to apply an Audit management in order to determine the effectiveness, efficiency, economy, ecology and ethics in the use of resources at the Water Administrative Association Lampata Chasqui, and thus establish control procedures, standards and improvement policies. It was necessary to carry out, a Field Investigation of Descriptive type was made; and evaluation at the Water Association departments was conducted using methods and techniques that were able to show the situations of target areas objectively, conserving a healthy dynamic in order to achieve the planned objectives and goals. An audit management methodology was based on the theme, focusing to understand their planning phases, execution and results communication mainly that helped to identify the audited components gaps. The conclusions and recommendations gotten in this research will allow to carry out processes performance improvement, also to develop corrections in the Internal Control in order to take appropriate decisions led to the proper water association functioning.

ÍNDICE

CONTENIDO	Pág
PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
AUDITORÍA	ii
AVAL DEL DIRECTOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE.....	ix
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	3
1.1	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	3
1.2	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	4
1.3	TEÓRICO	5
1.3.1.	Gestión	5
1.3.1.1	Concepto de Gestión	5
1.3.1.2.	Importancia de Gestión	6
1.3.1.3.	Objetivos de la Gestión.....	6
1.3.1.4.	Características fundamentales de la gestión.....	7
1.3.1.5.	Tipos de la Gestión	7
1.3.2	Gestión Administrativa.....	8
1.3.2.1	Concepto de Gestión Administrativa	8
1.3.2.1.	Importancia de la Gestión Administrativa	9
1.3.2.2.	Objetivos de la Gestión Administrativa	9
1.3.2.3.	Propósito de la Gestión Administrativa	10
1.3.3	Gestión Financiera	10

CONTENIDO	Pág
1.3.3.1 Concepto de Gestión Financiera	10
1.3.3.2. Importancia de la Gestión Financiera	11
1.3.3.3. Objetivos de la Gestión Financiera	11
1.3.3.4. Ámbitos de la Gestión Financiera	11
1.3.3.5 Principios de la Gestión Financiera	12
1.3.4 Gestión Administrativa Financiera	12
1.3.4.1 Concepto de Gestión Administrativa Financiera	12
1.3.4.2 Importancia de Gestión Administrativa Financiera.....	13
1.3.4.3 Objetivos de la Gestión Administrativa Financiera	14
1.3.4.4 Niveles de la Gestión Administrativa Financiera.....	14
1.4 La Empresa	15
1.4.1 Concepto de Empresa.....	15
1.4.2 Importancia de la Empresa.....	15
1.4.3 Objetivos de la Empresa	16
1.4.4 Clasificación de las empresas	16
1.4.5. Factores de una Empresa.....	18
1.4.6. Tipos de Empresas	18
1.5 Control Interno.....	19
1.5.1 Concepto de Control	19
1.5.1.1 Importancia de Control	20
1.5.1.2 Objetivos de Control	20
1.5.1.3 Características de Control	21
1.5.1.4 Tipos de control	21
1.5.1.5. Clasificación de Control.....	22
1.5.1.6 Clases de control.....	23
1.5.2 Control Interno.....	23
1.5.2.1 Concepto de Control Interno	23
1.5.2.2 Importancia de Control Interno	24
1.5.2.3 Objetivos de Control Interno	24
1.5.2.4 Características de Control Interno.....	25
1.5.2.5 Principios de Control Interno.....	26

CONTENIDO	Pág
1.5.2.6. Tipos de Control Interno	28
1.5.2.7 Clases de Control Interno.....	29
1.5.2.8 Métodos de Control Interno	29
1.6 La Auditoría	35
1.6.1 Concepto de Auditoría	35
1.6.1 Importancia de la Auditoría	36
1.6.2 Objetivos de la Auditoría	37
1.6.3 Tipos de Auditoría	37
1.6.4 Clasificación de la Auditoría.....	38
1.7 Auditoría De Gestión	39
1.7.1 Concepto de Auditoría de Gestión	39
1.7.2. Importancia de la Auditoría de Gestión	40
1.7.3 Objetivos de la Auditoría de Gestión	40
1.7.4 Características de la Auditoría de Gestión	41
1.7.5 Riesgos de Auditoría de Gestión.....	42
1.7.6 Muestreo en la Auditoría de Gestión	43
1.7.7 Papeles de Trabajo	49
1.7.7.1 Índices y Marcas.....	52
1.7.7.2 Marcas.....	53
1.7.8 Fases del Proceso de la Auditoría de Gestión	53
1.7.8.1 Fase I: Conocimiento Preliminar	53
1.7.8.2 Fase II: Planificación.....	55
1.7.8.3 Fase III: Ejecución	56
1.7.8.4 Fase IV: Comunicación de Resultados.....	57
1.7.8.5 Fase V: Seguimiento	58

CAPÍTULO II

2.1 Breve Caracterización de la Empresa.....	60
2.2 Diseño Metodológico	61
2.2.1 Tipo de Investigación.....	61
2.2.2 Métodos y Técnicas.....	61

CONTENIDO	Pág
2.2.3 Unidad de Estudio.....	61
2.2.3.1 Identificación de la Población.....	62
2.2.3.2 Cálculo de la Muestra.....	62
2.3 Diagnóstico Situacional	64
2.4 Matriz FODA	67
2.4.1 Análisis de la Matriz FODA	68
2.5 Análisis e Interpretación de las Entrevistas y Encuestas	70
2.6 Aplicación y análisis de las Encuestas	73
2.7 Conclusiones	92
2.8 Recomendaciones.....	93

CAPÍTULO III

3. LA PROPUESTA	94
3.1 Introducción	94
3.2 Justificación	95
3.3 Objetivos:.....	96
3.4 Fases de la Propuesta	97
3.4 ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN.....	99
INDICE DE CONTENIDO	100
3.4.1 Carta de Compromiso	101
3.4.2 Carta de Presentación.....	103
3.4.3 Contrato de Prestación de Servicios.....	112
3.4.4 Notificación de Inicio de la Auditoría de Gestión.....	116
3.4.5 Distribución de Trabajo.....	117
3.4.6 Marcas de Auditoría.....	118
3.4.7 Cronograma de Actividades.....	119
3.4.8 Memorándum de Planificación	120
3.5 ARCHIVO PERMANENTE.....	129
ÍNDICE DE CONTENIDO	130

CONTENIDO	Pág
3.5.1 Reseña Histórica	132
3.5.2 Listado de la Directiva y sus Funciones.....	134
3.5.3 Actividades.....	137
3.5.4 Estructura Organizacional.....	138
3.5.5 Objetivo de la Institución.....	139
3.5.6 Objetivo Estratégico.....	139
3.5.7 Misión y Visión.....	139
3.5.8 Croquis	140
3.5.9 Obligaciones.....	140
3.5.10 Beneficios.....	141
3.5.11 Estados Financieros.....	142
3.6 ARCHIVO CORRIENTE	144
3.6 PROGRAMA DE TRABAJO.....	146
3.6.1 Evaluación General del Control Interno.....	147
Marcas de Auditoría.....	148
3.6.2 Evaluación Específica Del Control Interno.....	149
3.6.3 Determinación de Riesgo y Confianza.....	151
3.6.4 Evaluación Específica del Control Interno.....	152
3.6.5 Determinación de Riesgo y Confianza.....	153
3.6.7 Evaluación Específica de Control Interno.....	154
3.6.8 Determinación de Riesgo y Confianza.....	156
3.6.9 Hoja de Hallazgos.	166
3.6.10 Desarrollo de Indicadores.	157
3.6.11. Carta a Gerencia.....	175
3.6.12. Informe Final	178
4. RERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	182
4.1 BIBLIOGRAFÍA CITADA	182
4.2. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	183
4.3. BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL	184
Aplicación de la Entrevista	187
Análisis de la Entrevista realizada	187

CONTENIDO

Pág

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.1	Índices de Auditoría.....	52
Cuadro 1.2	Marcas de Auditoría.....	53
Cuadro 2.1	Población del Universo.....	64
Cuadro 2.2	Matriz FODA.....	69
Cuadro 3.1	Fases aplicadas en la Auditoría de Gestión	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1	Categorías fundamentales.....	4
Gráfico 1.2	Relación entre Costo I y Costo II	31
Gráfico 2.1	Servicio de agua potable.....	73
Gráfico 2.2	Calidad agua potable.....	74
Gráfico 2.3	Volumen y Costos.....	75
Gráfico 2.4	Abastecimiento de agua potable.....	76
Gráfico 2.5	Documentos de pago.....	77
Gráfico 2.6	Notificaciones escritas.....	78
Gráfico 2.7	Colaboración en mingas.....	79
Gráfico 2.8	Fechas de reuniones.....	80
Gráfico 2.9	Medio de Comunicación.....	81
Gráfico 2.10	Multas por no asistir a las reuniones.....	82
Gráfico 2.11	Conoce la misión de la Junta de Agua	83
Gráfico 2.12	Conoce la visión de la Junta de Agua	84
Gráfico 2.13	Conoce el organigrama estructural de la Junta de Agua	85
Gráfico 2.14	El plan estratégico es conocido y socializado	86
Gráfico 2.15	Cuántas capacitaciones han recibido en el año	87
Gráfico 2.16	Está definido mediante proceso y procedimiento sus actividades.....	88
Gráfico 2.17	Conoce si cuenta con el manual de funciones	89
Gráfico 2.18	Conoce si cuenta con manual de proceso y procedimiento.....	90
Gráfico 2.19	Frecuencia para reuniones de trabajo	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Servicio de agua potable	73
Tabla 1.2 Calidad agua potable	74
Tabla 1.3 Volumen y Costos.....	75
Tabla 1.4 Abastecimiento de agua potable.....	76
Tabla 1.5 Documentos de pago.....	77
Tabla 1.6 Notificaciones escritas	78
Tabla 1.7 Colaboración en mingas	79
Tabla 1.8 Fechas de reuniones	80
Tabla 1.9 Medio de Comunicación	81
Tabla 1.10 Multas por no asistir a las reuniones	82
Tabla 1.11 Conoce la misión de la Junta de Agua	83
Tabla 1.12 Conoce la visión de la Junta de Agua	84
Tabla 1.13 Conoce el organigrama estructural de la Junta de Agua	85
Tabla 1.14 El plan estratégico es conocido y socializado	86
Tabla 1.15 Cuantas capacitaciones han recibido en el año	87
Tabla 1.16 Está definido mediante proceso y procedimiento sus actividades.....	88
Tabla 1.17 Conoce si cuenta con el manual de funciones	89
Tabla 1.18 Conoce si cuenta con manual de proceso y procedimiento.....	90
Tabla 1.19 Frecuencia para reuniones de trabajo	91

INTRODUCCIÓN

Auditoría de Gestión es un examen sistemático que se realiza para evaluar el grado de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y uso de los recursos empresariales así como en el logro de los objetivos previstos por la organización.

A medida que transcurre el tiempo se considera necesario aplicar una Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, la misma que permitirá verificar el cumplimiento que existe entre lo planificado y lo ejecutado tomando en cuenta el proceso administrativo, se hace indispensable la revisión de la estructura orgánica de la entidad, estrategias, procedimientos objetivos, metas, políticas y procesos a través de diversos métodos y técnicas que permitan revisar y analizar cada uno de los aspectos mencionados y del propósito establecido.

Aunque la Auditoría de Gestión no está tan desarrollada como la Auditoría Financiera se comprende que es importante la planificación de sus actividades en una organización, en la que establezca objetivos y se fundamente normas adecuadas para alcanzar la eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética, lo que permitirá a la entidad ser competitiva y cumplir con los requerimientos de un mundo exigente.

La metodología empleada para llevar a cabo el presente trabajo investigativo es de tipo descriptivo lo cual permitió analizar e interpretar los resultados de la aplicación de métodos; inductivo, deductivo y analítico, por otra parte las técnicas de investigación que ayudaron a recopilar información para lograr los objetivos y verificar las preguntas directrices para realizar el correspondiente análisis y las conclusiones y recomendaciones, fueron la entrevista, encuesta, observación directa, análisis documental. La tesis se encuentra estructurada por tres capítulos, los mismos que contienen la siguiente información:

El Capítulo I, comprende todo el marco elementos que constituyen las pautas necesarias para efectuar la investigación es decir todo lo relacionado a; Gestión Administrativa Financiera, Control Interno, Auditoría y Auditoría de Gestión dentro de las cuales se considera las definiciones de acuerdo al criterio de varios autores, importancia, tipos que se debe usar utilizar para aplicar.

En el Capítulo II, se efectúa un diagnóstico situacional del Departamento Financiero mediante la aplicación de las técnicas de investigación a través de la aplicación de las entrevistas al presidente, las encuestas al personal administrativo, socios y proveedores de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, además haciendo constancia de las respectivas conclusiones y recomendaciones.

El Capítulo III, constituye la propuesta aplicando la auditoría de gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, la misma que parte de un análisis general de todo el departamento comprendido en la fase del conocimiento preliminar con una determinación de los factores que influyen en el accionar de dicha dependencia; continuando con el análisis particular del componente se efectúa los programas de trabajo que inician con la elaboración de un cuestionario de control interno en cada una de las áreas involucradas obteniendo una base de datos que sirven para analizar los elementos positivos y negativos del objeto de estudio; seguidamente se elabora las matrices de ponderación las mismas que reflejan los niveles de riesgo de control y grado de confianza del sistema de control interno; posteriormente se analiza los niveles de eficiencia, eficacia economía y efectividad de las operaciones del componente a través de planillas de evaluación con la aplicación de indicadores cualitativos, cuantitativos y financieros.

CAPITULO I

1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la realización del presente trabajo investigativo se tomó como base la aplicación de las Auditorías de Gestión permitiendo identificar las falencias en la entidad, y de esta manera mejorar la administración en cada una de sus áreas.

En el trabajo investigativo realizado por las Ingenieras: Gallardo Cajas Verónica Alexandra y Salazar Vargas Teresa Erlinda con el tema, “Auditoría de Gestión a la Dirección de Investigación de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ubicada en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, Parroquia Eloy Alfaro, Sector El Ejido, durante el año 2012”, se apoyó de manera favorable con la investigación preliminar obtenida durante la auditoría y como tal dando a conocer su falta de eficiencia, eficacia y economía no pudiendo cumplir con el objetivo esperado. En este contexto las investigadoras consideran que la auditoria de gestión dio resultados favorables para la institución permitiendo corregir las falencias obtenidas durante el trayecto de la auditoria, aplicando un manual de funciones y un organigrama estructural adecuado que permita una correcta distribución de las actividades, evitando la duplicidad de las mismas, con la finalidad de obtener un mejor control de la gestión.

En la investigación realizada por la Ing. Casa Villamarin Silvana Patricia con el tema “Auditoría de Gestión a la Asociación Agropecuaria a la Provincia de Pichincha, Cantón Mejía, periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2010”, en referencia a esta investigación se pudo dar a conocer que la Asociación no cuenta con un plan estratégico, no existe una verdadera comunicación entre directiva y socios de la organización, afectando la estabilidad y desempeño del manejo de las actividades, como también falta un organigrama

estructural que facilite identificar un nivel jerárquico, la ejecución de la auditoría nos permitirá evaluar el grado de cumplimiento de, Eficiencia, Eficacia, Economía, Ética y Ecología. Esta investigación dando lugar a conocer las falencias encontradas en la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Asociación Agropecuaria, no cuenta con un plan estratégico ocasionando inconvenientes en la estabilidad y desempeño del manejo de las actividades de la entidad.

El tema de investigación realizada por las Ingenieras Hinojosa Vaca Ana Paola y Lozano Obaco Gabriela de los Ángeles con el tema “Aplicación de una Auditoría de Gestión de Calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda., ubicada en la Parroquia Matriz del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012”, se pudo determinar fraude al no existir un departamento de Control Interno, no existe buena comunicación entre departamentos o áreas. Esta investigación indica que se debería crear un departamento de Control Interno para realizar procesos a cumplir para que no existan fraudes por parte de los empleados, ya que por falta de comunicación entre las diferentes áreas ocasionan inestabilidad y falta de desempeño por parte del personal.

1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Las categorías fundamentales en lo que se basa el trabajo investigativo son:

GRÁFICO: N° 1.1



Fuente: Anteproyecto
Elaborado por: las Investigadoras

1.3 TEÓRICO

Gestión Administrativa y Financiera

1.3.1. Gestión

1.3.1.1 Concepto de Gestión

La Gestión es la actividad que desarrollan los directivos de una empresa u organización. Son los encargados de conseguir un nivel adecuado de eficiencia y eficacia y alcanzar los resultados deseados.

HUERGO Jorge (2009), El concepto de gestión es “Acción y consecuencia de administrar o gestionar algo al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera”. (p. 95)

Según el autor CHILDEN, Martín (2009), indica que Gestión es “Orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución empresarial” (p. 37).

El autor GORDEN, Henry (2010), dice que la Gestión “es la clave del desarrollo de la organización como un proceso creativo, que abarca las ideas de disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada situación del cual se obtiene un resultado positivo que oriente al progreso de todo objetivo que se plantea alcanzar” (p.23)

Para las investigadoras la Gestión es la acción y el efecto de administrar un negocio o una empresa, haciendo posible efectuar un proceso creativo dentro de una organización permitiéndonos alcanzar los objetivos planteados.

1.3.1.2. Importancia de Gestión

La Gestión es importante porque nos ayuda con el cumplimiento de los procesos administrativos de una empresa o institución permitiendo agilizar los recursos y esfuerzos necesarios para los fines que se desean alcanzar con objetivos favorables y con resultado positivo para el progreso de la institución.

1.3.1.3. Objetivos de la Gestión

- ✓ Analizar el proceso que se relaciona con sistemas de información y manejo de los recursos financieros, la administración de recursos humanos y físicos y la presentación de servicios de complementarios.
- ✓ La estrategia funcional y los objetivos tácticos de su organización proporciona mayor visibilidad dentro de la empresa.
- ✓ Impulsar el compromiso de los empleados, tanto gestores como empleados pueden ver los objetivos individuales y los objetivos más amplios de los que participan, con el fin de entender cómo las responsabilidades cotidianas contribuyen a los objetivos a largo plazo de la organización.
- ✓ Reafirmar los objetivos a diario para mantenerlos al día, los flujos laborales permiten a los empleados hacer actualizaciones frecuentes, medir las probabilidades de éxito y proporcionar comentarios sobre sus objetivos. Los gestores y los miembros de los equipos pueden solicitar actualizaciones para identificar preventivamente y resolver cualquier cuestión que impida el éxito.

1.3.1.4. Características fundamentales de la gestión

Depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos, para que se pueda cumplir las metas marcadas, estas son:

- ✓ Estrategia
- ✓ Cultura
- ✓ Estructura
- ✓ Ejecución

1.3.1.5. Tipos de la Gestión

Los tipos de gestión son los siguientes:

- ✓ **Gestión Tecnológica:** Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.
- ✓ **Gestión Social:** Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.
- ✓ **Gestión de Proyecto:** Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda definir todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.
- ✓ **Gestión de Conocimiento:** Concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese conjunto de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.

- ✓ **Gestión Ambiente:** La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.

- ✓ **Gestión Estratégica:** Área de Administración de Empresas y Negocios que ha sido consultado en ocasiones. En caso de estar funcionando incorrectamente, por favor reporta el problema para proceder a solucionarlo.

- ✓ **Gestión Gerencial:** Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.

- ✓ **Gestión Pública:** No más que modalidad menos eficiente de la gestión empresarial.

1.3.2 Gestión Administrativa

1.3.2.1 Concepto de Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa es la acción de administrar una organización, mediante la aplicación de los elementos de la administración los cuales se encuentran estrechamente relacionados, pues mediante ellos se logra obtener un control y el adecuado uso de los recursos humanos, tecnológicos, financieros y materiales para el éxito de la organización.

Según CAROD, Miguel y COREA, Martin (2009) manifiestan que Gestión Administrativa- Financiera es “Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar” (p. 209)

Según CHIAVENATO, Idalberto (2010) opina que la Gestión Administrativa es “Un conjunto ordenado de estructuras y procesos que deben ser preparados para

provocar las transformaciones que la realidad reclama y evalúa el grado de eficiencia y de eficacia con el cual se están cumpliendo la planificación, la organización, la ejecución y el control de los objetivos trazados por la empresa, para corregir las deficiencias que pudieran existir, teniendo el mejoramiento continuo de la misma optimizando la productividad, mediante la mejor utilización de los recursos disponibles, conforme a los procedimientos encuadrados dentro de las normas y políticas de la verdadera administración (p.20).

Según KOONTZ. Harold, (2012) “Es el proceso mediante el cual se diseña y se mantiene un ambiente en que el individuo que trabajan en grupo cumplen metas específicas de manera eficaz” (p. 4).

Para las tesis la Gestión Administrativa son políticas y procedimientos que tiene cada entidad con el fin de obtener el grado de eficiencia y eficacia a fin de lograr resultados efectivos y específicos a través de la Gestión Administrativa, utilizando los recursos humanos, tecnológicos, financieros, y materiales para el éxito de la organización.

1.3.2.1. Importancia de la Gestión Administrativa

Gestión Administrativa es importante porque nos permite examinar el cumplimiento de las políticas y procedimientos para obtener resultados efectivos con los funcionarios y empleados con el fin de conseguir los objetivos propuestos sean estos a corto o a largo plazo, analizando cada manejo que se relaciona con el sistema de información y de los recursos financieros.

1.3.2.2. Objetivos de la Gestión Administrativa

- ✓ Proporcionar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.

- ✓ Manifestar y prever las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente

- ✓ Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

1.3.2.3. Propósito de la Gestión Administrativa

- ✓ Gestionar el sistema de información contable (Contabilidad Financiera y Analítica)

- ✓ Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.

1.3.3 Gestión Financiera

1.3.3.1 Concepto de Gestión Financiera

Gestión financiera es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a dirigir una organización en el ámbito económico empresarial.

Según NÚÑEZ, Paulo (2009) la Gestión Financiera es “Una de las tradicionales áreas funcionales de gestión, hallada en cualquier organización, compartiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.”

Para ESCRIBANO, Ruiz Gabriel (2011) afirma que la Gestión Financiera es un “Proceso que consiste en conseguir, mantener y utilizar dinero sea físico (billetes, monedas) o a través de otros instrumentos como cheques y tarjetas de crédito, la

gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias”

Para las investigadoras la Gestión Financiera son los procesos dirigidos a planificar, organizar y evaluar los recursos económicos financieros de una empresa en forma eficaz y eficiente con el objetivo de la maximización del patrimonio invertido y tener un análisis financiero sobre la situación de la empresa.

1.3.3.2. Importancia de la Gestión Financiera

Gestión Financiera es importante porque nos permite dirigir una organización mediante el manejo de los recursos financieros con una adecuada planificación y poder administrar de forma eficiente y eficaz en el ámbito económico, para una buena toma de decisiones en función de las necesidades de cada entidad.

1.3.3.3. Objetivos de la Gestión Financiera

- ✓ Evaluar y controlar los costes asociados a los servicios de forma que se ofrezca un servicio de calidad a los clientes con un uso eficiente de los recursos necesarios.

- ✓ Maximizar el patrimonio invertido por los accionistas, se puede medir a través del valor de la acción en el mercado. En países con un mercado bursátil poco desarrollado o inexistente la efectividad de la Gerencia será medida a través de las tasas de rentabilidad que logre la empresa en cada período de operaciones.

1.3.3.4. Ámbitos de la Gestión Financiera

Los ámbitos de la gestión financiera son:

- ✓ **Planificación:** Define un marco de referencia de la gestión económica, aplicando a necesidades financieras futuras.

- ✓ **Organización de la información económica - financiera:** Son los documentos con efectos económicos contable que permite la generación de los estados financieros reflejando la evolución de la situación económico-financiera de la empresa.

- ✓ **Evaluación, control y seguimiento:** una empresa debe tener un seguimiento y evaluación de los resultados para de esta forma poder adoptar medidas dirigidas a corregir las desviaciones identificadas respecto de la planificación.

1.3.3.5 Principios de la Gestión Financiera

Los principios de la gestión financiera de una empresa son:

- ✓ **Economía:** hacer las cosas al menor costo posible, lo que implica que los recursos se dispongan en el momento adecuado con el menor costo posible, en la cantidad adecuada y con la calidad requerida.

- ✓ **Eficacia:** conseguir los mayores resultados posibles sin considerar los recursos empleados.

- ✓ **Eficiencia:** conseguir los mayores resultados posibles al menor costo posible.

1.3.4 Gestión Administrativa Financiera

1.3.4.1 Concepto de Gestión Administrativa Financiera

La Gestión Administrativa y Financiera se puede definir como la capacidad que poseen las empresas para alcanzar sus propósitos y metas planeadas a su inicio,

para lo cual deberá emplear de una forma eficiente los recursos humanos, económicos y financieros que posee la misma.

Según AGUIRRE Juan (2009) “Explica que la Gestión administrativa es la capacidad de la institución para definir, alcanzar, evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles y coordinar los mismos para cumplir determinados objetivos” (p. 37-38).

Según el autor JACOME, Irma. (2009), “La Gestión Administrativa y Financiera se deriva de:

La coordinación general dentro de una empresa, para conocer el cumplimiento sobre las metas planteadas, de allí aparece como se ha administrado los recursos y cual han sido los resultados. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales, políticos que descansan en la competencia del administrador (p.6)

Para las postulantes la gestión administrativa y financiera es saber aprovechar las oportunidades en una forma organizada esto implica la verificación y evaluación objetiva de la empresa, permitiendo alcanzar de forma eficiente los recursos humanos, económicos y financieros que posee la misma.

1.3.4.2 Importancia de Gestión Administrativa Financiera

La Gestión administrativa financiera es importante ya que la persona responsable debe proporcionar todas las herramientas para realizar las operaciones fundamentales de la empresa frente al control, en las inversiones, en la efectividad, en el manejo de recursos, en la consecución de nuevas fuentes de financiación, en mantener la efectividad y eficiencia operacional y administrativa,

en la confiabilidad de la información financiera, en el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, pero sobretodo en la toma de decisiones acertadas.

1.3.4.3 Objetivos de la Gestión Administrativa Financiera

- ✓ Recaltar que la Gestión Administrativa y financiera tiene objetivos que deben cimentarse en decisiones que contribuyan a la sincronización perfecta de los flujos monetarios, en forma tal que la integración de los recaudos y las disponibilidades iniciales de efectivo.

- ✓ Permitan el cumplimiento oportuno de los compromisos o deuda como requisito que favorece el mantenimiento de buenas relaciones laborales, comerciales y financieras.

1.3.4.4 Niveles de la Gestión Administrativa Financiera

Los niveles de la gestión administrativa financiera son:

- ✓ Es un soporte administrativo en los procesos empresariales de cada área funcional de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.

- ✓ Controlar los costos y podrá proveer, calcular y planificar una buena gestión en el futuro y de esta manera ayudar a que una organización para poder obtener un adecuado control del efectivo y de todos los recursos que posee.

1.4 La Empresa

1.4.1 Concepto de Empresa

Una Empresa es una organización o institución dedicada a actividades relacionadas con la comercialización y producción ya sea de bienes, servicios u otras actividades que sirven para satisfacer necesidades de la sociedad con la finalidad de obtener lucro o ganancias.

Según ZAPATA Pedro (2011) “Es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y/o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta que beneficie al empresario, al Estado y la sociedad en general” (p. 5).

Según BRAVO Mercedes (2011) “Es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad” (p. 3).

Según AGUIRRE Juan (2012) “En todas la épocas, desde que en tiempos primitivos comenzó la diferenciación social del trabajo, a existido organizaciones cuya finalidad es la producción de bienes y servicios útiles para el hombre” (p. 5).

Empresa para las investigadoras es una entidad conformada por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes destinada a producir bienes y servicios, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente y obtener un fin común.

1.4.2 Importancia de la Empresa

La empresa es importante porque cumplen actividades económicas de producción o servicios permitiendo satisfacer necesidades humanas, como también muestra los factores por la cual una empresa es importante en el ambiente político, social y

económico, es el crecimiento o desarrollo ya que la inversión es oferta y demanda relacionadas con la producción y comercialización de bienes y servicios.

1.4.3 Objetivos de la Empresa

Los objetivos de la Empresa son:

- ✓ Conseguir, utilidad rentabilidad o ganancia minimizando sus costos y gastos.
- ✓ Comercializar bienes o servicios
- ✓ Satisfacer las necesidades de los humanos
- ✓ Cumplir con sus necesidades para logro administrativo

1.4.4 Clasificación de las empresas

La Empresa se clasifica desde varios puntos de vista, para lo cual tomaran a consideración las siguientes.

- ✓ Por la actividad que cumple.
- ✓ Por el tamaño
- ✓ Por el sector al que pertenece
- ✓ Por explotación de capital

1.4.4.1 Por la actividad que cumple:

Comercial.- Son aquellas empresas intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados.

Industrial.- Se dedican a la compra de materias primas, las procesan y las convierten en productos terminados.

Servicios.- Es una empresa creada con el objeto de atender ciertas necesidades de carácter biológico, sentimental y similar.

1.4.4.2 Por su Tamaño:

Grande: Grandes cantidades de capital y volumen de ingreso al año, Número de trabajadores excede a 100 personas.

Mediana: Capital y Volumen de ingresos son limitados y muy regulares. Número de trabajadores superior a 20 personas, inferiores a 100 personas.

Pequeña: Es la que el volumen de sus trabajadores está en un número entre 11 y 50 trabajadores.

1.4.4.3 Por el Sector al que Pertenece

Las empresas por el sector que pertenece al:

Sector Privado.- El aporte del capital correspondiente a personas naturales o jurídicas del sector privado.

Sector Público.- El aporte del capital lo hace el Estado.

Sector Mixto.- Cuando a la conformación del capital, son realizados por el sector privado y el sector público.

1.4.4.4 Por Explotación de Capital:

Multinacional: En su gran mayoría el capital es extranjero y explotan la actividad en diferentes países del mundo.

Grupos Económicos: Estas empresas explotan uno varios sectores pero pertenecen al mismo grupo de personas o dueños.

Nacionales: Su principal atención es dentro del país normalmente tiene su principal en una ciudad y sucursales en otras.

Local: son aquellas en que su principal de atención es dentro de la misma localidad.

1.4.5. Factores de una Empresa

Los Factores de una empresa:

- ✓ Factor Persona
- ✓ Factor Trabajo
- ✓ Factor Capital

1.4.6. Tipos de Empresas

Los tipos de Empresa son:

Empresas de propiedad individual: Este tipo de empresa se halla constituida por el profesional, el artesano o el comerciante que opera por su cuenta un despacho, un taller o una tienda.

Sociedad colectiva: Dos o más personas cualesquiera pueden unirse y formar una sociedad colectiva. Cada una acuerda aportar parte del trabajo y del capital, quedarse con un porcentaje de los beneficios y compartir, desde luego, las pérdidas o las deudas.

Sociedad anónima: Es una entidad jurídica independiente y, de hecho, es una persona jurídica que puede comprar, vender, pedir créditos, producir bienes y servicios y firmar contratos.

1.5 Control Interno

1.5.1 Concepto de Control

El control interno se lleva a cabo dentro de la organización con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable con respecto a las funciones de la empresa tales como: eficiencia, eficacia de las operaciones, fiabilidad y razonabilidad de la información financiera, y por último el cumplimiento de la leyes y normas interna y externas que se rige la empresa; y así cumplir con los objetivos departamentales y de la institución misma

CHIAVENATO, Idalberto (2009). manifiesta que “El control es una función administrativa, es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita, de este modo, el control es un proceso esencialmente regulador” (pág.6)

El autor TERRY George (2009), establece al Control como “El proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado”. (p.5)

Según ECKLES Robert, CARMICHAEL Ronald y SARCHET Bernard, (2009) en cambio es: “La regulación de las actividades, de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos”. (p.12)

Para las tesis Control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento de las actividades realizadas, a través del proceso de control

se debe planificar las actividades y objetivos a realizar, también nos permite la corrección de errores y obtener resultados positivos.

1.5.1.1 Importancia de Control

El Control es muy importante porque es una fase del proceso administrativo para determinar lo que se está llevando a cabo, nos permite corregir las actividades de tal forma se alcance planes exitosamente, analiza y determina las causas por las que se pueden originar desviaciones y que no se puedan presentar en el futuro, nos facilita información sobre la situación de la ejecución de los planes y nos sirve al reiniciar el proceso de planeación, reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores con esto obtenemos el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

1.5.1.2 Objetivos de Control

- ✓ Estandarizar el desempeño mediante inspecciones, supervisiones, procedimientos escritos.
- ✓ Proteger los bienes organizacionales contra desperdicios robos, mediante la exigencia de documentos escritos.
- ✓ Estandarizar la calidad de productos y servicios ofrecidos a la empresa mediante entrenamiento al personal.
- ✓ Medir y dirigir el desempeño de los empleados mediante sistemas de evaluación del personal.
- ✓ Alcanzar los objetivos de la empresa mediante la planeación, definir el propósito apropiado para conseguir los resultados deseados.

1.5.1.3 Características de Control

- ✓ Reflejar la naturaleza de la estructura organizacional.
- ✓ Un sistema de control deberá ajustarse a las necesidades de la empresa y tipo de actividad que desee controlar
- ✓ Establecimiento conjunto de objetivos entre el ejecutivo y su superior
- ✓ Establecimiento de objetivos para cada departamento.
- ✓ Interrelación de objetivos entre departamentos.
- ✓ Elaboración de planes tácticos y operacionales.
- ✓ Evaluación permanente y revisión de los planes
- ✓ Participación activa de la dirección

1.5.1.4 Tipos de control

Los tipos de control son:

Control sobre las Políticas.- Son guías de acción para los miembros de la organización.

Control sobre los Procedimientos.- Son guías de acción que detallan de una manera exacta cómo se debe realizar una actividad y son representados en Manuales.

Control sobre el Personal.- Control constante sobre la calidad de los individuos que operan dentro de la empresa (a todo nivel) y la motivación del personal.

Control de la Producción.- El control de la producción se deriva de la necesidad de dirigir la producción y combinar los equipos y recursos existentes con el fin de obtener de ellos una alta productividad.

Control sobre las Ventas.- Elaboración de un plan o programa de ventas en el cual se fija la cantidad de productos que se venderán en el año.

Control sobre las Existencias.- Manejo de kardex y control total de las existencias de Materias Primas y otros elementos que se utilizan en el proceso de producción y para Ventas en el caso de la existencia de productos terminados.

1.5.1.5. Clasificación de Control

El Control se clasifica en:

1.5.1.5.1 Clasificación de Control al momento en que es ejecutado.

- ✓ **Previo.-** Es realizado antes de que se ejecute la transacción.
- ✓ **Concurrente.-** Es efectuado en el momento mismo en que la transacción es ejecutada.
- ✓ **Posterior.-** Como su nombre lo indica es realizado con posterioridad, normalmente por auditores independientes.

1.5.1.5.2 Clasificación de Control según la función

Control Interno Administrativo.- Se encarga del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para fomentar la promoción de la eficiencia y eficacia, e incluye.

- ✓ Proceso de autorización de las transacciones.
- ✓ Cumplimiento de disposiciones, informes de actuación y controles de calidad.
- ✓ Permite la evaluación de los procesos de decisión en términos de eficiencia, efectividad y economía.

1.5.1.6 Clases de control

Las clases del control son:

✓ Control Interno

✓ Control Externo

Control externo.- Es ejercido con objetividad pero por personal independiente que no se encuentra vinculada laboralmente a ella.

1.5.2 Control Interno

1.5.2.1 Concepto de Control Interno

El Control Interno es un instrumento de gestión que comprende un conjunto de procedimientos para verificar la exactitud de la información financiera y administrativa de una institución, promoviendo la eficiencia en las operaciones y el cumplimiento de las políticas, metas y objetivos programados.

MANTILLA Samuel (2009) “El control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud de sus datos contables, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.”(p. 6)

Para Mantilla Rubén (2009), el control interno comprende, “El plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas”. La implementación de procedimientos dentro de la entidad

ayudara a proteger los recursos de la misma, por supuesto que esto no asegura que dentro de la entidad no se cometan errores sino que reducirán la posibilidad de riesgo y permitirá tomar decisiones a tiempo”. (p. 11)

AGUIRRE, Juan. 2009, expresa que “el control interno es cualquier acción que lleva a cabo una persona para aumentar la probabilidad de que se logren las metas y objetivos propuestos”. (p. 74).

Para las tesis de Control Interno, son los procesos y métodos creados por la dirección, organización con el fin de dar seguridad y confiabilidad a la información y promover la eficiencia y la eficacia de las operaciones del ente económico y administrativo, para la satisfacción de los objetivos institucionales.

1.5.2.2 Importancia de Control Interno

El Control Interno es muy importante porque nos permite disminuir o suprimir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas las entidades, por lo tanto es necesario que una empresa o institución establezca un Control Interno, ya que con esto se logra mejorar la situación administrativa y financiera, es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad, las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, son dirigidas por el control interno, también se debe indicar el sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresa a cliente.

1.5.2.3 Objetivos de Control Interno

- ✓ Establecer procesos para el buen desempeño en una organización
- ✓ Cumplir con las políticas establecidas en una entidad

- ✓ Cumplir con la misión básica de una entidad y orientar a la empresa hacia sus metas últimas.
- ✓ Cumplir con efectividad y eficiencia las operaciones de la entidad

1.5.2.4 Características de Control Interno

- ✓ El Control Interno es un proceso y por tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo.
- ✓ Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin.
- ✓ Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Ningún manual de organización recoge todos los riesgos reales y potenciales ni desarrolla controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos.
- ✓ En consecuencia, las personas que componen esa organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles y deben estar en condiciones de responder adecuadamente por ello.
- ✓ Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa. Se trata de un aporte trascendental: los controles internos no son elementos restrictivos sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos, porque se refiere a riesgos a superar para alcanzar dichos objetivos.
- ✓ Lo llevan a cabo los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes áreas.

1.5.2.5 Principios de Control Interno

Los principios de Control Interno son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura y procedimientos de Control Interno en cada área de funcionamiento institucional; estos se dividen, en tres grandes grupos por su aplicación:

1.5.2.5.1 Aplicables a la Estructura Orgánica

La Estructura Orgánica necesita ser definida con bases firmes, partiendo de una adecuada separación de funciones de carácter incompatible, así como la asignación de responsabilidades y autoridad a cada puesto o persona, para lo cual son aplicables los siguientes Principios de Control Interno:

✓ Responsabilidad Delimitada

Permite fijar con claridad las funciones por las cuales adquiere responsabilidad una unidad administrativa o una persona en particular; es decir, a nivel de unidad administrativa y dentro de esta, el campo de acción de cada empleado o servidor público; definiéndole además, el nivel de autoridad correspondiente, para que se desenvuelva y cumpla con su responsabilidad en el campo de su competencia.

✓ Separación de Funciones de Carácter Incompatible

Evita que un mismo empleado, ejecutivo o servidor público, ejecute todas las etapas de una operación dentro de un mismo proceso, por lo que se debe separar la autorización, el registro y la custodia dentro de las operaciones administrativas y financieras, según sea el caso, para evitar que se manipulen los datos y se generen riesgos y actos de corrupción. La separación de funciones sustenta incluso la organización física de la empresa, ya que las actividades afines se concentran y se asignan a una unidad administrativa, llámese Gerencia, Dirección, Departamento,

Sección, etc. que en el futuro será la única responsable de ejecutar esas operaciones asignadas, controlar e informar de sus resultados.

✓ **Instrucciones por escrito**

Las instrucciones por escrito dictadas por los distintos niveles jerárquicos de la organización que se reflejan en las políticas generales y específicas, así como en los procedimientos para ponerlos en funcionamiento, garantizan que sean entendidas y cumplidas esas instrucciones, por todo empleado, ejecutivo o servidor público, conforme fueron diseñados.

1.5.2.5.2 Aplicables a los procesos y sistemas

Todos los sistemas integrados y sistemas, deben ser diseñados tomando en cuenta que el Control es para salvaguardar los recursos que dispone la organización, destinados a la ejecución de sus operaciones; por tanto son aplicables los siguientes Principios de Control Interno:

1.5.2.5.3 Aplicación de pruebas continuas de exactitud

La aplicación de pruebas continuas de exactitud, independientemente de que estén incorporadas a los sistemas integrados o no, permite que los errores cometidos por otros funcionarios sean detectados oportunamente, y se tomen medidas para corregirlos y evitarlos.

Existen muchos ejemplos de pruebas de exactitud que el Auditor debe estar en condiciones de evaluar, para verificar si las mismas son beneficiosas para el proceso o si contribuyen a complicar el mismo; un ejemplo de ellas es que el sistema arroje la suma de un lote de transacciones ingresadas, que los valores ingresados cuadren con un documento de autorización o solicitud de proceso, dependiendo, por supuesto, de cómo está estructurado el Control.

✓ **Uso de numeración en los documentos**

El uso de numeración consecutiva, para cada uno de los distintos formatos diseñados para el Control y registro de las operaciones, sea o no generados por el propio sistema, permite el Control necesario sobre la emisión y uso de los mismos; además, sirve de respaldo de la operación, así como para el seguimiento de los resultados de lo ejecutado.

La numeración de un documento es fundamental porque permite que se relacione con otros datos que pueden ayudar a descubrir malos manejos o pagos duplicados; por ejemplo: en un sistema integrado donde existen fondos rotativos, cuya forma de reposición exige que cada fondo detalle sus gastos y luego en la unidad financiera se consolidan los datos para pedir la reposición, existe la posibilidad de que se paguen las mismas facturas con el fondo rotativo pero también que se paguen en la forma normal, sin que el sistema como tal, detecte el número de factura para indicar que esa factura ya fue pagada.

1.5.2.6. Tipos de Control Interno

Los tipos de control interno son:

Control Gerencial.- Está orientado a las personas con el objetivo de influir en los individuos para que sus acciones y comportamientos sean consistentes con los objetivos de la organización.

Control Operativo de Gestión.- Se trata de procedimientos diseñados para tener un control permanente sobre los procesos con el fin de velar por el mantenimiento de ciertos estándares de desempeño y calidad que sirvan como base de comparación con lo presupuestado.

Control Presupuestario.- Es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la dirección por objetivos.

Control de Informática.- Está orientado a lograr el uso apropiado de la tecnología y la informática como instrumentos de control.

1.5.2.7 Clases de Control Interno.

Atendiendo a sus objetivos se divide en:

- ✓ **Control Interno Operacional.-** La responsabilidad fundamental de la dirección de una empresa es buscar y producir al menor costo consiguiendo el mejor uso de los recursos.
- ✓ **Control Interno Contable.-** Tiene por fin la verificación. La corrección y la finalidad de la contabilidad dando a conocer en términos monetarios las entradas y salidas del sistema.
- ✓ **Verificación Interna.-** La Salvaguardia de los activos de la empresa contra desfalcos y otras irregularidades similares, exige procedimientos contables o controles físicos y estadísticos.

1.5.2.8 Métodos de Control Interno

Los métodos del control interno son:

1.5.2.8.1 Método COCO

El resultado de este método conciso y dinámico va encaminado a mejorar:

- ✓ El control, el cual describe y define al control en forma casi idéntica a como lo hace el modelo COSO.

1.5.2.8.2 Método SAC.

Conjunto de procesos, subsistemas cuyo objetivo organizacional del control interno es examinar que las operaciones sean efectivas y eficientes y de esta manera emitir informes confiables que den cumplimiento a las leyes. Este método está enfocado a controlar la tecnología informática que se utiliza para el desarrollo de las actividades de la organización.

1.5.2.8.3 Método COBYT

Conjunto de procesos, procedimientos, políticas y estructuras organizacionales con el objetivo de verificar que las operaciones sean efectivas, eficientes y confiables que den cumplimiento a las leyes su dominio principal es el planeamiento, organización adquisición, e implantación, soporte y monitoreo.

1.5.2.8.4 Método CORRE

En 2006 dentro del proyecto anticorrupción se emitió el CORRE que se fundamenta en el COSO II. El control interno diseñado adecuadamente y aplicado es el mejor antídoto contra los fraudes, irregularidades y corrupción, establece obligación de asumir conducta ética en todos los niveles. Incrementa componentes:

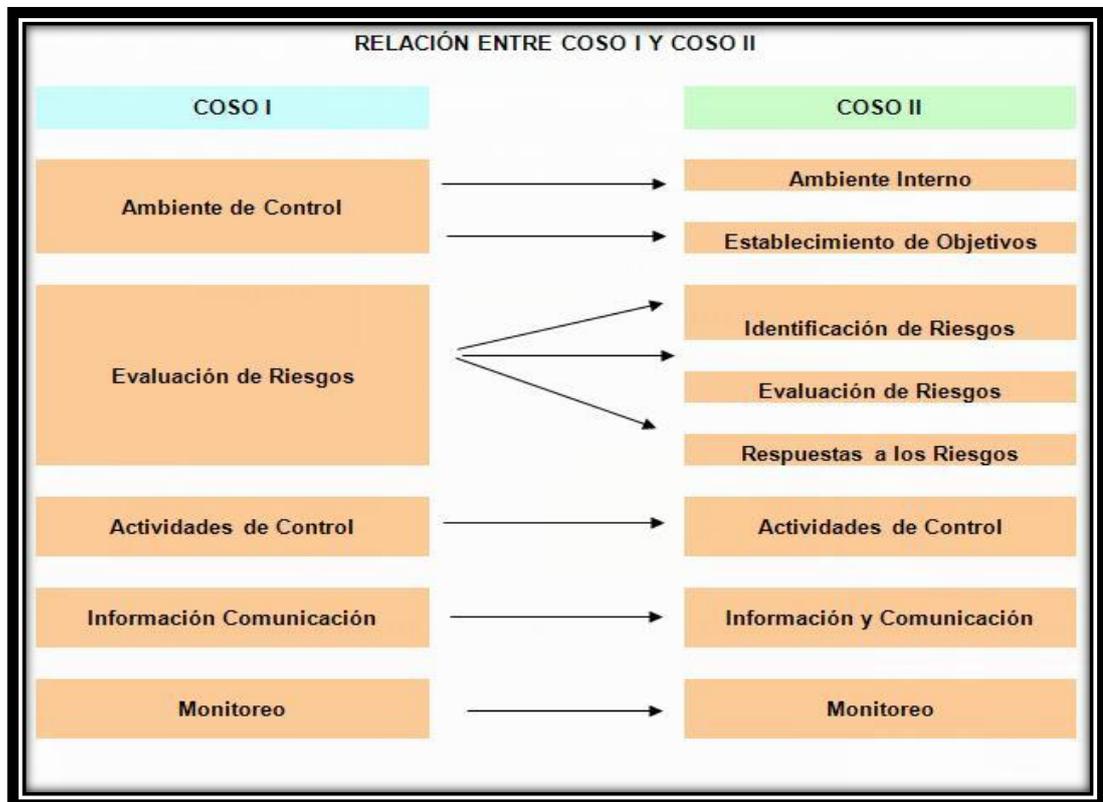
- ✓ Establecimiento de objetivos,
- ✓ Identificación de eventos y
- ✓ Respuesta a los riesgos

Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador considera su objetivo principal ser un medio más eficaz para prevenir o identificar oportunamente errores o irregularidades. CORRE utiliza como base técnica el informe COSO emitido en 1992 y la Gestión de Riesgos Corporativos-Marco Integrado del 2004, tomando como fundamento el MICIL que fue elaborado en el año 2004.

1.5.2.8.5 Método COSO

Es un proceso efectuado a la junta directiva de la entidad por la administración y por otro personal diseñado para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos.

GRÁFICO: N° 1.2



FUENTE: Propio
ELABORADO: Las Tesistas

Elementos del Control Interno

a) Entorno de Control

Para el manual de Auditoría de Gestión publicado por la contraloría general del expresa que “El núcleo de una entidad es el personal (sus atributos individuales incluyendo la integridad, los valores éticos y profesionalismo) y el entorno en que trabaja que es el que estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. El personal resulta esencia de cualquier entidad al igual que sus atributos individuales constituyendo el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma que son desarrolladas las operaciones se establecen los objetivos y estiman los riesgos, así tiene relación con el comportamiento con los sistemas de información y las actividades de monitoreo.

Los elementos que conforman el entorno son:

Integridad y Valores Éticos.- Calidad de la gerencia para crear un clima corporativo que demuestre la integridad de los administradores y su compromiso con los valores éticos y morales.

Autoridad y Responsabilidad.- Se refiere a la autoridad y responsabilidad que se delega al personal, donde tienen muy claro sus deberes y obligaciones.

Estructura organizacional.- Se refiere a la forma como se encuentra organizada la organización sea en forma vertical u horizontal, donde precisa sus áreas claves de autoridad y responsabilidad.

Políticas de Personal.- Las políticas de personal son establecidas por la institución de acuerdo a sus necesidades y políticas de cada país donde establece los niveles de integridad, comportamientos éticos, y competencia que se espera de ellos, pero también se relacionan con las acciones de contratación, orientación, formación y evaluación.

b) Evaluación de Riesgos

Consiste en la identificación y el análisis de los factores que podría afectar la consecución de los objetivos a base del cual se determinan la forma en que los riesgos deben ser subsanados, implica el manejo de riesgos relacionado por la información que genera y que puede incidir en el logro de los objetivos de control interno en la entidad; este riesgo incluye eventos y circunstancia que pueden afectar su confiabilidad de la información sobre sus actividades y la Gestión que realiza la dirección y administración.

c) Actividades de Control

Las actividades de control consisten en políticas y procedimientos establecidos dentro de la empresa con el propósito que estas disposiciones sean emitidas y cumplidas por la alta gerencia y por el personal en caso que les integre.

Tipos de actividades de control

- ✓ **Análisis efectuados por la Dirección.-** Los resultados obtenidos se analizan con los presupuestos, previsiones, los resultados de ejercicios anteriores con el propósito de evaluar con que orden se están alcanzando los objetivos específicos y generales de la institución.
- ✓ **Gestión directa de función por actividades.-** Los responsables de las diversas funciones revisan los informes sobre los resultados alcanzados.
- ✓ **Procesos de Información.-** se realiza una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones realizadas por la institución o el área auditada.

- ✓ **Controles Físicos.-** los controles físicos se debe realizar para controlar los activos fijos, inventarios para darles de baja cuando sea necesario y no trabajar con objetos obsoletos que retardan el crecimiento de la empresa.

- ✓ **Indicadores de rendimiento.-** Los indicadores de rendimiento permiten visualizar a la alta gerencia el buen o mal desempeños que se están dando en cada área.

- ✓ **Segregación de funciones.-** Es con el propósito de reducir el riesgo que se cometan errores o irregularidades en las tareas que se delegan a los empleados.

Se realizan actividades de control con el afán de afrontar los riesgos relacionados con las acciones de cada actividad.

d) Información y Comunicación

La información y comunicación está constituida por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad.

e) Supervisión

Es necesaria una supervisión de los sistemas de control interno evaluando la calidad de su rendimiento mediante el surgimiento de las actividades de supervisión continua. Los sistemas de control interno y su aplicación permanente evolucionan, por lo que la dirección tendrá que determinar si el sistema de control interno es en todo momento adecuado y su capacidad de asimilar los nuevos riesgos; el proceso de supervisión asegura que el control interno continúa funcionando adecuadamente.

f) Limitaciones de un sistema de Control Interno

La limitación de un sistema de control interno como: Ningún sistema de control interno por más detallado y estructurado que sea, puede por sí garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

Debido a sus limitaciones inherentes, el control interno solamente puede brindar la seguridad razonable de que el objetivo se logre; estas limitaciones incluyen.

- ✓ La dirección de la mayoría de los controles hacia el tipo de transacciones repetitivas en lugar de excepcionales.
- ✓ El error humano debido a malentendidos, descuidos y fatiga.
- ✓ La potencialidad de una colusión que pueda evadir los controles que dependen de la segregación de funciones.

1.6 La Auditoría

1.6.1 Concepto de Auditoría

Inicialmente la Auditoría fue vista como una guía para verificar los registros contables dedicándose a observar si los mismos eran exactos, por lo tanto esta era la forma primaria; confrontar lo escrito con las pruebas de lo acontecido y las respectivas referencias de los registros, la Auditoría es una actividad profesional que implica el ejercicio de una técnica específica en diferentes áreas como puede ser Financiera, Administrativa, Operativa, Forense o de Gestión.

TAYLOR, Donal. (2009), define a la auditoria como “Un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre las afirmaciones relativa a los costos y eventos de carácter económico, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas”. (p.30)

SOTOMAYOR, Alfonso Amador (2011) “Es la revisión de la contabilidad de una empresa o negociación, pero se lo conoce como un proceso debidamente sistematizado que examina evidencias y hallazgos relacionado con actividades de muy distinto genero e informa sobre sus resultados” (p. 7).

Según PENA, Alberto. (2009) manifiesta que, “La Auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc., y se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa”

Para las investigadoras auditoría es un análisis o evaluación que realiza un profesional auditor para verificar que las actividades tanto financieras como administrativas que desarrolla una empresa se cumplan de acuerdo a normas y procedimientos establecidos, para de esta manera poder emitir un informe que ayude a tomar decisiones en beneficio de la empresa.

1.6.1 Importancia de la Auditoría

Auditoría es importante porque nos permite examinar una empresa o institución y mejorar sus funciones en forma continua, la auditoría puede ser interna o externa en una organización. La auditoría interna nos permite verificar las actividades relacionadas con la calidad y personal que se desarrolla dentro de una empresa. La auditoría externa tiene el mismo propósito pero a miembros que no pertenecen a la organización, es importante las etapas de una auditoria de calidad planificación, ejecución, informe y seguimiento y esta proporciona información valiosa a la empresa para la toma de decisiones en cuanto al mejoramiento continuo.

1.6.2 Objetivos de la Auditoría

- ✓ Proporcionar al auditor los elementos de juicio que le permitan sustentar de manera objetiva su dictamen
- ✓ Opinar sobre la razonabilidad de los estados financieros.
- ✓ Evaluar los controles internos de la empresa
- ✓ Evaluar el cumplimiento de metas y objetivos
- ✓ Examinar operaciones contables y financieras
- ✓ Ayudar en la toma de decisiones futuras
- ✓ Descubrir fraudes
- ✓ Descubrir errores de principio
- ✓ Determinar si existe un sistema que proporcione datos pertinentes y fiables para la planeación y control
- ✓ Descubrir errores técnicos

1.6.3 Tipos de Auditoría

- ✓ Auditoría Interna
- ✓ Auditoría externa

La auditoría Interna.- la desarrollan personas que dependen del negocio, aspectos que interesan particularmente a la admisión, aunque pueden efectuar revisiones programadas sobre todos los aspectos operativos y de registro de la empresa.

La auditoría Externa.- Éste es realizada por un contador público que no posee ningún tipo de vínculo ni relación con la empresa que está siendo auditada.

Aquí el contador que realizará la auditoría externa, emplea técnicas determinadas para emitir una opinión objetiva sobre la manera en la cual la empresa opera con

su sistema de información, generando varias sugerencias que se pueden implementar para la mejora de los mismos.

1.6.4 Clasificación de la Auditoría

- ✓ **Auditoría Financiera.**- Veracidad de Estados Financieros y preparación de informes de acuerdo a principios contables.
- ✓ **Auditoría Operativa.**- Evalúa la eficiencia, eficacia, economía de los métodos y procedimientos que rigen un proceso de una empresa.
- ✓ **Auditoría Informática.**- Se preocupa de la función informática.
- ✓ **Auditoría Fiscal.**- Se dedica a observar el cumplimiento de las leyes fiscales.
- ✓ **Auditoría Administrativa.**- Analiza los logros de los objetivos de la administración, desempeño de funciones administrativas.
- ✓ **Auditoría De Calidad.**- Métodos, mediciones y controles de los bienes y servicios.
- ✓ **Auditoría Social.**- Revisa la contribución a la sociedad; así como la participación en actividades socialmente orientadas.
- ✓ **Auditoría Forense.**- Reúne y presenta información financiera, contable, legal, administrativa e impositiva. Combate la corrupción.

1.7 Auditoría De Gestión

1.7.1 Concepto de Auditoría de Gestión

Es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados así como la eficacia de la gestión de una entidad, programas, proyectos u operación en relación a sus objetivos y metas; de determinando el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de las recursos disponibles, establecer los valores éticos de la organización y medir la calidad de los servicios, obras y bienes ofrecidos y el impacto socio-económico derivado de sus actividades

Según BLANCO Yanel (2012) Auditoría de Gestión se ha conducido de manera “Ordenada en el logro de las metas y objetos propuestos y el grado en que la administración ha cumplido con las obligaciones y atribuciones que le han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica. (p. 11)

RODRIGUEZ, Romelia (2009) en su libro manifiesta que Auditoría de Gestión “Es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente.” (p. 56).

Según ARENAS Pablo (2010) Concepto de Auditoría de Gestión “Tratar de evaluar el modo de operar de la empresa en términos de eficiencia como eficacia y economía. (p. 34)

Para las postulantes Auditoría de Gestión es, un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa realizado por un profesional o equipo multidisciplinario externo e independiente, a una entidad con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión de la estructura de una empresa, institución

departamento gubernamental o de cualquier otra entidad para emitir un informe, sobre la situación de la misma para determinar el grado de economía y eficiencia

1.7.2. Importancia de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión, constituye una herramienta fundamental en las organizaciones, y su importancia está dada puesto que impulsa su crecimiento, toda vez que permite detectar en qué áreas se requiere un estudio más profundo, que acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias, cómo superar obstáculos, cómo imprimir mayor cohesión al funcionamiento de dichas áreas y sobre todo, realizar un análisis causa efecto que concilie en forma congruente los hechos de las ideas.

1.7.3 Objetivos de la Auditoría de Gestión

- ✓ Asegurar el conocimiento, interpretación y la aplicación de los avances de la gestión moderna en la dirección de los negocios.
- ✓ Determinar si la utilidad que requiere, con la calidad y en la cantidad apropiada, cuando se necesita, conservándolo, protegiéndolo adecuadamente y al menor costo posible.
- ✓ Asesora la alta dirección en el proceso de toma de decisiones para implementar el sistema de control interno y de gestión que requiere la entidad.
- ✓ Evitar la duplicación de esfuerzo del personal, el trabajo de poca a ninguna utilidad, evita el ocio y el exceso del personal.
- ✓ Identifica los problemas legales, que se cumplan con las leyes y regulaciones que pudieran afectar el uso de sus recursos.

- ✓ Facilita los procesos de planificación estratégica y de la calidad total de las organizaciones.
- ✓ Mejora los niveles de productividad, competitividad y facilita la consolidación de mucha política de control de la calidad.
- ✓ Asesora a la alta dirección en el proceso de toma de decisiones para implementar oportunamente los factores de orden científico, tecnológico.
- ✓ Preparación de informes relacionados con la economía y la eficiencia, que se han cálidos y confiables

1.7.4. Características de la Auditoría de Gestión

- ✓ **Es sistemática.**- Los resultados de la auditoría son analizados minuciosa mente por un auditor permitiendo obtener el grado de fiabilidad muy elevado.
- ✓ **Es independiente.**- Involucrado en el cumplimiento de la totalidad o parte del sistema permitiéndose evaluar a sí mismo.
- ✓ **Analiza resultados.**- La auditoría no es un simple examen de cómo se llevan a cabo las actividades, analiza los resultados, evaluando, basando en éstos la efectividad de las actuaciones preventivas realizadas, como consecuencia de la evaluación de riesgos.
- ✓ **Es objetiva.**- Porque a través del auditor se avala las conclusiones obtenidas en las verificaciones de los procesos que sean pertinentes
- ✓ **Es periódica.**- Se implanta para una organización y unas necesidades empresariales de un determinado momento.

- ✓ **No busca culpable.-** La auditoría busca, a través del análisis del pasado, soluciones para el futuro. En ella se analizan los fallos del sistema, no de las personas que los cometieron, ya que, si éstos existieron fue porque el sistema se lo permitió

1.7.5 Riesgos de Auditoría de Gestión

Al ejecutarse la Auditoría de Gestión, no estará exenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en su informe. Por lo tanto deberá planificarse la Auditoría de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos errores que tenga importancia relativa; a partir de:

- ✓ Criterio profesional del auditor.
- ✓ Regulaciones legales y profesionales.
- ✓ Identificar errores con efectos significativos.

En este tipo de auditoría tendremos que tener en cuenta también los tres componentes de riesgo

a) Riesgo Inherente: De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo.

b) Riesgo de Control: De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores.

c) Riesgo de Detección: De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor.

Sería necesario para evaluar la existencia o no de riesgos de auditoría de gestión:

- ✓ Conocer los riesgos propios de la actividad, del entorno y la naturaleza propia de la Información.

- ✓ Considerar lo adecuado del diseño del Sistema de Control Interno y probar la eficacia de sus procedimientos.
- ✓ Determinar procedimientos sustantivos contenidos en el programa a aplicar, luego de haber evaluado el Sistema de Control Interno.
- ✓ Extensión de las pruebas sustantivas aplicables a la Empresa hacia los terceros.

1.7.6 Muestreo en la Auditoría de Gestión

Durante su examen el auditor obtiene evidencia confiable y pertinente, suficiente para darle una base razonable sobre lo cual emitir un informe. Los procedimientos de auditoría que brindan esa evidencia no pueden aplicarse a la totalidad de las operaciones de la entidad, sino que se restringen a algunos de ellos; este conjunto de operaciones constituye una “muestra”.

El muestreo es el proceso de determinar una muestra representativa que permita concluir sobre los hallazgos obtenidos en el universo de operaciones. Por muestra representativa se entiende una cantidad dada de partidas que considerando los valores otorgados a elementos tales como el “riesgo”, permite inferir que el comportamiento de esa muestra es equivalente al comportamiento del universo.

El muestreo en Auditoría, es la aplicación de un procedimiento de auditoría a menos del 100% de las partidas dentro de un grupo de operaciones, con el propósito de evaluar alguna característica del grupo.

La aplicación del muestreo en Auditoría tiene los siguientes objetivos:

- ✓ Obtener evidencia del cumplimiento de los procedimientos de control establecidos.
- ✓ Obtener evidencia directa sobre la veracidad de las operaciones que se incluye en los registros y controles.

El auditor al efectuar la auditoría de gestión y considerar los factores de riesgos (en cualquiera de los tipos de riesgos), tendrá que decidirse o no, por el método para seleccionar la muestra y el tamaño de ésta, ya que es imposible abarcar en su totalidad todas las operaciones vinculadas con la gestión del área a utilizar.

En la Auditoría de Gestión, el auditor en la fase de conocimiento preliminar y en la fase de planificación requiere de investigaciones lo más exhaustivas posibles para determinar las causas de los problemas, que le permitan determinar en la ejecución del trabajo las pruebas a realizar y la aplicación o no de muestreos.

El tamaño de la muestra está condicionado por el grado de seguridad que el auditor planea obtener de los resultados del muestreo.

En la verificación de la gestión el auditor tiene que practicar pruebas de cumplimiento para determinar si el control interno contable administrativo, cumplen con los requisitos esperados que permitan en el primer caso, la confiabilidad razonable desde el punto de vista financiero, y en el segundo caso, una administración eficiente.

Para este propósito se deben considerar las posibilidades o no de errores, teniendo en cuenta la planeación del error tolerable considerando a su vez el criterio de materialidad, que pueden incluir los siguientes pasos:

- ✓ Estudiar los niveles de errores identificados en otras Auditorías.
- ✓ Reconocer los cambios en las políticas y procedimientos seguidos por la entidad auditada.
- ✓ Obtener evidencias suficientes.

Los auditores emplean los dos enfoques de las técnicas de muestreo, como son:

a) De apreciación o no estadísticos.- Los ítems a ser incluidos en la muestra son determinados de acuerdo a criterio; en este tipo de muestreo el tamaño, selección

y evaluación de las muestras son completamente subjetivas; por lo tanto, es más fácil que ocurran desviaciones.

Esta técnica es la más tradicional que viene aplicando el auditor; se sustenta en una base de juicio personal.

b) Estadísticos.- Aplica técnicas estadísticas para el diseño, selección y evaluación de la muestra; provee al auditor de una medición cuantitativa de su riesgo. Este muestreo ayuda al auditor a:

- ✓ Diseñar una muestra eficiente.
- ✓ Medir la eficiencia de la evidencia comprobatoria obtenida.
- ✓ Evaluar los resultados de la muestra.

Evidencias Suficiente y Competente

Las evidencias de auditoría constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando éstas son suficientes y competentes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe.

El auditor dedica la mayor parte de su trabajo a la obtención o elaboración de las evidencias, lo que logra mediante la aplicación de las técnicas de auditoría.

Elementos.- Para que sea una evidencia de auditoría, se requiere la unión de dos elementos: Evidencia suficiente (característica cuantitativa) y Evidencia competente (característica cualitativa), proporcionan a la auditor la convicción necesaria para tener una base objetiva en su examen.

Evidencias Suficientes. - Cuando éstas son en la cantidad y en los tipos de evidencia, que sean útiles y obtenidas en los límites de tiempo y costos razonables.

Evidencias Competentes.- Cuando, de acuerdo a su calidad, son válidas y relevantes.

Clases de Evidencia

Física. - Que se obtiene por medio de una inspección y observación directa de actividades, documentos y registros.

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

Documental.- Son los documentos logrados de fuente externa o ajena la entidad.

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

Técnicas más utilizadas

En la Auditoría de Gestión es fundamental el criterio profesional del auditor para la determinación de la utilización y combinación de las técnicas y prácticas más adecuadas, que le permitan la obtención de la evidencia suficiente, competente y pertinente, que le den una base objetiva y profesional, que fundamenten y sustenten sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. Se considera importante a continuación definir las técnicas y las prácticas que pueden ser más utilizadas en este tipo.

✓ **Comparación.-** Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones.

✓ **Observación.-** Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos.

- ✓ **Rastreo.-** Es el seguimiento y control de una operación, dentro de un proceso o de un proceso a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución.
- ✓ **Indagación.-** Es la obtención de información verbal mediante averiguaciones o conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada.
- ✓ **Entrevista.-** Entrevistas a funcionarios de la entidad auditada y terceros con la finalidad de obtener información, que requiere después ser confirmada y documentada.
- ✓ **Encuesta.-** Encuestas realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o de terceros, una información de un universo.
- ✓ **Análisis.-** Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos.
- ✓ **Conciliación.-** Consiste en hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.
- ✓ **Confirmación.-** Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones.
- ✓ **Tabulación.-** Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones.
- ✓ **Comprobación.-** Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificadora o de respaldo.

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

- ✓ **Revisión Selectiva.-** Consiste en una breve o rápida revisión o examen de una parte del universo de datos u operaciones.

- ✓ **Inspección.-** Técnica involucra el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación la combinación de otras técnicas, tales como: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.

- ✓ **Verificación.-** Está asociada con el proceso de auditoría, asegura que las cosas son como deben ser, podría verificarse operaciones del período que se audita y otras de períodos posteriores.

- ✓ **Investigación.-** Examina acciones, condiciones y acumulaciones y procesamientos de activos y pasivos, y todas aquellas operaciones relacionadas con éstos.

- ✓ **Evaluación.-** Es el proceso de arribar a una conclusión de auditoría a base de las evidencias disponibles. Fases: en todas, especialmente en la Fase 5 Comunicación de Resultados.

- ✓ **Muestreo Estadístico.-** Es la aplicación de los procedimientos de auditoría a una proporción inferior al ciento por ciento de las operaciones de una entidad, con el propósito de evaluar las características y de inferir a su universo.

1.7.7 Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo, son el conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor gubernamental, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe.

Por tanto, constituyen los registros y documentos mantenidos por el auditor de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones parciales que realizó, de la obtenida y de las conclusiones a las que arribó en relación con su examen; pueden incluir: programas de trabajo, análisis, anotaciones, documentos de la entidad o de terceros, cartas de confirmación y manifestaciones del cliente, extractos de documentos de la institución y planillas o comentarios preparados u obtenidos por el auditor.

Los propósitos principales de los papeles de trabajo son:

- ✓ Constituir el fundamento que dispone el auditor para preparar el informe de la Auditoría.
- ✓ Servir de fuente para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe de auditoría.
- ✓ Constituir la evidencia documental del trabajo realizado y de las decisiones tomadas, todo esto de conformidad con las NAGAS.

Las características de los papeles de trabajo son:

- ✓ Prepararse en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo número de marcas.

- ✓ Su contenido incluirá tan sólo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- ✓ Deben elaborarse sin enmendaduras, asegurando la permanencia de la información.
- ✓ Se adoptarán las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad, divulgándose las responsabilidades que podrían dar lugar por las desviaciones presentadas.

Los objetivos de los papeles de trabajo son los siguientes:

Principales:

- ✓ Respaldar el contenido del informe preparado por el auditor.
- ✓ Cumplir con las normas de auditoría emitidas por la Contraloría General.

Secundarias:

- ✓ Sustentar el desarrollo de trabajo del auditor. El auditor ejecutará varias tareas personalmente o con la ayuda de sus operativos, las cuales requieren cierta secuencia y orden para cumplir con las normas profesionales.
- ✓ Acumular evidencias, tanto de los procedimientos de auditoría aplicados, como de las muestras seleccionadas, que permitan al auditor formarse una opinión del manejo financiero-administrativo de la entidad.
- ✓ Facilitar la supervisión y permitir que el trabajo ejecutado sea revisado por un tercero.
- ✓ Constituir un elemento importante para la programación de exámenes posteriores de la misma entidad o de otras similares.

- ✓ Informar a la entidad sobre las deficiencias observadas, sobre aspectos relativos a las actividades de control de los sistemas, de procedimientos contables entre otros.

Estos papeles de trabajo deben ser organizados y archivados en forma sistematizada, sea preparando legajos, carpetas o archivos que son de dos clases:

a) **Archivo Permanente o Continuo.**- Este archivo permanente contiene información de interés o útil para más de una Auditoría o necesarios para Auditorías subsiguientes.

La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo.

La finalidad del archivo permanente se puede resumir en los puntos siguientes:

- ✓ Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos que tienen vigencia en un período de varios años.
- ✓ Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.
- ✓ Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, ya que no se ha operado ningún cambio.

b) **Archivo Corriente.**- Es el que contiene todos los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un periodo, la cantidad de carpetas que contendrá este archivo.

1.7.8 Índices y Marcas

1.7.8.1 Índices

Para el manual general de auditoría los “índices de auditoría son claves convencionales de tipo alfabético, numérico o alfanumérico, que permiten clasificar y ordenar los papeles de trabajo de manera lógica y directa para facilitar su identificación, localización y consulta”. Es utilizado para el ordenamiento y archivo de los papeles de trabajo y su rápida localización, se acostumbra ponerle una clave cada uno de ellos en un lugar visible que se escribe generalmente con un lápiz de color denominado “lápiz de auditoría”. Todas las cédulas que contengan información homogénea se enumeraran en forma consecutiva abajo del índice

**CUADRO N.- 1.1
ÍNDICES DE AUDITORÍA**

ÍNDICES	SIGNIFICADO
P/T	Propuesta Técnica
M	Marcas de Auditoría
S	Siglas de Auditoría
CA	Cronograma de Actividades
MP	Memorándum de Planificación
CC	Carta Compromiso
CS	Control de servicio
AE	Planificación Estratégica
PA	Programa de auditoría
C1	Elaboración de Cuestionarios
C2	Aplicación de indicadores administrativos
HE	Herramienta de evaluación
HC	Cuadro Comparativo
EPA	Evaluación del proceso administrativo
HH	Hoja de Hallazgos

Fuente: Auditoría Administrativa; Enrique Benjamín Franklin

Elaborado por: Las Investigadoras

1.7.7.2 Marcas

Las marcas de auditoría son aquellos signos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría.

**CUADRO N.- 1.2
MARCAS DE AUDITORÍA**

MARCAS	DESCRIPCIÓN
Σ	Sumatoria
*	Conciliado
\neq	Comparado
N	Notas Explicativas

Fuente: Auditoría Administrativa; Enrique Benjamín Franklin

Elaborado por: Las Investigadoras

1.7.9 Fases del Proceso de la Auditoría de Gestión

FASE I: Conocimiento Preliminar

FASE II: Planificación

FASE III: Ejecución

FASE IV: Comunicación de Resultados

FASE V: Seguimiento

1.7.9.1 Fase I: Conocimiento Preliminar

Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

Las tareas típicas son:

1. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.

2. Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos. Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la Entidad sobre:

- ✓ La misión, los objetivos, planes direccionales y estratégicos.
- ✓ La actividad principal, como por ejemplo en una empresa de producción interesa:

Qué y cómo produce; proceso modalidad y puntos de comercialización; sus principales plantas de fabricación; la tecnología utilizada; capacidad de producción: proveedores y clientes; el contexto económico en el cual se desenvuelve las operaciones que realiza; los sistemas de control de costos y contabilidad; etc.

- ✓ La situación financiera, la producción, la estructura organizativa y funciones, los recursos humanos, la clientela, etc.
- ✓ De los directivos, funcionarios y empleados, sobre: liderazgo; actitudes no congruentes con objetivos trazados; el ambiente organizacional, la visión y la ubicación de la problemática existente.

3. Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones, y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas.

4. Detectar la fuerzas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la Organización, y las acciones realizadas o factibles de llevarse a cabo para obtener ventaja de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas.

5. Evaluación de la Estructura de Control Interno que permite acumular información sobre el funcionamiento de los controles existente y para identificar a los componentes (áreas, actividades, rubros, cuentas, etc.)

Los productos que se generan en esta etapa son:

- ✓ Archivo permanente actualizado de papeles de trabajo
- ✓ Documentación e información útil para la planificación
- ✓ Objetivos y estrategia general de la auditoría

1.7.9.2 Fase II: Planificación

Consiste en:

Orientar la revisión hacia los objetivos establecidos, para lo cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar.

La planificación debe contener:

- ✓ La precisión de los objetivos específicos y.

- ✓ El alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad, la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables, y las fechas de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente, los resultados de la auditoría esperados, conociendo de las fuerzas y debilidades y de la oportunidades de mejora de la entidad cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados.

Las actividades típicas son:

- ✓ Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad y tener los elementos necesarios para la evaluación del control interno.

- ✓ Evaluación del Control Interno relacionado con el área o componente objeto de estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes.

- ✓ Elaboración de los programas detallados y flexibles.

Los informes que se elaboran son:

- ✓ Memorando de planificación.
- ✓ Programas de auditoría para cada componente.

1.7.9.3 Fase III: Ejecución

En esta etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

Las actividades típicas son:

- ✓ Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo que comprenda la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales.

- ✓ Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y a la aplicación de programas, contiene la evidencia suficiente, competente y relevante.

- ✓ Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado.

- ✓ Definir la estructura del informe de auditoría.

Los productos que se obtienen son:

- ✓ Papeles de trabajo.
- ✓ Hojas resumen de hallazgos significativos.

1.7.9.4 Fase IV: Comunicación de Resultados

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las diferencias existentes como se lo hacía en las otras Auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada.

Las tareas típicas que se realizan son:

Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores, con la participación de los especialistas.

Se deberá considerar lo siguiente:

Comunicación de resultados esta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de decisiones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión debe ser discutido en una conferencia final con los responsables de la gestión y los funcionarios de más alto nivel.

Los productos que se obtienen son:

- ✓ Informe de Auditoría
- ✓ Síntesis del informe
- ✓ Acta de conferencia final de la lectura del Informe de Auditoría

1.7.9.5 Fase V: Seguimiento

Con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento siguiente: para comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los hallazgos mostrados y las recomendaciones dadas, de inmediato a la terminación de la auditoría, determinación de responsabilidades por los daños materiales y perjuicio económico causado, y comprobación de su reparación o recuperación.

Las tareas típicas que se realizan son:

- ✓ Para comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios, conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe.
- ✓ Determinación de responsabilidades por los daños materiales y perjuicio económico y comprobación de la recuperación de los activos.

Los productos que se obtienen son:

- ✓ Documentación que evidencie el cumplimiento de las recomendaciones y probatoria de las acciones correctivas.
- ✓ Comunicación de las responsabilidades.
- ✓ Papeles de trabajo relativos a la fase de seguimiento.

Determinadas las fases se procedió a desarrollar en cada una de ellas las siguientes actividades que permitió determinar y seguir la siguiente metodología la misma que se basa en el Manual de Auditoría de Gestión emitido por la Contraloría General del Estado:

La aplicación de la Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui estará conformada por tres archivos que se describen a continuación:

✓ **Archivo de Planificación** que consta de todas las actividades desde la selección del equipo auditor hasta la recolección de la información adecuada como un contrato, propuesta de servicios, distribución de trabajo, siglas a utilizar por el equipo de auditoría, cronograma de trabajo, marcas de auditoría, personal con quien se coordinara directamente el trabajo, carta compromiso, memorándum de planificación, visita previa, matriz FODA, definición de componentes, evaluación preliminar de la estructura de Control Interno, lo cual permitió conocer de mejor manera a la Junta.

✓ **Archivo Permanente** que abarcó la información de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui como la reseña histórica, misión, visión, objetivos, cultura corporativa, ubicación croquis, control legal y normativo, organización funcional, organización estructural, producción y servicios, producción y servicios, proceso general de operaciones.

✓ **Archivo Corriente** que contiene la ejecución de los papeles de trabajo de la Junta Administradora de agua potable Regional Lampata Chasqui como programas de trabajo, evaluación general y específica del control interno, matriz de ponderación financiera, determinación de riesgo y confianza, indicadores de gestión, hoja de resumen de hallazgos por componentes, el informe que contiene conclusiones y recomendaciones que son la fase fundamental para la toma de decisiones.

CAPÍTULO II

2.1 Breve Caracterización de la Empresa

La Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui es una Institución con la finalidad de dar servicio a la comunidad del líquido vital para el ser humano como es el agua potable desde al año de 1986.

Esta organización fue constituida mediante Decreto Gubernamental N° 3327 del 29 de marzo de 1979. Fecha desde la cual, los sectores de Unalagua, Salatilin, Cajón Uco de la parroquia de Mulalillo; Barrio Nuevo, La Libertad, Yambo de la parroquia de Antonio José Holguín; Lampata Chasqui, Curiquingue Loma, La Lindera de la parroquia de Panzaleo del cantón Salcedo cuenta con los servicios del Agua Potable para el consumo de la sociedad y en especial de estos sectores.

La finalidad de ser ente de servicio en la comunidad, por lo anotado su objetivo no es de lucro, sino la prestación de servicio como es el de dotar de agua potable a las comunidades, para lo cual está autorizada para el cobro de tarifas que servirán para el mantenimiento y operación del sistema.

Entre los servicios que oferta la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui están: los Servicios Agua Potable, Servicios de Recaudación de Agua Potable, Servicios actualización datos catastrales, Servicios funerales.

También se debe indicar que la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui cuenta con 1080 usuarios que pertenecen a la institución y gozan de este servicio.

2.2 Diseño Metodológico

2.2.1 Tipo de Investigación

Este trabajo de investigación es de tipo descriptivo porque se encarga en describir y delimitar los diferentes elementos del problema de investigación y su interrelación. A través del estudio descriptivo nos permitieron registrar las características del universo, además admitieron analizar las diferentes actividades involucradas en la Gestión Administrativa y Financiera de la Junta Administradora de Agua potable Regional Lampata Chasqui.

2.2.2 Métodos y Técnicas

En la presente investigación se aplicó el método descriptivo porque nos permitió la recopilación de una serie de argumentos que ayudan a identificar cada uno de ellos.

Para nuestra investigación se aplicó las técnicas básicas de la investigación que son las siguientes: La Observación, misma que se aplicó en la fase de conocimiento preliminar de la institución y en la aplicación de los cuestionarios del control interno. La Entrevista que se aplicó al Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui. La Encuesta que se aplicó a los socios, personal administrativo de la Institución.

2.2.3 Unidad de Estudio

El universo de la Investigación en donde se aplicaron las técnicas e instrumentos de la investigación lo contribuyen los Directivos, conformados por el Presidente y

Once miembros del Directorio, mil ochenta socios de la Junta Administradora de Agua potable Regional Lampata Chasqui; con respecto al personal administrativo y operativo está conformado por cinco empleados directos.

2.2.3.1 Identificación de la Población

En la presente investigación se ha tomado como base a los Directivos y Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, con la siguiente población: Total de Directivos y Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, (1080).

CUADRO N° 2.1
POBLACIÓN O UNIVERSO

CARGO	UNIVERSO	MUESTRA	TOTAL
Directiva	12		12
Empleados	5		5
Socios	1080	283	283
TOTAL			300

FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

2.2.3.2 Cálculo de la Muestra

El cálculo de la muestra, al considerarla una población pequeña, se realizó la técnica de la encuesta al Presidente de la Junta Administradora del Agua Potable Regional Lampata Chasqui

$$n = \frac{Z^2 S^2 N}{E^2 (n-1) + Z^2 S^2}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = Población

E = Error Muestral, que en este caso por tratarse de población finita, se trabajará con el 5% de margen aceptable.

S^2 = Desviación de la población al cuadrado o varianza: 0.25 porque se trabaja en el centro, es decir: 0.5 de éxito y 0.5 de fracaso.

Z = Valor tipificado que corresponde a 1.96 doble cola

Nivel de confianza 95%

(N-1) = Corrección geométrica, para muestras grandes > 50

$$n = \frac{(1.96)^2(0.25)(1080)}{(0.05)^2(1080-1) + (1.96)^2(0.25)}$$

$$n = \frac{(3.84)(275,5)}{(0.0025)(1080-1) + (3.84)(0.25)}$$

$$n = \frac{1057,92}{(0.0025)(1079) + 0.96}$$

$$n = \frac{1057.92}{2.6975 + 0.96}$$

$$n = \frac{1057,92}{3.6575}$$

n = 283

El tamaño de la muestra de la población de los Socios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui es de 283, a quienes se les aplicó la encuesta.

Información Primaria:

En este tema se aplicó la encuesta, entrevista y observación directa, dirigidas a los Directivos y Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, para determinar la necesidad del desarrollo de este tema.

Información Secundaria:

Se utilizó libros, reglamentos, disposiciones, normas.

2.3 Diagnóstico Situacional

✓ **Aspecto Macro.** Ecuador siendo un país subdesarrollado no cuenta con empresas de agua potable que abastezca a toda la población existente, dado la necesidad del pueblo en cuanto al consumo del líquido vital se crean las Juntas de Agua Potable, para así obtener un servicio básico.

Según el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), a través de su Subsecretaría de Servicios Domiciliarios de Agua Potable Saneamientos y Residuos Sólidos (SASR) es el ente rector del sector, siendo el responsable de establecer las políticas, los planes y programas sectoriales. La definición de normas técnicas, y la asistencia técnica a municipios y Juntas Administradoras de Agua Potable.

Por otra parte, los municipios son responsables de la prestación de los servicios, en forma directa a través de las empresas municipales. En las comunidades rurales la prestación se realiza comúnmente a través de las Juntas Administradoras de Agua Potable (JAAP), cuyo número actualmente se estima alrededor de 6.000 que juegan un papel importante en el suministro de agua a poblaciones pequeñas.

La cobertura de agua potable y saneamiento en Ecuador aumento considerablemente en los últimos años. Sin embargo, el sector se caracteriza por bajos niveles de cobertura, especialmente en las áreas rurales que es pobre en

calidad y eficiencia del servicio, tienen una limitada recuperación de costos y un alto nivel de dependencia en las transferencias de los gobiernos nacionales y subnacionales.

Según el programa de Monitoreo Conjunto para Agua Potable y saneamiento de organización Mundial de la Salud (OMS) y el Fondo de Naciones Unidas para la infancia (UNICEF), en el año 2010, el porcentaje de la cobertura del abastecimiento de agua en conexiones domesticas era el 96% en las zonas urbanas y 74% en las rurales, mientras que el acceso a un sistema adecuado de Saneamiento era el 96% en zonas urbanas y 84% en zonas rurales.

La cobertura de los servicios de agua y saneamiento tiende a ser menor en la Costa y en el Oriente que en la Sierra, además, la cobertura del abastecimiento de agua muestra amplia variaciones según el ingreso.

Nuestro país posee grandes riquezas naturales, entre las cuales se encuentran los ríos y las vertientes de agua, estas son de gran ayuda para los gobiernos seccionales, quienes son los encargados de realizar proyectos que solucionen la falta de agua potable en los sectores rurales. Los cuales carecen de servicios básicos que un pueblo debería tener. Para realizar estos propósitos el gobierno nacional debe brindar el apoyo económico a estos sectores.

✓ **Aspecto Micro.** La Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui fue creada con el esfuerzo y la esperanza de los usuarios, de que algún día no muy lejano obtuvieran el servicio básico más importante se construyó atreves de mingas y se mantiene con el ingreso que pagan los usuarios por el líquido vital, y por los servicios funerales.

Esta junta está formada por un directorio que es elegido democráticamente mediante voto universal y que atreves de sesiones resuelven asuntos muy importantes para la entidad.

El estatuto de la Junta Administradora de Agua Potable fue creada por Decreto Gubernamental N° 3327, publicado en el Registro Oficial N° 802 del 29 de marzo de 1979, con la finalidad de ser ente de servicio en la comunidad, por lo anotado su objetivo no es de lucro, sino la prestación de servicio como es el de dotar de agua potable a las comunidades, para lo cual está autorizada para el cobro de tarifas que servirán para el mantenimiento y operación del sistema.

Para el registro de los hechos económicos se aplica el método contable, que se basa en el principio de valor efectivo, esto es que las operaciones se reconocen y se registran cuando exista la presencia de dinero, tanto en el ingreso como en el pago de obligaciones.

Cabe recalcar que la buena marcha de la institución se da mediante una buena toma de decisiones, la cual es inoportuna debido a que existen factores que distorsionan la misma.

Entre estos factores tenemos la determinación estimada de costos que afecta notablemente a la institución, ya que no permite conocer los costos reales de consumo, impactando así al ingreso y al pago de obligaciones que la entidad genera.

La determinación de costos es una parte importante para lograr el éxito. Con ella podemos conocer a tiempo si el precio al que vendemos lo que producimos nos permite lograr la obtención de los beneficios. Los costos nos interesan cuando están relacionados directamente con la productividad de la entidad, es decir, nos interesa particularmente el análisis de las relaciones entre los costos, los volúmenes de producción y las utilidades. Los costos son el consumo de recursos, dinero, materiales y trabajo, que se capitalizan en los bienes que aumentan el valor con dicho consumo.

✓ **Aspecto Ambiental.** La Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui se encuentra ubicada en las afueras del sector. Permite que las

actividades que realiza la Junta no afecte en su medio de producción y desenvolvimiento diario.

2.4 Matriz FODA

CUADRO N.- 2.2

MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Infraestructura adecuada	Falta de personal capacitado en el área Administrativa-Financiera
Recursos materiales y tecnológicos disponible	Falta Reglamento Interno
El Directorio tiene disponibilidad de apoyo para lo administrativo	Para las recaudaciones no son emitidas las facturas legalizadas por el SRI.
Oferta servicio de funeraria	La mayor parte de egresos no se justifican con las facturas correspondientes
Existe transporte propio	El movimiento económico no se ajustan al presupuesto
Sistema de recaudación del líquido vital	Falta de un sistema contable
La recaudación se deposita en el sistema financiero	El costo del servicio del agua potable es mínimo
Las obligaciones al IESS y al SRI se realiza oportunamente	Desperdicio del agua potable
Informes económicos mensuales	Capacitación al usuario sobre el buen uso del agua potable.
Personal especializado	Mejoramiento de la calidad del agua potable en su almacenamiento(tanques)
Personal motivado	No abastecen las redes de distribución del agua potable de acuerdo al crecimiento de la población
Atención de operación y mantenimiento del sistema	Falta de planificación para mediano y largo plazo.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Apoyo de autoridad del GAD Municipal del Cantón Salcedo, ONG, MIDUVI.	Falta de apoyo de los usuarios para asignar al personal en el área administrativa

Profesional capacitado en el área financiera disponible	Procesos de comunicación inadecuados entre autoridades e institución
Sistemas contables disponibles en el mercado	Falta de financiamiento para gasto de inversión
Organismo Gubernamentales brindan asesoramiento en esta área.	Falta de control Gubernamental
Crecimiento poblacional y mayor demanda del servicio de agua potable	Administrar los GAD Municipales las Juntas de Agua Potable
Mejoramiento a ser excelentes en la calidad de agua potable	Población crece y no hay más fuentes de agua (vertientes)
Cuidar la fuentes de captación paramos	No hay estudios para mediano y largo tiempo.
Posibilidad de expandirse	Calentamiento global, y no cuidamos el desperdicio del agua
	No cuidamos las fuentes vertientes del agua (paramos)

FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable

ELABORADO: Las Tesistas

2.4.1 Análisis de la Matriz DOFA

INTERPRETACIÓN:

Luego de aplicar la encuesta a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui se puede establecer que existen falencias que se detallan a continuación:

- ✓ En el mal manejo de los recursos tanto materiales, financieros, humanos provocan ineficiencia y pérdidas económicas.
- ✓ El incorrecto manejo de egresos no son justificados las irregularidades en los gastos ocasionan perdidas.
- ✓ La falta de un sistema contable ocasiona pérdidas económicas, al no poder obtener estados financieros.
- ✓ El incorrecto manejo monetario en el costo del servicio del agua potable perjudica a la institución porque el costo es mínimo.

- ✓ En el medio tecnológico existen: sistemas, contables, profesional capacitado para manejarse en el área Administrativa – Financiera. pero al no tener la aceptación por los socios en la institución no se puede obtener mejor resultados.
- ✓ Con la infraestructura adecuada, amplia de la institución ponen a disposición de los socios un buen servicio tanto de agua potable, recaudación, funeraria, transporte propio, permitiendo dar facilidad a la comunidad.
- ✓ Falta de financiamiento para gasto de inversión no permite dar un buen servicio a los socios.
- ✓ Por la falta de control gubernamental, no hay resultados con recomendaciones positivas para el buen manejo de la institución.
- ✓ La falta de un plan estratégico no permite a la población proveer a fines futuros cumplir con sus objetivos.

2.5 Análisis e Interpretación de las Entrevistas y Encuestas

2.5.1 Análisis de la entrevista aplicada al señor presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Lampata Chasqui.

1. ¿Qué Funciones desempeña usted en la Institución?

Fui elegido en Asamblea General como Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui

2. ¿Qué servicios brinda la Institución?

Servicio de Agua Potable para las siguientes comunidades:

Unalagua, Salatilin, Cajon Uco, Barrio Nuevo, La Libertad, Yambo, Lampata Chasqui.

Servicio de Funeraria para los socios de la Institución

3. ¿Cuántos son los socios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui?

Existen 1080 socios en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui.

4. ¿La Institución tiene objetivos establecidos que pretende alcanzar?

Si ser primeros en la calidad del servicio de agua potable y abastecer a todos los sectores o comunidades que pertenecen a la Junta.

5. ¿La institución cuenta con un manual de funciones?

Si se cuenta con un manual de funciones del personal que nos envían nuestro ente rector que es el Miduvi.

6. ¿Conoce usted si la Junta Administrativa de agua potable regional Lampata Chasqui tiene un manual de procedimientos?

La Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui No existe un manual de Procedimientos.

7. ¿A quién usted rinde cuentas?

A los usuarios de la Junta Administrativa del Agua Potable Regional Lampata Chasqui.

8. ¿A través de qué procedimientos se establece la comunicación en la Junta Administrativa de agua potable regional Lampata Chasqui?

Se tiene establecido cada seis meses por perifoneo en todo el sector

9. ¿Sus actividades diarias están planificadas de acuerdo a una programación de corto o largo plazo?

No lo tenemos establecidos una programación a corto ni largo plazo si no según la necesidad que presente a diario.

10. ¿Con qué frecuencia se capacita al personal?

Los cursos que establecen el Miduvi y que somos invitados

11. ¿Posee un organigrama estructural en la institución?

Si existe un organigrama estructural, pero no está actualizado

12. ¿Se ha realizado alguna auditoría en la institución?

No se ha realizado ninguna auditoría anteriormente es la primera vez y que nos complace realizar para ver en qué situación se encuentra la institución.

13. ¿Considera usted que la realización de una Auditoria de Gestión es beneficiosa para determinar la situación de la Junta Administrativa de agua potable regional Lampata Chasqui?

Si porque nos ayudaría a mejorar el servicio que se brinda y podríamos corregir errores que se encuentre y poder tomar decisiones a tiempo.

2.5.2 Análisis

Luego de haber aplicado la técnica y el instrumento adecuado para efectuar la entrevista, se pudo determinar que:

En la Junta Administradora de Agua Potable, se encuentra con una Directiva, el Presidente es la persona que se encarga de gestionar y velar por el bien de todas las comunidades y mejorar los servicios que tienen como es el agua potable como punto fundamental de la creación de la Junta y el otro servicio adicional que es la Funeraria, además tratan de cumplir con el objetivo que es el servicio de calidad de agua potable.

Se puede indicar que no existe un Manual de Procedimientos para las diferentes áreas de la Institución por lo que no se puede cumplir con los objetivos ni mejorar la administración.

No se ha efectuado ninguna Auditoría lo que sería imprescindible realizarla ya que le permite a la administración tomar los correctivos necesario para mejorar y optimizar los recursos existentes.

.

2.6 Aplicación y análisis de las Encuestas

2.6.1 Análisis e interpretación de los resultados a los usuarios internos de la Junta Administradora del Agua Potable Regional Lampata Chasqui.

PREGUNTA N° 1

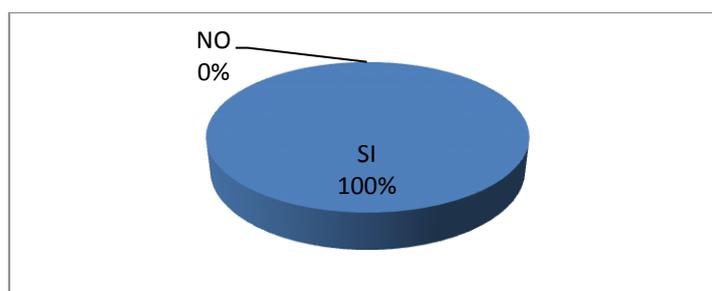
¿Tiene usted el servicio del agua potable por la Junta Administradora de agua potable regional Lampata Chasqui?

TABLA N° 2.1
SERVICIO DE AGUA POTABLE

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	283	100%
NO	0	0%
TOTAL	283	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable
ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2.1
SERVICIO DE AGUA POTABLE



FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable
ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

De las 283 personas encuestadas a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, que representa el 100%, todos los usuarios manifiesta que si tienen el servicio de agua potable. Esto indica que el total de usuarios tienen el líquido vital para el uso humano y que está administrada por la Junta Regional Lampata Chasqui

PREGUNTA N° 2

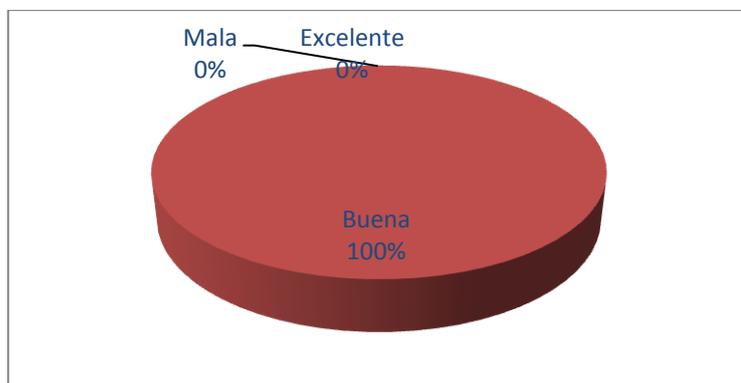
¿El agua potable que usted utiliza es?

TABLA N° 2.2
Calidad de agua potable

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
BUENA	283	100%
MALA	0	0%
TOTAL	283	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2.2
Calidad de agua potable



FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

De acuerdo a los usuarios encuestados se estable que 100% de los encuestados manifiestan que el servicio del Agua Potable es Buena. Por tal razón se indica que se tendrá que mejorar la calidad de agua para llegar a ser excelente en el servicio para así tener más confiabilidad con los usuarios.

PREGUNTA N° 3

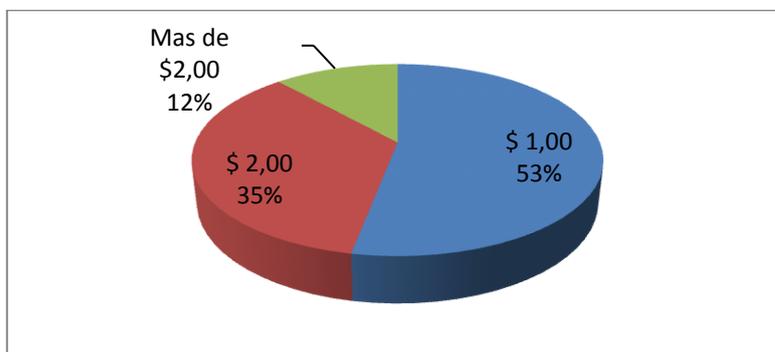
¿Los costos que usted paga por el volumen que consume de agua potable es?

TABLA N° 2.3
Volumen y Costos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
\$ 1,00	150	53%
\$ 2,00	100	35%
MAS DE \$ 2,00	33	12%
TOTAL	283	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2.3
Volumen y Costos



FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

Las personas encuestadas en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui son 283, que representa el 100%, 150 personas que representan el 53% manifestaron que cancelan el valor de \$1,00, mientras que 100 personas que es el 35% manifestaron que cancelan el valor de \$2,00 y 33 personas que representan el 12% cancelan más de \$2,00, esto quiere decir que la mayoría de socios no malgastan el agua potable.

PREGUNTA N° 4

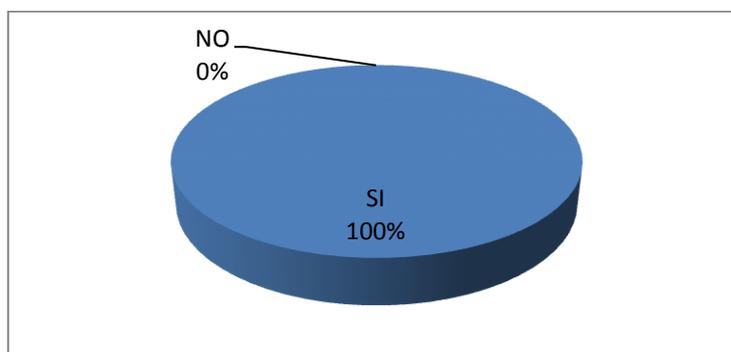
¿Abastece el servicio de agua potable en su domicilio?

TABLA N° 2.4
Abastecimiento de Agua Potable

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	283	100%
NO	0	0%
TOTAL	283	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable
ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N°2.4
Abastecimiento de Agua Potable



FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable
ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

De las 283 personas encuestadas en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui que representa el 100%, manifestaron que si tienen suficiente agua potable para cada uno de sus domicilios la misma que sirve para el consumo diario.

PREGUNTA N° 5

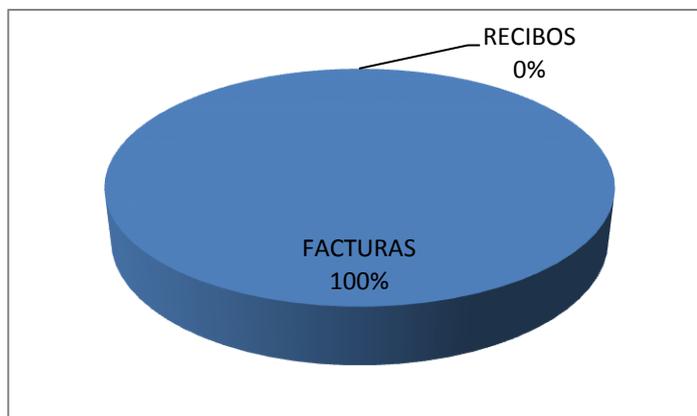
¿A usted le entregan facturas o recibos del pago del agua mensualmente?

TABLA N° 2.5
Documentos de pago

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FACTURAS	283	100%
RECIBOS	0	0%
TOTAL	283	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable
ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2.5
Documentos de Pago



FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable
ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

De las 283 personas encuestadas en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui que representa el 100%, manifestaron que el documento obtenido por sus pagos mensuales del agua potable son facturas emitidas en el sistema de facturación que es realizada periódicamente por la Junta Regional Lampata Chasqui.

PREGUNTA N° 6

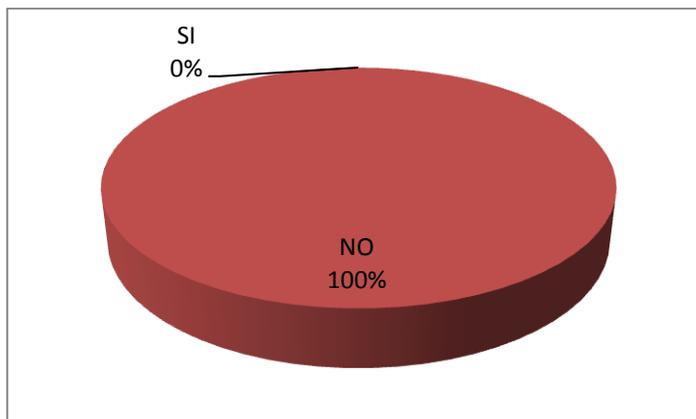
¿Recibe usted notificaciones escritas por no cancelar el pago del agua potable?

TABLA N° 2.6
Notificaciones Escritas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	283	100%
TOTAL	283	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable
ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2.6
Notificaciones Escritas



FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable
ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

De acuerdo al resultado obtenido a las 283 personas encuestadas en esta pregunta se establece que el 100%. Los usuarios indican que no reciben notificaciones escritas por no cancelar el pago del agua potable, por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, esto quiere decir que no hay un control de personas morosas en las mensualidades del agua.

PREGUNTA N° 7

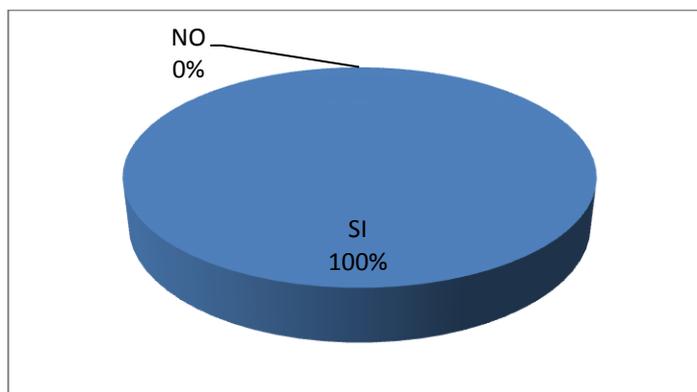
¿Usted colabora con la Junta Administradora de agua potable regional Lampata Chasqui para las mingas?

TABLA N° 2.7
Colaboración en mingas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	283	100%
NO	0	0%
TOTAL	283	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2.7
Colaboración en mingas



FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

De acuerdo al resultado obtenido en las 283 personas encuestadas en esta pregunta se establece que el 100% de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, los usuarios manifiestan que cuando existe trabajos emergentes se realiza por medio de mingas su labor colaborativo, las veces que sean necesarias y que necesite la Junta Regional Lampata Chasqui.

PREGUNTA N° 8

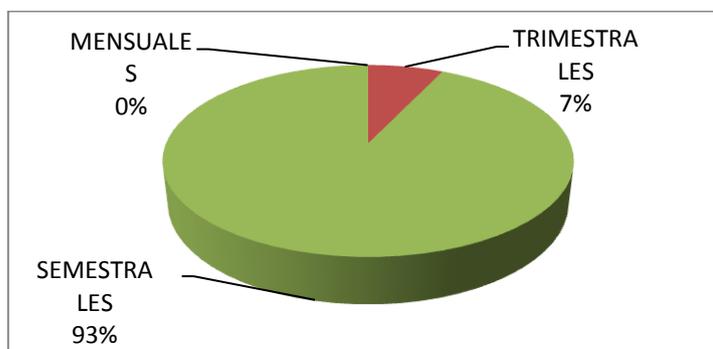
¿Las reuniones en la Junta Administradora de agua potable regional Lampata Chasqui son?

TABLA N° 2.8
Fechas de reuniones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENSUALES	0	0%
TRIMESTRALES	20	7%
SEMESTRALES	263	93%
TOTAL	283	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N°2.8
Fechas de reuniones



FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

Las personas encuestadas en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui son 283, que representa el 100%, 263 personas que representan el 92% manifestaron que las reuniones se realiza semestralmente, mientras que 20 personas que es el 8% manifestaron que las reuniones se realiza trimestralmente, obteniendo como resultado que falta socialización de convocatorias a las reuniones de los usuarios de la Junta

PREGUNTA N° 9

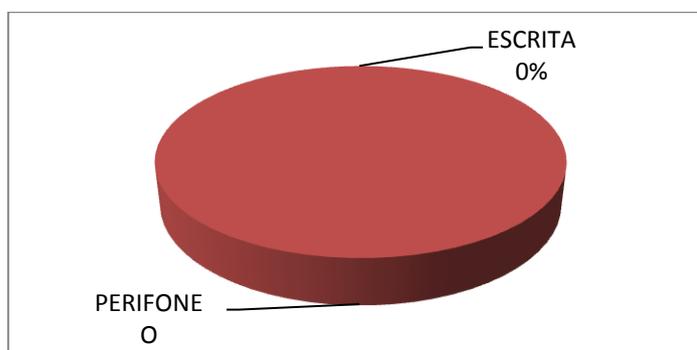
¿Qué medio de comunicación utiliza la Junta Administradora de agua potable regional Lampata Chasqui para las reuniones?

TABLA N° 2.9
Medio de Comunicación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ESCRITA	0	0%
PERIFONEO	283	100%
TOTAL	283	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable
ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2.9
Medio de Comunicación



FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable
ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

De acuerdo al resultado obtenido en las 283 personas encuestadas en esta pregunta se establece que el 100% de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, los usuarios manifiestan que son perifoneadas para la convocatoria a las reuniones, este mecanismo de comunicación a dado buenos resultados por ser sectores extensos y poder llegar a todos los usuarios.

PREGUNTA N° 10

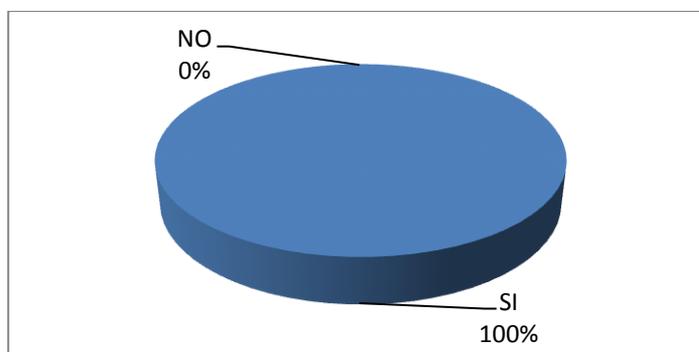
¿Existe multas por no asistir a las reuniones convocadas por la Junta Administradora de agua potable regional Lampata Chasqui?

TABLA N° 2.10
Multas por no asistir a las reuniones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	283	100%
NO	0	0%
TOTAL	283	100 %

FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2.10
Multas por no asistir a las reuniones



FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

Las personas encuestadas en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui son 283, que representa el 100%, manifiestan que existe multas económicas por no asistir a las reuniones convocadas por dicha institución, esto nos obliga a asistir a las reuniones e involucrarnos más para el progreso de la Institución.

2.6 Análisis e interpretación de los resultados a los Directivos y Empleados de la Junta Administradora del Agua Potable Regional Lampata Chasqui.

PREGUNTA N° 1

¿Conoce usted la Misión de la Junta Administradora del Agua Potable Regional Lampata Chasqui?

TABLA N° 2.11

CONOCE LA MISIÓN DE LA JUNTA DE AGUA

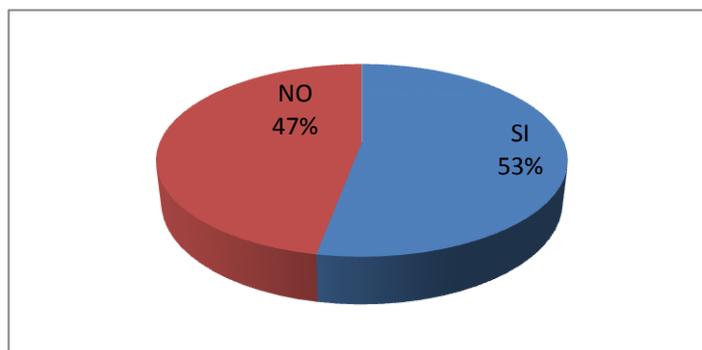
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	53%
NO	8	47%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable

ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2.11

CONOCE LA MISIÓN DE LA JUNTA DE AGUA



FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable

ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

De las 17 personas encuestadas en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, que representa el 100%, el 53% manifiestan que si conocen la Misión de la institución, y el 47% manifiestan que desconocen por falta de socialización por la Junta Regional Lampata Chasqui.

PREGUNTA N° 2

¿Conoce usted la Visión de la Junta Administradora del Agua Potable Regional Lampata Chasqui?

TABLA N° 2.12

CONOCE LA VISIÓN DE LA JUNTA DE AGUA

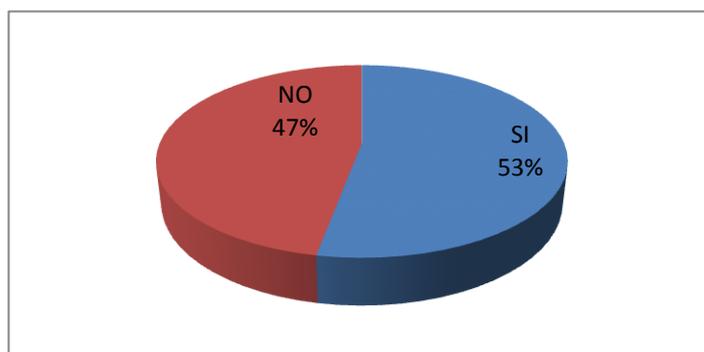
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	53%
NO	8	47%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable

ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2.12

CONOCE LA VISIÓN DE LA JUNTA DE AGUA



FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable

ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

De las 17 personas encuestadas en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, que representa el 100% al Directorio y Empleados, el 53% manifiestan que si conocen la Visión de la institución, y el 47% manifiestan que desconocen por falta de socialización por la Junta Regional Lampata Chasqui.

PREGUNTA N° 3

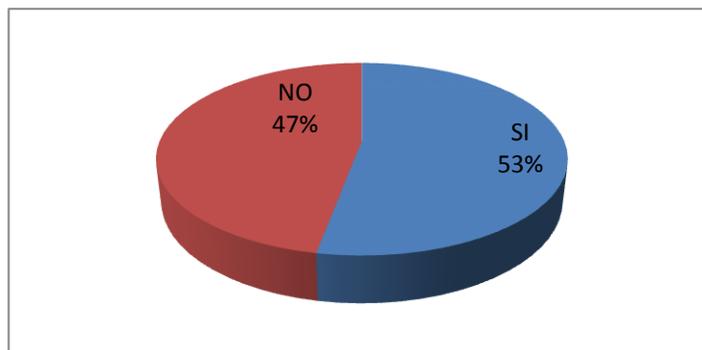
¿Conoce usted el Organigrama Estructural de la Junta Administradora del Agua Potable Regional Lampata Chasqui?

TABLA N° 2.13
CONOCE EL ORGANIGRAMA
ESTRUCTURAL DE LA JUNTA DE AGUA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	53%
NO	8	47%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable
ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2.13
CONOCE EL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA
JUNTA DE AGUA



FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable
ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

De las 17 personas encuestadas en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, que representa el 100% al Directorio y Empleados, el 53% manifiestan que si conocen el Organigrama Estructural de la institución, y el 47% manifiestan que desconocen por falta de socialización por la Junta Regional Lampata Chasqui.

PREGUNTA N° 4

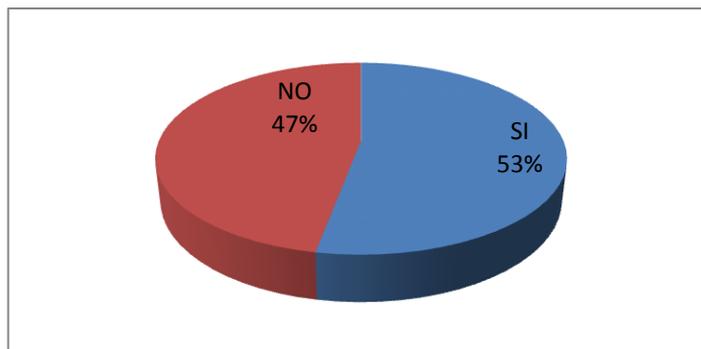
¿El Plan Estratégico de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui es conocido y socializado a ustedes?

**TABLA N° 2.14
EL PLAN ESTRATÉGICO ES CONOCIDO Y
SOCIALIZADO**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	53%
NO	8	47%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable
ELABORADO: Las Tesistas

**GRÁFICO N° 2.14
EL PLAN ESTRATEGICO ES CONOCIDO Y
SOCIALIZADO**



FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable
ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

De las 17 personas encuestadas en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, que representa el 100% al Directorio y Empleados, el 53% manifiestan que si conocen y que si es socializado el Plan Estratégico, y el 47% manifiestan que no conocen por falta de socialización el Plan Estratégico por la Junta Regional Lampata Chasqui.

PREGUNTA N° 5

¿Cuántas capacitaciones han recibido en este año?

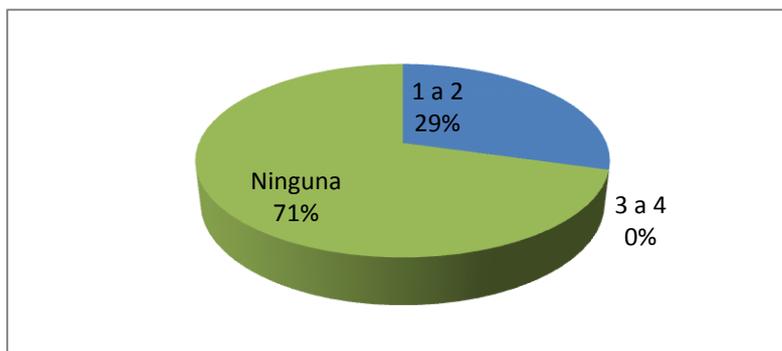
TABLA N° 2.15
CUANTAS CAPACITACIONES HAN RECIBIDO EN EL AÑO

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 2	5	29%
3 a 4	0	0%
Ninguna	12	71%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable

ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2.15
CUANTAS CAPACITACIONES HAN RECIBIDO EN EL AÑO



FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable

ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

De las 17 personas encuestadas en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui que representa el 100%, manifestaron que el 29% han recibido capacitaciones de 1 a 2 veces, y el 71% indican que no han recibido Ninguna capacitación para los Directivos y Empleados.

PREGUNTA N° 6

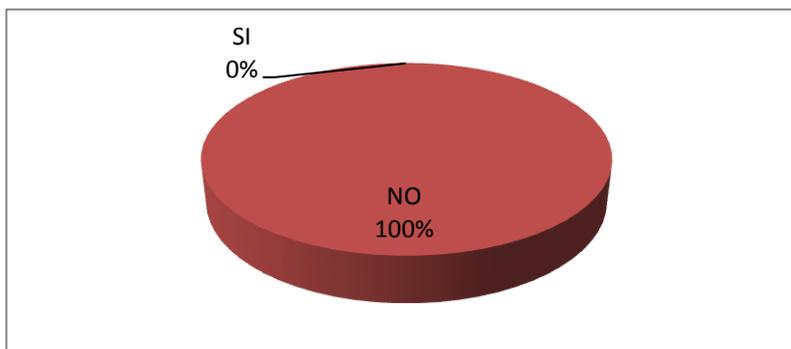
¿Usted tiene definido mediante procesos y procedimientos sus actividades a realizar?

TABLA N° 2.16
ESTA DEFINIDO MEDIANTE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS SUS ACTIVIDADES

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	17	100%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2.16
ESTA DEFINIDO MEDIANTE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS SUS ACTIVIDADES



FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

De acuerdo al resultado obtenido a las 17 personas encuestadas en esta pregunta se establece que el 100% los Directivos y Empleados No tienen definido mediante procesos ni procedimientos sus actividades a realizar en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui.

PREGUNTA N° 7

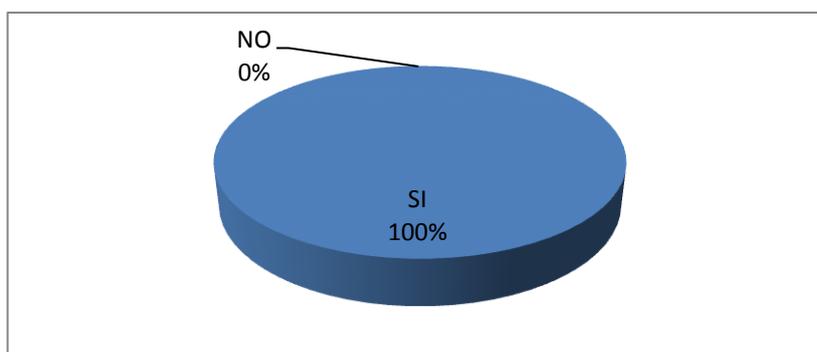
¿Conoce usted si la Junta Administradora del Agua Potable Regional Lampata Chasqui cuenta con Manual de Funciones?

TABLA N° 2.17
CONOCE SI CUENTA CON MANUAL DE FUNCIONES

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	100%
NO	0	0%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2.17
CONOCE SI CUENTA CON MANUAL DE FUNCIONES



FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

De acuerdo al resultado obtenido en las 17 personas encuestadas en esta pregunta se establece que el 100% de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, los Directivos y Empleados si cuentan con un Manual de Funciones emitidas por el Miduvi ente superior de la Junta Regional Lampata Chasqui.

PREGUNTA N° 8

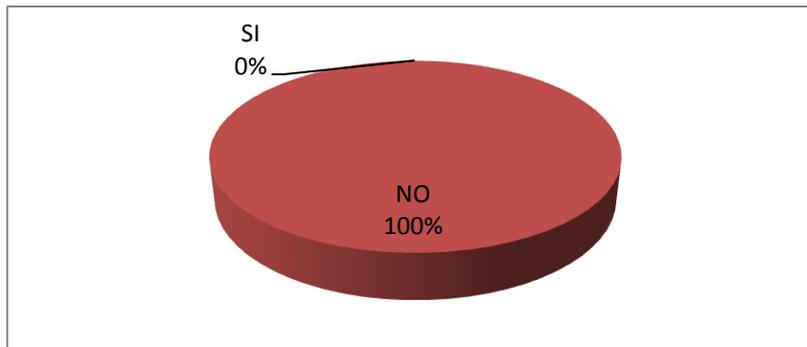
¿Conoce usted si la Junta Administradora del Agua Potable Regional Lampata Chasqui cuenta con Manual de Procesos y Procedimientos?

TABLA N° 2.18
CONOCE SI CUENTA CON MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	17	100%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2.18
CONOCE SI CUENTA CON MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

De acuerdo al resultado obtenido en las 17 personas encuestadas en esta pregunta se establece que el 100% de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, los Directivos y Empleados No cuentan con un Manual de Procesos y Procedimientos en la Junta Regional Lampata Chasqui.

PREGUNTA N° 9

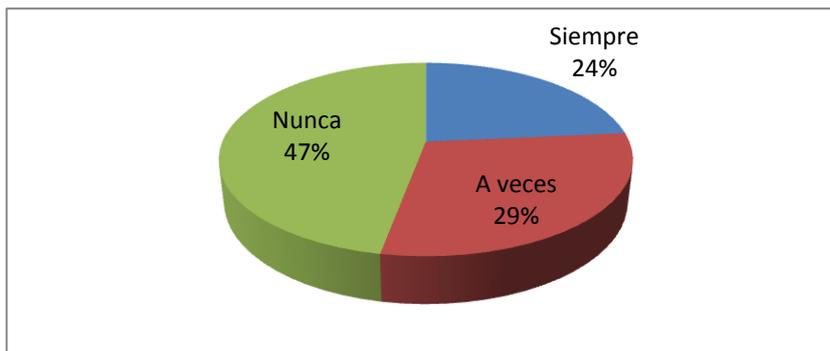
¿Con que frecuencias se realiza las reuniones de trabajo dentro de la Junta Administradora del Agua Potable Regional Lampata Chasqui?

TABLA N° 2.19
FRECUENCIAS PARA REUNIONES DE TRABAJO

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	24%
A veces	5	29%
Nunca	8	47%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2.19
FRECUENCIAS PARA REUNIONES DE TRABAJO



FUENTE: Junta Administradora de Agua Portable
ELABORADO: Las Tesistas

Análisis:

De acuerdo al resultado obtenido en las 17 personas encuestadas en esta pregunta se establece que el 24% indican Siempre con frecuencia se realiza reuniones de trabajo dentro de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, el 29% manifiestan que A veces se realiza reuniones de trabajo y el 47% indican que Nunca se realiza reuniones de trabajo dentro de la Institución.

2.7 Conclusiones

En base a las entrevistas y encuestas realizadas se ha determinado las siguientes conclusiones:

- ✓ Se evidencia que la Junta Administrativa de Agua Potable Regional Lampata chasqui no cuenta con un plan estratégico que permita definir claramente las acciones que se deben llevar a cabo para el buen manejo y desempeño de las actividades de la institución.
- ✓ La Junta Administrativa de Agua Potable Regional Lampata chasqui no cuenta con la Contabilidad para indicar si hay perdida o utilidad en la institución.
- ✓ La ejecución de la Auditoría de Gestión en la Junta Administrativa de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, es necesaria ya que permitirá evaluar el grado de cumplimiento de las 5 E (eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología), con la finalidad de informar los resultados obtenidos y proporcionar futuras recomendaciones que servirán para la buena toma de decisiones.

2.8 Recomendaciones

En base a las entrevistas y encuestas realizadas se ha determinado las siguientes recomendaciones:

- ✓ Diseñar y elaborar de manera participativa un plan estratégico de la Junta Administrativa de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, donde se visualice la misión, visión, metas plasmados en el plan, tomando en cuenta factores internos y externos.
- ✓ Desarrollar e implantar la Contabilidad en la institución para poder tener con claridad los resultados económicos en la institución y poder tomar decisiones claras.
- ✓ Aplicar una Auditoría de Gestión, para determinar el grado de economía, eficiencia en el uso de los recursos disponibles, mediante el análisis de la calidad de los servicios que esta ofrece

CAPÍTULO III

3. LA PROPUESTA

“APLICACIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI EN LA PARROQUIA PANZALEO DEL CANTÓN SALCEDO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2011”

3.1 Introducción

El presente capítulo tiene como objetivo realizar una Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable regional Lampata Chasqui y determinar el grado de eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética en la ejecución de los procesos, procedimientos en lo concerniente a los servicios de agua potable que oferta a la sociedad.

La Auditoría de Gestión no es solamente una recolección de datos y una verificación de cumplimiento de los procesos tanto administrativos financieros y operativos, sino que implica que con esa base de datos se realice un análisis profundo que permita examinar si lo ejecutado ha servido para alcanzar los objetivos fijados por la institución.

Cabe recalcar que la Auditoría efectuada permitió medir la gestión por lo tanto implicó la revisión del cumplimiento de la generación de los servicios que oferta la entidad; así como la calidad del Talento Humano, materiales, programas de capacitación.

Para lo cual se emitió un informe con conclusiones y recomendaciones del examen aplicado a la institución lo que permitirá mejorar la utilización de los

recursos, optimizar los recursos institucionales y por ende la toma adecuada de decisiones por parte de la administración.

La propuesta consta de tres archivos fundamentales que son: Archivo de Planificación, el mismo que contiene información sobre la administración y planificación del examen, Archivo Permanente que consta de la información de la empresa, Archivo Corriente que contiene los papeles de trabajo de la ejecución del examen el informe de auditoría.

3.2 Justificación

La Junta Administradora de Agua Potable es una organización encargada de la distribución de agua potable, a través de estrategias de tratamiento y manejo del líquido vital procurando obtener un producto de la más alta calidad.

La presente investigación se llevará a cabo para determinar el nivel de desempeño de los recursos humanos, administrativos y financieros, que permitan dar a conocer a los socios el grado de cumplimiento de la gestión, coadyuvando a institución hacia la consecución de objetivos, metas propuestas.

La Auditoría de Gestión es una herramienta de gran relevancia en la operatividad de un ente contable, ya que permite establecer cómo se producen los procesos, cómo se cumplen las funciones y al mismo tiempo determinar en qué grado se han alcanzado los objetivos y metas trazados por la organización.

La Auditoría de Gestión es importante porque permitirá analizar en forma integral a la Junta Administradora de Agua Potable con el propósito de evaluar el nivel de desempeño de eficiencia, eficacia, economía en la utilización de los recursos humanos, materiales, financieros dejando alcanzar todo lo planificado como son las metas y objetivos.

El aporte fundamental que prestará la investigación se basa en la aplicación de una Auditoría de Gestión, que evalúe la eficiencia, efectividad y economía con la que se maneja los recursos de la institución, de la misma manera el cumplimiento de las normas éticas del personal así como la protección del medio ambiente.

3.3 Objetivos:

3.3.1 Objetivo General

Aplicar una Auditoría de Gestión en la Junta Administradora de Agua Portable que permita evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y el logro de los objetivos, para emitir un informe con conclusiones, recomendaciones para una acertada toma de decisiones.

3.3.2 Objetivos Específicos

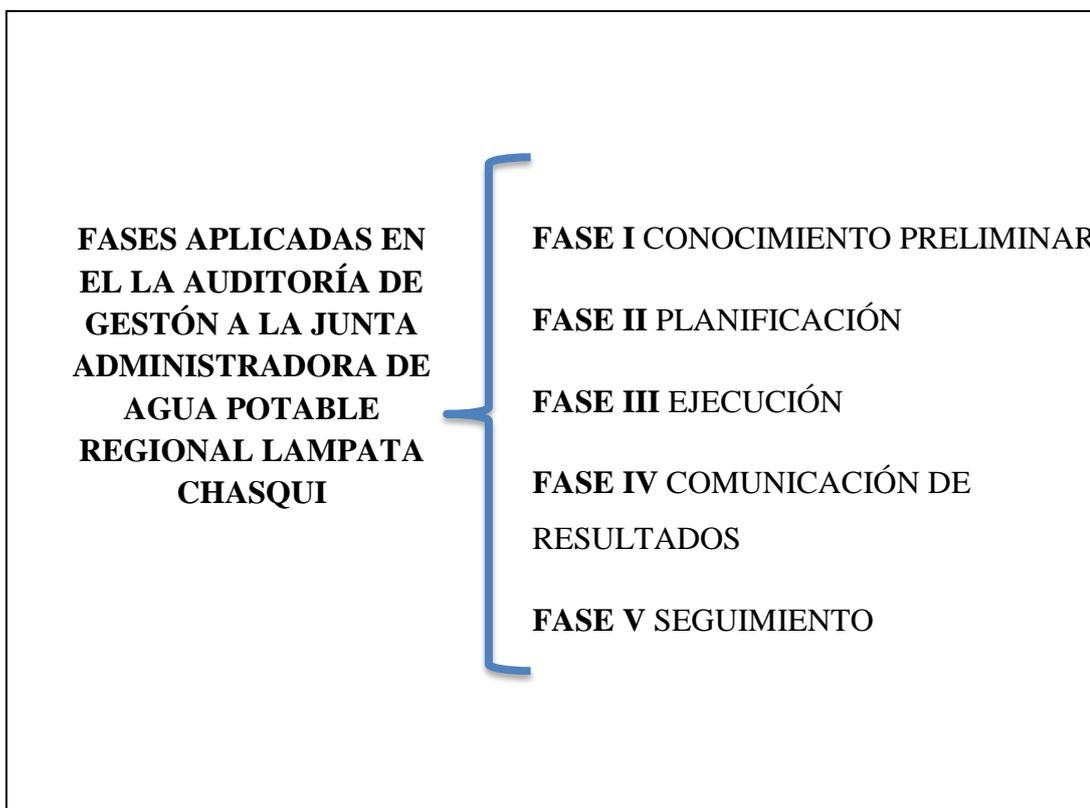
- ✓ Analizar e identificar las falencias existentes en el desarrollo de la Gestión Administrativa y Financiera de la Junta Administradora Regional Lampata Chasqui en el periodo del 01 de Enero al 30 de Noviembre del 2011.
- ✓ Diagnosticar el grado de eficiencia, eficacia y economía en la Junta Administradora Regional Lampata Chasqui para determinar las fortalezas y debilidades que afectan al desarrollo de la junta.
- ✓ Emitir el informe final correspondiente, que contenga conclusiones y recomendaciones que sirvan de soporte para el mejoramiento del proceso de gestión de la Junta Administradora Regional Lampata Chasqui.

3.4 Fases de la Propuesta

La propuesta se basó en cinco fases:

CUADRO N. 3.1

FASES APLICADAS EN LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI



FUENTE: Propia.

ELABORADO: Las Investigadoras

Determinadas las fases se procedió a desarrollar en cada una de ellas las siguientes actividades que permitió determinar y seguir la siguiente metodología la misma que se basa en el Manual de Auditoría de Gestión emitido por la Contraloría General del Estado

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

3.4 ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

CLIENTE: Junta Administradora De Agua Potable Región Lampata Chasqui

DIRECCIÓN: El domicilio principal de la institución es en el barrio Lampata Chasqui de la parroquia de Panzaleo, del Cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: 01 de Enero al 30 de Noviembre del 2011



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

INDICE DE CONTENIDO

	P/T	DESCRIPCIÓN	N° HOJAS
		INFORMACIÓN GENERAL DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI	
3.4.1	CC	Carta Compromiso	1/2
3.4.2	CP	Carta de Presentación	1/9
3.4.3	CPS	Contrato de Presentación de Servicios	1/4
3.4.4	NA	Notificación de Inicio de Auditoría de Gestión	1/1
3.4.5	DT	Distribución del Trabajo	1/1
3.4.6	MA	Marcas de Auditoría	1/1
3.4.7	CA	Cronograma de Actividades	1/1
3.4.8	MP	Memorándum de Planificación	1/5

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.4.1 Carta de Compromiso

Salcedo, 29 de junio del 2013

Señor

Luis Fernando Jaya

**PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA DE AGUA POTABLE
 REGIONAL LAMPATA CHASQUI.**

Presente.-

De nuestra consideración:

Por medio de la presente las tesis: Vargas Arauz Amparo del Rocío y Villacis Fonseca Marcia del Rocío, egresadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, especialidad Contabilidad y Auditoría, acepta realizar y colaborar con su prestigiosa institución, durante el período comprendido entre el 1 de Marzo al 30 de Agosto del 2013, el mismo que permitirá mejorar notablemente la gestión con la que se manejan los recursos.

La presente auditoría se realizara de acuerdo a las normas actualmente establecidas por la ley, como: Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA) y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), que serán la base fundamental para una información confiable que facilite la emisión del informe final.

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

El Examen Incluirá:

- ✓ Recopilación de la información básica para la realización de la auditoría
- ✓ Verificación de las actividades y funciones que desempeñan la Junta Administrativa de Agua Potable Regional Lampata Chasqui.
- ✓ Evaluación del nivel de cumplimiento de las metas, políticas y objetivos institucionales.
- ✓ Elaboración de cuestionarios de control interno tanto general y específico.
- ✓ Preparación de matrices de ponderación del riesgo y de confianza.
- ✓ Emisión de un borrador del informe final de la Auditoría realizada.

El propósito del presente examen es de emitir un informe, que contenga conclusiones y recomendaciones de todos los resultados obtenidos sobre el nivel de cumplimiento de las metas, políticas y objetivos institucionales en términos de eficiencia, eficacia, economía, equidad y ecología. Es de vital importancia que los miembros de la asociación proporcionen la información que se requiera a la auditoría, para trabajar satisfactoriamente.

Sírvase firmar y devolver las copias de la presente carta para indicar su aceptación sobre lo estipulado, para la ejecución de la auditoría de gestión en un periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de noviembre del 2011.

Atentamente;

Srta. Amparo Vargas
V&V AUDITORES

Sra. Marcia Villacis
V&V AUDITORES

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.4.2 Carta de Presentación

Salcedo, 22 de junio del 2013

Señor

Luis Fernando Jaya

PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI.

Presente.-

1. ANTECEDENTES

Ante los requerimientos para la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas en la Universidad Técnica de Cotopaxi, las alumnas egresadas (Señorita Amparo Vargas, y señora Marcia Villacis), debe desarrollar su trabajo de investigación acorde a su especialidad y sujetándose al reglamento establecido por la universidad para desarrollar la tesis de grado.

Bajo estas circunstancias y luego de varias indagaciones y entrevistas con el Gerente de la JUNTA ADMINISTRATIVA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI, con el Sr. Luis Jaya, se ha logrado obtener la apertura necesaria, para realizar una Auditoria de Gestión en dicha entidad, a cambio de que las postulantes, entreguen al final un informe con conclusiones y recomendaciones obtenidas.

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

Lo cual contribuirá de manera positiva a corregir las falencias que como producto de esta Auditoria se encuentren en sus actividades de gestión.

2. NATURALEZA

La Auditoria de Gestión que se va a realizar es al área Administrativa, Financiera y Operacional de la Junta Administrativa de Agua Potable Regional Lampata Chasqui.

3. ALCANCE

El período comprendido de la Auditoría de Gestión es del 01 de enero al 30 de noviembre del 2011, en el que se detallará los hallazgos encontrados en dicha entidad.

4. JUSTIFICACIÓN

La Auditoría de Gestión que se va a realizar es con el propósito de emitir un informe acerca de la Gestión Administrativa, basándose en las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGA), Normas Ecuatorianas de Auditoria (NEA).

5. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

5.1 GENERAL

Aplicar una Auditoría de Gestión en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui en la Parroquia Panzaleo del Cantón Salcedo de la Provincia de Cotopaxi al periodo del 01 de enero al 30 de noviembre del 2011, cuyo informe final que contendrá hallazgos, conclusiones y recomendaciones

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

Que serán de beneficio en la toma de decisiones de la entidad así como también se emitirá el respectivo informe.

5.2 ESPECÍFICOS

- ✓ Verificar el manejo de los recursos que permita mejorar las actividades administrativas, económicas y financieras de manera eficiente y eficaz.
- ✓ Comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas vigentes en el desarrollo de las actividades desarrolladas por la administración que permita mejorar la gestión institucional.
- ✓ Emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones que constituya una herramienta para la toma acertada de decisiones por parte de la gerencia.

6. ESTRATEGIAS

- ✓ Obtención de información suficiente a través de los diferentes tipos de evidencia.

Atentamente;

Srta. Amparo Vargas
V&V AUDITORES

Sra. Marcia Villacis
V&V AUDITORES

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

HOJA DE VIDA



DATOS PERSONALES:

- Nombres: Marcia del Rocío Villacís Fonseca
- Cédula de Ciudadanía: 1706541123
- Fecha de Nacimiento: 21 de Octubre de 1967
- Estado Civil: Casada
- Nacionalidad: Ecuatoriana
- Dirección: Panamericana Sur Km. 1
- Ciudad: Salcedo
- Teléfono: móvil 0984536198
- Correo Electrónico: marcitav67@hotmail.com

EDUCACIÓN:

- Primaria: Escuela San Francisco de Asís (Salcedo) de Primero a Quinto Grado.
- Secundaria: Escuela Villa Alianza (Venezuela) Sexto grado.
Colegio San Francisco de Asís (Salcedo)
- Superior: Universidad Técnica de Ambato Segundo Año (Facultad Administración Pública).
INSUTEC – UNIANDES (Técnica en Programación).



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
"Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui"
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

CURSOS REALIZADOS:

COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS	Seminario de Presupuesto.
UNIVERSIDAD TECNICA AMBATO	Administración de Empresas Cooperativos
FUNDIEMPRESA	Contabilidad Básica
INSUTEC	Redes Novell
COLONIAL CIA. DE SEGUROS	Curso de Seguros todos los Ramos
UNICODE	Cobol Genexus Seguros
ESPE	Tributación
ESPE	Reingeniería Humana

EXPERIENCIA LABORAL:

• UNICODE Durante 9 años

Programación:
Mantenimiento soporte clientes:

• URBATECH Durante 2 años

Mantenimiento y soporte al cliente:

UNIDAD EDUCATIVA COLEGIO MILITAR N° 13 "PATRIA Durante 5 años

Recaudadora – Aux. de Contabilidad
 Aux. de Tesorería
 Responsable Activos Fijos

GAD. MUNICIPAL DEL CANTÓN SALCEDO Durante 2 años

Secretaria Dirección de Agua Potable y Alcantarillado



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

REFERENCIAS PERSONALES:

- Ing. Alexandra Bustillos

GERENTE GENERAL URBATECH

Tel. 02-2413-461 // 092551723

- Ing. Pablo Herrera Salazar

GERENTE SISTEMAS ALIANZA CIA. DE SEGUROS

Tel. 02-2566-143 // 087294617



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

HOJA DE VIDA



DATOS PERSONALES

- Nombres Completos: Amparo del Rocío
- Apellidos Completos: Vargas Araúz
- Nacionalidad: Ecuatoriana
- Edad: 26 Años
- Lugar de Nacimiento: Salcedo
- Fecha de Nacimiento: 03 de Septiembre de 1984
- Cedula de Identidad: 050297474-4
- Estado Civil: Soltero
- Dirección: Paquisha y García Moreno
Salcedo - Ecuador
- Teléfono: 032 728-296
095904034
- Correo Electrónico: ampy2001@hotmail.com

TITULOS OBTENIDOS

Bachiller en Contabilidad y Ciencias Administrativas.



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
"Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui"
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

EDUCACION PREGRADO

Primaria: Escuela Particular Mixta San Francisco de Asís

Secundaria: Colegio Particular Mixto San Francisco de Asís

CURSOS SUPERIORES

Universidad Técnica de Cotopaxi: Contabilidad y Auditoría (En Curso cuarto semestre de Contabilidad y Auditoría)

Universidad Técnica de Cotopaxi: En curso la suficiencia de Italiano tercer semestre

CURSOS REALIZADOS

- Capacitación en Ventas y Atención al Cliente

EXPERIENCIA LABORAL

- BAZAR Y LIBRERÍA CARLITOS Durante 6 meses
Vendedora
- ALMACENES MULTIHOGAR Durante 2 años -6 meses
Digitadora-Cajera, manejo del programa fénix, Ejecutiva en Ventas
- AGROARGENTINA Durante 3 años
Secretaria



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

- PLATINUM ROSES Durante 3 Año
- Auxiliar en Contabilidad
- PARECOCIA. LTDA Durante 1 Año
- Auxiliar en Contabilidad
- EUROMEDIC Durante 3 Años
- Jefa del Departamento de Operaciones (TRABAJO ACTUAL)

REFERENCIAS PERSONALES

- Ing. Ramiro Espinosa 0999350590
- Gerente General de TOSHKAROSE S.A.
- Sr. Fernando Sotomayor 0999815988
- Gerente Técnico de Avícola Argentina
- Ing. Carla Martínez 0992657543
- Comercialización Industrial
- Sra. Ana Andrade 0998310915
- Gerente general de Euromedic
- Sr. Diego Vaca 0995804884
- Gerente Operacional Ormedic Cia. Ltda



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.4.3 Contrato de Prestación de Servicios

En la ciudad de Salcedo a los Veinte y tres días del mes de Agosto del dos mil trece se celebrará el presente contrato de presentación de servicios de Auditoría Gestión por una parte la **JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI** representado por el Sr. Luis Fernando Jaya, en carácter de presidente y en lo que sucesivo se denominará el cliente, por otra parte **LA FIRMA AUDITORA V&V AUDITORES** representado por la Srta. Amparo del Rocío Vargas Arauz y Marcia del Rocío Villacis Fonseca quienes en adelante y para efectos del presente contrato se denominará la contratada, los comparecientes son ecuatorianos respectivamente mayores de edad capaces para contraer obligaciones, libres y voluntariamente comparecen a celebrar, al tenor de las siguientes cláusulas

CLÁUSULA PRIMERA OBJETO.- Por virtud del presente contrato, la firma auditora se compromete frente a la **JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI**, a realizar una Auditoría de Gestión correspondiente al periodo del 01 de Enero al 30 de Noviembre del 2.011.

CLÁUSULA SEGUNDA ALCANCE.- De conformidad con las leyes establecidas, la auditoría se efectuará en base a las normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, con libertad, autonomía técnica y administrativa, que permitan emitir una opinión sobre la gestión de la organización.

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”

Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

CLÁUSULA TERCERA AUTONOMÍA DE LAS PARTES.- las actividades, obligaciones y operaciones derivadas del contrato, serán desarrolladas por las partes con total autonomía jurídica, técnica, financiera y contable.

Cada una de las partes será exclusivamente responsable por el pago de salarios, presentaciones, indemnizaciones, retenciones en la fuente, aportes fiscales o cualquier otro pago de similar origen, que se cause o deba hacerse respecto de las personas que libremente utilice para el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente contrato..

CLÁUSULA CUARTA OBLIGACIONES DEL CLIENTE.-El cliente deberá poner a disposición de auditoría información, documentos y registros que lo solicite durante el desarrollo de la auditoría el cuál se comprometa a brindar la cooperación necesaria para facilitar la consecución del trabajo de auditoría en el plazo previsto.

CLÁUSULA QUINTA OBLIGACIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI.- No incluyen honorarios porque se trata de una práctica para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, su ejecución se lo hará según lo señalado en el cronograma de trabajo.

- a) Permitir y garantizar la efectiva realización de los procedimientos de Auditoría necesarios para obtener y documentar la evidencia válida y suficiente sobre cada uno de los asuntos sujetos a la auditoría.
- b) Obrar con especial diligencia y en forma leal y transparente con el auditor.

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”

Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

CLÁUSULA SEXTA OBLIGACIONES DEL AUDITOR.- Para todos los efectos legales y contractuales, las partes expresamente reconocen las obligaciones del auditor circunscriben el alcance y metodologías establecidas en la propuesta. En atención a lo anterior el auditor asume las siguientes obligaciones.

- a) Realizar la Auditoría de Gestión, conforme a las normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) en Ecuador.
- b) Evaluar la eficiencia, eficacia, economía, equidad y economía de la **JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI**.
- c) Emitir un informe con conclusiones y recomendaciones adecuadas que sirvan de sustento para mejorar las distintas actividades de la **JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI**.

CLÁUSULA SÉPTIMA DURACIÓN.- De conformidad con el presente contrato, la firma de auditoría prestará sus servicios de auditoría externa a la **JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI**, durante los meses comprendidos entre 01 de Enero al 31 de Noviembre del 2011.

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013


ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

CLÁUSULA OCTAVA ACEPTACIÓN.- las partes aceptan el total contenido y cada una de las cláusulas precedentes, para constancia de las estipulaciones contratantes en el presente convenio, en el lugar y fecha indicada.

En prueba de conformidad se firman, en el lugar y fecha indicada.

Sr. Luis Fernando J.

Srta. Amparo Vargas Arauz

Sra. Marcia Villacis F.

PRESIDENTE

V&V AUDITORES

V&V AUDITORES

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 201

3.4.4 Notificación de Inicio de la Auditoría de Gestión

Salcedo, 22 de junio de 2013

Señor

Luis Fernando Jaya

**PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA
 POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI.**

Presente.-

De nuestra consideración

Por medio de la presente, agradecemos proporcionar la información necesaria para el desarrollo de la presente Auditoría de Gestión, misma que proporcionara excelentes resultados al ser aplicada en la Junta Administrativa de Agua Potable Regional Lampata Chasqui.

Por la favorable atención a la presente, anticipamos nuestro debido agradecimiento.

Atentamente,

Srta. Amparo Vargas

V&V AUDITORES

Sra. Marcia Villacis

V&V AUDITORES

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.4.5 Distribución de Trabajo

Salcedo, 22 de junio del 2013

Señor.

Luis Fernando Jaya

PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMISITRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI.

Presente.-

De nuestra consideración:

Por medio de la presenta la firma V&V AUDITORES se dirige a ustedes para darle a conocer la distribución de trabajo en la Auditoría de Gestión que se desarrollará en su prestigiosa Institución en un período comprendido entre el 01 de marzo al 30 de agosto del 2013.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
1	Planeación del trabajo	Amparo Vargas, Marcia Villacis
2	Ejecución del trabajo	Amparo Vargas, Marcia Villacis
3	Elaboración del Informe	Amparo Vargas, Marcia Villacis

Atentamente,

Srta. Amparo Vargas

V&V AUDITORES

Sra. Marcia Villacis

V&V AUDITORES

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.4.6 Marcas de Auditoría

Las presentes marcas de auditoría son de vital importancia para el desarrollo del presente examen de gestión.

MARCA	SIGNIFICADO
C	Comparado
¥	Calculado
a b c..	Hallazgos de auditoría
*	Operación efectuada por el auditor
®	Aceptable
Σ	Sumatoria verificada
@	Analizado
≠	No reúne los requisitos
X	Aplica
©	Calculado
n/e	Nota Explicativa

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.4.7 Cronograma de Actividades

N°	ACTIVIDADES	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Visita Preliminar a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui																								
2	Recopilación de la Información																								
3	Planificación																								
4	Programación																								
5	Elaboración de los Papeles de Trabajo																								
6	Ejecución del Trabajo																								
7	Revisión y evaluación del Control Interno																								
8	Comunicación de Resultados																								
9	Redacción del Borrador del Informe Final																								
10	Presentación del Informe Conclusiones y Recomendaciones																								

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013


ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.4.8 Memorándum de Planificación

1. Antecedentes.- Se realizará la Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, durante el período del 2011 con el fin de determinar la eficiencia y eficacia de los diversos recursos que poseen.

2. Descripción del Cliente.- La Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui tiene la finalidad de dar servicio del líquido vital como es el Agua Potable; y se encuentra bajo la Presidencia del Sr. Fernando Jaya.

3. Requerimiento de la Auditoría.- Emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones que serán la base para una buena toma de decisiones para la institución.

4. Fechas de Intervención

✓ Carta Compromiso	20-05-2013
✓ Inicio del trabajo en el campo	30-05-2013
✓ Finalización del trabajo en el campo	16-06-2013
✓ Emisión del borrador del informe	21-06-2013
✓ Presentación del informe final de auditoría	06-08-2013

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

5. Equipo Multidisciplinario

- ✓ Tutor **PCJA** Dr. MCA. Parreño Cantos Jorge Alfredo
- ✓ Auditoras **VAAR** Vargas Arauz Amparo del Rocío
- VFMR** Villacis Fonseca Marcia del Rocío

El presente equipo de trabajo será de base fundamental para realizar una auditoría de gestión eficiente y eficaz.

6. Días Presupuestados

Los días planificados para la realización de la auditoría son 60 días laborables

- ✓ Archivo de Planificación 30-05-2013
- ✓ Archivo Permanente 08-06-2013
- ✓ Archivo Corriente 15-07-2013

7. Recursos Humanos, Materiales, Tecnológicos y económicos

Los recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos que se utilizaran para el desarrollo de la tesis son los siguientes:

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.JA	Fecha: 28/07/2013


ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

Recurso Humano	Recurso Material	Recurso Tecnológico	Recurso económico
Supervisor: Dr.MCA. Parreño Cantos Jorge Alfredo Auditoras: Vargas Arauz Amparo del Rocío Villacis Fonseca Marcia del Rocío	✓ Hojas de Papel Bond ✓ Carpetas ✓ Perfiles ✓ Separadores de páginas ✓ Esferos ✓ Portaminas ✓ Copias	✓ Memory Flash ✓ Calculadora ✓ Computadora ✓ Impresora ✓ Internet	El Costo de la realización de la tesis será financiada por las postulantes.

8. Enfoque de la Auditoría

La presente auditoría de Gestión está orientada el nivel de eficiencia eficacia, economía ética, y ecología con la que se maneja los recursos y si estos cumplen con todo lo estipulado por la Junta Administrativa de Agua Potable Regional Lampata Chasqui.

9. Objetivos

Objetivo General

✓ Aplicar la Auditoría de Gestión en la Junta Administrativa de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, que permita examinar el grado de eficiencia y

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
"Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui"
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

Eficacia con que brindan en dotar el buen servicio de agua potable a todos los usuarios y como se manejan los recursos disponibles y el logro de los objetivos de la Junta de Agua Potable Lampata Chasqui de la parroquia Panzaleo del Cantón Salcedo, en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de noviembre del 2011.

Objetivos Específicos

- ✓ Comprobar el manejo de los recursos disponibles que permita mejorar las actividades económicas, administrativas y financiera de la directiva de una manera eficiente y eficaz.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas vigentes en la ejecución de las actividades desarrolladas por la Institución permitiendo mejorar la gestión institucional.
- ✓ Emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones que constituyan una herramienta primordial para la Junta Administrativa de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, permitiendo tomar decisiones correctas.

10. Alcance

La presente Auditoría de Gestión se llevará a cabo en la Junta Administrativa de Agua Potable Regional Lampata Chasqui en donde se podrá evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y el logro de los objetivos propuestos para la misma.

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

11. Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión a utilizarse en el proceso de la Auditoría de Gestión se detallan a continuación:

INDICADORES DE GESTIÓN	
MISIÓN	$\frac{\text{Trabajadores que conocen}}{\text{Total trabajadores}}$
VISIÓN	$\frac{\text{Trabajadores que conocen}}{\text{Total trabajadores}}$
OBJETIVOS	$\frac{\text{Objetivos Alcanzados}}{\text{Total Objetivos}}$
VALORES	$\frac{\text{Trabajadores que aplican valores}}{\text{Total trabajadores}}$
INDICADORES DE EFICACIA	
EFICACIA	Metas no alcanzadas
EFICIENCIA	Nivel bajo de producción
ÍNDICE DE RECURSOS HUMANOS	
RECURSOS HUMANOS	$\frac{\text{Personal Capacitado}}{\text{Cursos de Capacitación}}$
INDICES DE PRODUCTIVIDAD	
INDICE DE PRODUCTIVIDAD	$\frac{\text{Servicios Estratégicos}}{\text{Total Socios}}$
INDICADORES DE LIQUIDEZ	
LIQUIDEZ CORRIENTE	$\frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$
INDICADORES DE ECOLOGIA	
EDUCACIÓN AMBIENTAL	$\frac{\text{Número de Empleados Capacitados}}{\text{Total de Empleados}}$

Firmas de Responsabilidad

Dr. MCA. Jorge Parreño

Srta. Amparo Vargas

Sra. Marcia Villacis

TUTOR

EGRESADA

EGRESADA

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

12. Definición de Componentes

DEFINICIÓN DE COMPONENTES

COMPONENTES	PROCESOS	DEFINICIÓN
ADMINISTRATIVO	Recaudación / Tesorería	Proceso de recaudación e ingreso al sistema de recaudación de la Junta
	Contabilidad	Es un proceso importante porque nos permite verificar con el presupuesto que dispone la Junta.
	Mantenimiento / Operador	Es importante ya que es la persona encargada de dar mantenimiento a las redes principales y a las redes secundarias de las comunidades, socios de la Junta

Los procesos expuestos anterior mente facilitara el trabajo para la Auditoría, ya que mediante estos se podrá obtener información concreta y correcta

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
 “Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
 Regional Lampata Chasqui”
 Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

13. Evaluación Preliminar de la Estructura del Control Interno

AUDITORÍA DE GESTIÓN
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL
LAMPATA CHASQUI
01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2011

CUESTIONARIO DIRIGIDO A TODO EL PERSONAL

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	La finalidad primordial que cumple la entidad es: <ul style="list-style-type: none"> • Servicio del Agua Potable • Servicio de Funeraria para los socios 	X X			La Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui cuenta con un servicio de Funeraria para los socios aparte del servicio de agua potable
2	¿Los fines y las actividades principales que efectúa la Junta están acorde con la misión y visión que está persigue?	X			
3	¿Hay una adecuada supervisión de las tareas asignadas?		X		
4	¿Cuenta con un organigrama estructural?	X			
5	Existe actualmente en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui un Plan Estratégico		X		Realizar este proceso porque ayudaría a ser más eficientes y eficaces y poder tomar decisiones acertadas y a tiempo

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
6	Existe información financiera confiable que sirva para la toma de decisiones efectivas		X		No cuenta con un sistema Contable que genere información inmediata
7	Existe coordinación y comunicación entre los socios y la Directiva		X		No en su totalidad porque solo cuando hay reuniones ordinarias pueden comunicarse directamente
8	¿Se cumple de forma estricta con el horario de trabajo establecido?	X			
9	¿Existe plan de capacitación para la realización de trabajo		X		
10	¿Cuenta con personal de acuerdo a su perfil profesional?		X		

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013

**ARCHIVO
PERMANENTE**

3.5 ARCHIVO PERMANENTE

CONOCIMIENTO PRELIMINAR Y DIAGNÓSTICO

CLIENTE: Junta Administradora De Agua Potable Región Lampata Chasqui

DIRECCIÓN: El domicilio principal de la institución es en el barrio Lampata Chasqui de la parroquia de Panzaleo, del Cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: 01 de Enero al 30 de Noviembre del 2011



ARCHIVO PERMANENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

ÍNDICE DE CONTENIDO

	P/T	DESCRIPCÓN	N° HOJAS
		INFORMACIÓN GENERAL DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI	
3.5.1	I.G	Reseña Histórica de la Institución	1/12
3.5.2		Listado de la Directiva y sus Funciones	
3.5.3		Actividades	
3.5.4		Estructura Organizacional	
3.5.5		Objetivos de la Institución	
3.5.6		Objetivo Estratégico	
3.5.7		Misión y Visión	
3.5.8		Croquis	
3.5.9		Obligaciones	
3.5.10		Beneficios	
3.5.11		Estado de Situación Financiero	

I.G : Información General



ARCHIVO PERMANENTE
"Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui"
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

Información General

✓ **Nombre de la institución**

Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui

✓ **Dirección**

Barrio Lampata Chasqui, Parroquia Panzaleo, Cantón Salcedo

✓ **Teléfono**

0992448519

✓ **Fecha de Creación**

La Junta Administradora de Agua Potable es creada por Decreto Gubernamental N° 3327, publicado en el Registro Oficial N° 802 del 29 de marzo de 1979

✓ **Auditorias de Gestión anteriores**

SI () NO (X)

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO PERMANENTE
"Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui"
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.5.1 Reseña Histórica

JUNTA ADMINISTRATIVA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI

La Junta Administradora de Agua Potable es creada por Decreto Gubernamental N° 3327, publicado en el Registro Oficial N° 802 del 29 de marzo de 1979, con la finalidad de ser ente de servicio en la comunidad, por lo anotado su objetivo no es de lucro, sino la prestación de servicio como es el de dotar de agua potable a las comunidades, para lo cual está autorizada para el cobro de tarifas que servirán para el mantenimiento y operación del sistema.

Entre los servicios que oferta la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui están:

- a) Servicios Agua Potable:
- b) Servicios de Recaudación de Agua Potable:
- c) Servicios actualización datos catastrales:
- d) Servicios funerales

En el campo administrativo cuenta con:

- ✓ Directiva de la Junta
- ✓ Presidente

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO PERMANENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

En el campo administrativo cuenta con:

- ✓ Directiva de la Junta
- ✓ Presidente
- ✓ Secretario
- ✓ Contador
- ✓ Recaudador
- ✓ Personal de mantenimiento de bombeo
- ✓ Personal de operación y rectificación de acometidas domiciliarias

Es una institución que tiene el objetivo de servicio sin fines de lucro, sino de prestación de un servicio como es el de dotar de agua potable a las comunidades, con eficiencia y eficacia.



Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO PERMANENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.5.2 Listado de la Directiva y sus Funciones

Listado de la Directiva

Presidente: Jaya Luis Fernando C.I. 050134046-7
Secretaria: Caiza Tonato Janneth C.I. 180290608-9
Tesorero: Tonato Sanchez Nestor Elias C.I. 050111331-0
Primer Vocal: García Fidelia América C.I. 170588857-4
Segundo Vocal: Sandoval Paredes Heriberto C.I. 170395625-8

Vocales

La junta está formada por 9 sectores:

Mulalillo:	Unalagua	Guaña Leticia
	Salatilin	Sandoval Heriberto
	Cajon Uco	Lesano Cesar
Antonio José Holguín:	Barrio Nuevo	Coque Isabel
	La Libertad	García Fidelia
	Yambo	Albuja Miltón

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO PERMANENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

Panzaleo: Lampata Chasqui Velasque Alicia

Personal Directivo y Funciones

Personal

La junta está formada por 9 sectores:

Mulalillo: Unalagua Guaña Leticia
 Salatilin Sandoval Heriberto
 Cajonuco Lesano Cesar

Antonio José Holguín: Barrio Nuevo Coque Isabel
 La Libertad García Fidelia
 Yambo Albuja Miltón

Panzaleo: Lampata Chasqui Velasque Alicia
 Curiquingue Tonato Cecilia
 Lindera Villacís María

Funciones del Directorio

La Junta Administradora, cumplirá las siguientes funciones:

1. Lograr la participación efectiva de su comunidad en los proyectos de agua y saneamiento.

Elaborado por:. V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO PERMANENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

2. Promoverá cursos de capacitación para un buen uso, mantenimiento y administración del sistema, así como en salud, higiene y ambiente.
3. Velará por buen uso de las instalaciones.
4. Y por el pago oportuno de la tarifa
5. Fortalecerá las capacidades de sus miembros.
6. Motivar la participación de las mujeres delegándolas responsabilidades.

Impulsará la conformación de nuevos cuadros de líderes y lideresas que asuman en un futuro la conducción de la Junta

Funciones del presidente/a

1. Representar jurídicamente a la Junta, y suscribir actas, convenios y contratos.
2. Presidir las sesiones y firmar el acta.
3. Responder con el tesorero sobre el manejo y custodia de los fondos.
4. Elaborar un informe financiero anual.
5. Dirigir y controlar la administración del servicio de agua potable y/o alcantarillado.

Funciones del secretario/a

Elaborar las Actas de sesión de la Junta y Registrarlas en el libro respectivo; llevar el archivo y correspondencia de la Junta e informarse de estado y funcionamiento de las diferentes partes del sistema y comunicar al Presidente.

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO PERMANENTE

“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”

Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

Siempre que se reúna la Asamblea General de usuarios o la Junta de Agua, debe elaborarse un Orden del Día, que es un listado de asuntos a tratarse, y debe contener:

- a) Lectura y aprobación del Orden del día
- b) Lectura, aprobación y firmar de Acta anterior.
- c) Lectura de comunicaciones.
- d) Acuerdos y Resoluciones

Para el caso de asambleas extraordinarias, asunto que motivo la convocatoria

Funciones del Tesorero/a

Llevar al día la contabilidad, registrando los ingresos y egresos.

Recaudar y administrar los fondos que ingresan por tarifas, contribuciones, donaciones.

Conjuntamente con el Presidente/a, autorizar con su firma los pagos y adquisiciones.

Llevar el inventario de los bienes de la Junta y un registro de ingresos de materiales.

Elaborar informes económicos para presentarlos en Asamblea de usuarios y para la Dirección Provincial.

3.5.3 Actividades

Productos de servicio de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO PERMANENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

- ✓ Servicio de Agua Potable
- ✓ Servicio de Funeraria

3.5.4 Estructura Organizacional

GRAFICO N° 24

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



FUENTE: Junta Administradora de Agua Potable
 ELABORADO: Las Tesistas

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO PERMANENTE
 "Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
 Regional Lampata Chasqui"
 Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.5.5 Objetivo de la Institución

Dotar de un buen servicio de agua potable de calidad a todos los usuarios

3.5.6 Objetivo Estratégico

Mejorar la actividad investigativa, de forma tal que permita desarrollar el conocimiento científico y tecnológico, así como diagnosticar la problemática social, económica y de servicio del sector.

3.5.7 Misión y Visión

Misión:

Dotar de agua potable de calidad y en cantidad suficiente que cubra las necesidades vitales de los usuarios, por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui.

Visión:

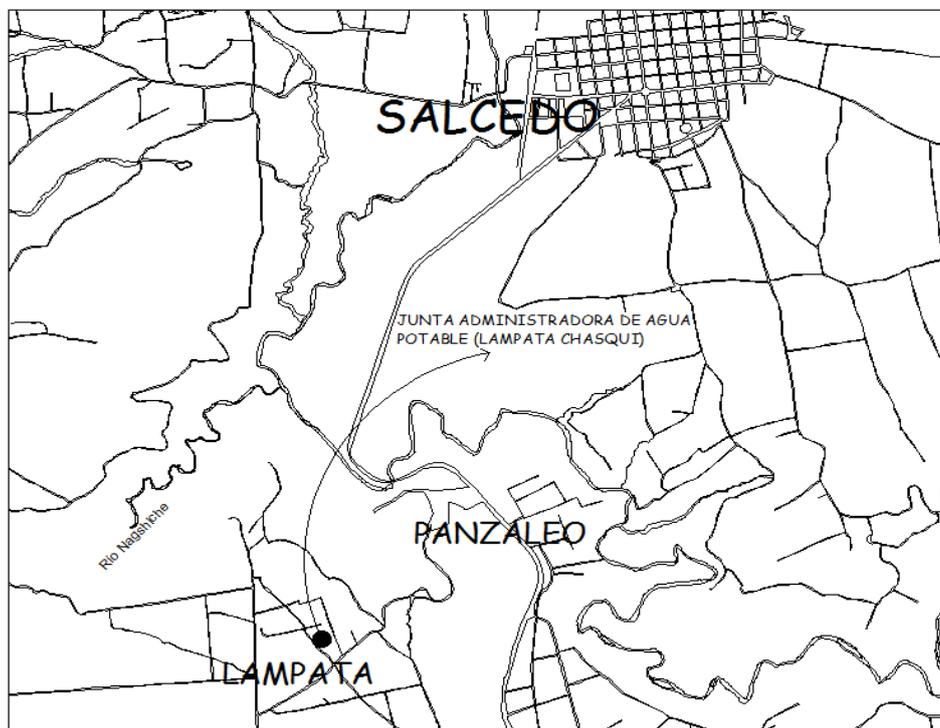
Alcanzar su excelencia en la dotación del servicio de agua potable en calidad y cantidad suficiente, para lo cual proponemos ser eficientes y eficaces en la administración del líquido vital por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui.

Elaborado por:. V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO PERMANENTE
 "Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
 Regional Lampata Chasqui"
 Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.5.8 Croquis



3.5.9 Obligaciones

Obligaciones de la Junta

- ✓ Dotar de agua segura en calidad y cantidad para el consumo familiar, para la preparación de alimentación e higiene personal.

Mantenimiento del sistema de Agua Potable.

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO PERMANENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

- ✓ Protección y conservación de las vertientes naturales del agua.
- ✓ Rendición de cuentas a los/ las usuarios/ as.
- ✓ Garantizar la participación con equidad de género.

Obligaciones del Usuario

- ✓ Aceptar los cargos de la directiva.
- ✓ Tener el medidor de agua en buen estado.
- ✓ Participar en actividades que promueve la junta.
- ✓ Señor/ a usuario/ tiene que pagar puntual mente la planilla de consumo, para evitar el recargo por mora y otras molestias.
- ✓ Los cinco primeros días de cada mes, tienen que acercarse a cumplir con las obligaciones.

3.5.10 Beneficios

Sr/ a usuario/ a: La Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui le brinda.

- ✓ Líquido vital las 24 horas durante todo el día.
- ✓ Agua segura en calidad y cantidad.
- ✓ Servicio de funeraria gratuito para el usuario/ a y su conyugue.
- ✓ Participación y organización en el territorio

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO PERMANENTE
 "Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
 Regional Lampata Chasqui"
 Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.5.11 Estados Financieros

**JUNTA ADMINISTRATIVA DE AGUA POTABLE REGIONAL
 LAMPATA CHASQUI
 BALANCE GENERAL AL 31 DE ENERO DEL 2011**

SALDO ANTERIOR	\$1.238,53
INGRESOS	\$38.586,82
EGRESOS	\$36.047,22
SALDO AL 31 DE ENERO DEL 2011	\$ 3.778,13

DETALLE:

SALDO EN BANCOS	\$3.628,59
SALDO EN EFECTIVO	\$ 149,54
TOTAL JUNTA EFECTIVO Y BANCOS	\$3.778,13

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013

ARCHIVO CORRIENTE

3.6 ARCHIVO CORRIENTE

CONOCIMIENTO PRELIMINAR Y DIAGNÓSTICO

CLIENTE: Junta Administrativa De Agua Potable Región Lampata Chasqui

DIRECCIÓN: El domicilio principal de la institución es en el barrio Lampata Chasqui de la parroquia de Panzaleo, del Cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: 01 de Enero al 30 de Noviembre del 2011



ARCHIVO CORRIENTE
"Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui"
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

INDICE DE CONTENIDO

P/T	DESCRIPCÓN	Nº HOJAS
	INFORMACIÓN GENERAL DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAMPATA CHASQUI	
PTAC	Programa de Trabajo Administrativo por Componente	1/1
EGCI/C	Evaluación General de Control Interno – Componente Administrativo	1/2
EECI/RT	Evaluación Especifica de Control Interno Recaudación / Tesorería	1/2
DRC/RT	Determinación de Riesgo y Confianza Recaudación / Tesorería	1/1
EECI/C	Evaluación Especifica de Control Interno Contabilidad	1/1
DRC/C	Determinación de Riesgo y Confianza Contabilidad	1/1
EECI/M	Evaluación Especifica de Control Interno Mantenimiento	1/2
DRC/M	Determinación de Riesgo y Confianza Mantenimiento	1/1
HH	Hoja de Hallazgos	1/9
CG	Carta Gerencia	1/3
IFAG	Informe Final de Auditoría de Gestión	13
PS	Plan de Seguimiento	1/1

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.6 PROGRAMA DE TRABAJO

Entidad: Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui.

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

Alcance: Del 01 de Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

OBJETIVOS:

- ✓ Evaluar el grado de eficiencia, eficacia, equidad, economía y ética con los que se manipulan los recursos
- ✓ Determinar cuáles son las principales falencias existentes en el ente.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Elaboración del Cuestionario del Control Interno General	EGCI 1/2	V.A.A.R. V.F.M.R.	26/06/2013
2	Elaboración del Cuestionario del Control Interno específicos por componentes	ECCI 1/2	V.A.A.R. V.F.M.R.	27/06/2013
3	Determinación de riesgos y Confianza	DRC 1/1	V.A.A.R. V.F.M.R.	01/07/2013
4	Desarrollo de los indicadores de Gestión	DIG 1/9	V.A.A.R. V.F.M.R.	01/07/2013
5	Elaboración de hoja Resumen de Hallazgos de Auditoría	HA 1/5	V.A.A.R. V.F.M.R.	05/07/2013
6	Elaboración de Comunicación de Resultados	CR 1/3	V.A.A.R. V.F.M.R.	05/07/2013
6	Elaboración del Plan de Seguimiento	PS 1/1	V.A.A.R. V.F.M.R.	05/07/2013

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.6.1 Evaluación General del Control Interno

Entidad: Junta Administradora Regional Lampata Chasqui
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión
Componente: Administrativo
Periodo: Desde el 01 de Enero al 30 de Noviembre del 2011”

Objetivos.

- ✓ Recopilar información relevante sobre la estructura organizativa de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, para realizar un análisis claro y competente sobre la Gestión estratégica de la Junta

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	Existe una buena comunicación en la Administración	X			El ambiente de trabajo es comunicativo
2	¿Se mantiene un control adecuado de las actividades que se desarrollan?	X			Las actividades son controladas por el presidente pero no hay un escrito físico
3	¿Realizan evaluaciones permanentes a los planes y programas institucionales?		X		Hasta el 2011 no se han efectuado evaluaciones a los planes y programas de la Junta. a
4	¿Cuenta la Junta, con un presupuesto del Estado?		X		Se manejan con presupuesto propio
5	¿La Junta, cuenta con un tablero de mando, para medir sus resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia y eficacia?		X		Son medibles en base a los criterios de los mismos usuarios, ya que no tienen documentación escrita.
6	¿La recaudación que realiza se lo hace de manera eficiente?		X		Las recaudaciones realizan solo los cinco primeros días del mes

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
7	¿Existe un reglamento interno de trabajo?		X		Implementar un reglamento interno para el persona
8	¿Delegan los trabajos correctamente su autoridad?	X			los trabajos son muy bien direccionados
9	¿Existe un sistema Contable que nos permita tener información inmediata?		X		Es necesario implementar un Sistema Contable para tener la información al día y saber con qué cuenta la institución
10	las actividades administrativas se las realiza en forma ordenada		X		Implementar personal capacitado para las áreas, porque una sola persona realiza varias funciones.
10	¿La cantidad de empleados que trabajan en este momento es adecuada para cumplir con las funciones asignadas?		X		Es necesario implementar más personal ya que no abastecen lo suficiente

b**c****Marcas de Auditoría****x= Aplica****a / b / c = Hallazgo**

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.6.2 Evaluación Específica Del Control Interno Según el COSO

Entidad: Junta Administradora Regional Lampata Chasqui
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión
Componente: Evaluación y Riesgo
Proceso: Administrativo
Área: Recaudación / Tesorería
Periodo: Desde el 01 de Enero al 30 de Noviembre del 2011”

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	EST.	PUN.	
1	¿La Junta, cuenta con un manual de Funciones para el Recaudador?		X		10	0	
2	¿La persona de Recaudación cumple con su perfil profesional?		X		10	0	
3	¿Se han establecido principios y valores éticos como parte de la Junta?	X			10	9	
4	¿Se han evaluado el desempeño del personal en función de las actividades?	X			10	9	
5	¿Han realizado un plan de capacitación y han sido aprobados por la máxima autoridad?	X			10	10	

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE
 "Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
 Regional Lampata Chasqui"
 Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	EST.	PUN.	
6	¿La recaudación que realiza se lo hace de manera eficiente?		X		10	5	Solo recaudan los primeros cinco días del mes
7	¿Se ha realizado Arqueos de Caja?		X		10	0	No tienen asistencia diaria de una persona capacitada
8	¿Se deposita la recaudación diariamente?		X		10	0	los depósitos son realizados después de los días de recaudación
9	¿Existe un sistema de Recaudación?	X			10	10	
10	¿La recaudación se hace todos los días hábiles del mes?		X		10	2	
	TOTAL				Σ=100	Σ=45	

d

e

Marcas de Auditoría

Σ = Sumatoria

x= Aplica

d / e = Hallazgo

Elaborado por:. V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha:28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE
 "Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
 Regional Lampata Chasqui"
 Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.6.3 Determinación de Riesgo y Confianza

CP = Calificación Ponderada CT= Calificación Total PT = Ponderación Total

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

$$CT = \frac{45 \times 100}{100}$$

$$PT = 45\% \text{ ¥}$$

Riesgo Alto y Confianza Baja

NIVEL DE CONFIANZA		
Baja	Moderado	Alta
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

Conclusión

Al momento de determinar el riesgo en la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, dio como resultado un nivel de confianza Bajo y un nivel de riesgo Alto, esto demuestra que la gestión de la Dirección tiene un control no favorable, presentando también varias falencias que se deberían analizar y buscar soluciones, tales como el realizar recaudaciones diarias porque muy necesario dar servicio dar ese servicio al usuario. **n/e.**

Marcas de Auditoría:

¥=Cálculo

n/e=nota explicativa

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.6.4 Evaluación Específica del Control Interno Según el COSO

Entidad: Junta Administradora Regional Lampata Chasqui
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión
Componente: Actividades de Control
Área..... Administrativa
Proceso: Contabilidad
Periodo: Desde el 01 de Enero al 30 de Noviembre del 2011”

Objetivo.

- ✓ Evaluar el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adopta la entidad para salvaguardar todos los recursos

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	EST.	PUN.	
1	¿La Junta, cuenta con una persona encargada de llevar la Contabilidad?		X		10	3	Solo llevan ingresos, egresos y pagos de los impuestos
2	¿Se realizan las declaraciones de los impuestos a tiempo?	X			10	7	Falta de estructura contable
3	¿Se lleva un control de Ingresos y Egresos de la Institución?	X			10	7	La contadora solo recibe remuneración por pagar impuestos
4	¿Existe apoyo para contratar a una persona especializada en el área Contable?		X		10	1	solo existe apoyo por parte del presidente
5	¿Es necesario un Contador en la Institución?	X			10	0	Para saber conque presupuesto cuenta la Junta
	TOTAL				Σ=50	Σ=18	

Marcas de Auditoría
Σ = Sumatoria
x = Aplica

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora De Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.6.5 Determinación de Riesgo y Confianza

CP = Calificación Ponderada **CT**= Calificación Total **PT** = Ponderación Total

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

$$CT = \frac{18 \times 100}{50}$$

PT = 36% **¥**

Riesgo Alto y Confianza Baja

NIVEL DE CONFIANZA		
Baja	Moderado	Alta
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

Conclusión

Al momento de determinar el riesgo en la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, dio como resultado un nivel de confianza Bajo y riesgo Alto, es por ello es necesario adquirir un sistema contable, implementar más personal profesional para cubrir esta área. .

n/e.

Marcas de Auditoría:

¥=Cálculo

n/e= Nota explicativa

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE

“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”

Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.6.7 Evaluación Específica de Control Interno Según el COSO

Entidad: Junta Administradora Regional Lampata Chasqui
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión
Componente: Información y Comunicación
Área: Administrativa
Proceso: Mantenimiento / Operador
Periodo: Desde el 01 de Enero al 30 de Noviembre del 2011”

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	EST.	PUN.	
1	¿La Junta, cuenta con un manual de Funciones para el Operador?	X			10	8	
2	¿La persona de Operación cumple con su perfil profesional?		X		10	4	El operador realiza la función de Recaudador / Operador
3	¿Existe suficiente personal para el área de mantenimiento en la Junta?		X		10	3	
4	El Operador da mantenimiento a las redes primarias y secundarias	X			10	9	
5	¿Han realizado un plan de capacitación y han sido aprobados por la máxima autoridad?	X			10	8	

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE

“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”

Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	EST.	PUN.	
6	El Operador conoce desde donde se capta el agua	X			10	8	
7	Han capacitado al personal como proteger los páramos y cuidar las fuentes del agua	X			10	5	
8	Los usuarios son capacitados en no desperdiciar el agua potable		X		10	0	
	TOTAL				$\Sigma=80$	$\Sigma=45$	

Marcas de Auditoría

Σ = Sumatoria

x= Aplica

Elaborado por:. V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE

“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”

Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.6.8 Determinación de Riesgo y Confianza

CP = Calificación Ponderada CT= Calificación Total PT = Ponderación Total

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

PT

$$CT = \frac{45 \times 100}{80}$$

$$PT = 56.25 \% \text{ ¥}$$

Rango. Moderado y Confianza Moderada

NIVEL DE CONFIANZA		
Baja	Moderado	Alta
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

Conclusión

Basado en la revisión y evaluación que consta en el cuestionario de control interno preparado para este componente se pudo establecer que existe un nivel de confianza Moderado y un nivel de riesgo Moderado, por lo cual se detectaron los siguientes puntos débiles, necesitan implementar personal capacitado para cada función, de acuerdo al perfil requerido **n/e**.

Marcas de Auditoría:

¥=Cálculo

n/e =nota explicativa

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE

“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”

Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

3.6.10 Desarrollo de Indicadores.

Indicadores de Gestión

INDICADOR DE GESTIÓN – MISIÓN

FORMULA:

	Trabajadores que conocen	
	2	
MISIÓN	Total Universo	f
	17	
	0,12//	

INTERPRETACIÓN:

Del 100% de investigados, únicamente el 2% conoce cuál es la misión de la institución, y el 98% desconocen cuál es la Misión que la Junta cumple ante las comunidades que se brinda el servicio, debido a que, no se ha realizado una socialización adecuada sobre la razón de ser de la Institución.

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013

2



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

INDICADOR DE GESTIÓN – VISIÓN

FORMULA:



INTERPRETACIÓN:

Del 100% de investigados, únicamente el 2% conoce cuál es la Visión de la institución, y el 98% desconocen cuál es la Visión que la Junta ha planteado alcanzar a futuro, por no haber realizado una socialización adecuada de hacia dónde se dirige la Institución.

Elaborado por:. V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013

2



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

INDICADOR DE GESTIÓN – OBJETIVOS

FORMULA:

	Objetivos Alcanzados

	Total Objetivos
OBJETIVOS	1

	2
	0,50//

INTERPRETACIÓN:

Existe el objetivo de brindar el servicio del agua potable a todos los sectores, pero no se alcanza con este objetivo por no tener suficiente fuentes de agua para abastecer a todas las comunidades, por no tener suficiente presupuesto, por lo tanto no se cumple en su totalidad con el objetivo de servicio.

Elaborado por:. V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

INDICADOR DE GESTIÓN – VALORES

FORMULA:

	Trabajadores aplican valores	
	4	
	Total Valores	
VALORES	4	h
	17	
	0,24//	

INTERPRETACIÓN:

Del 100% de investigados, únicamente el 24% de trabajadores conoce cuál son los Valores de la Institución como Lealtad, Puntualidad, Honradez, Eficiencia Eficacia y el 76% desconocen los Valores por que no están socializados

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

Indicadores de Eficacia

INDICADOR DE EFICACIA

FORMULA:

ÍNDICE DE EFICACIA	Metas Alcanzadas

	Metas Programadas
	0

	0
	0//

INTERPRETACIÓN:

No se ha podido realizar un análisis real de Eficacia de la Empresa, porque no se encontraron metas definidas, ya que no cuenta con un plan estratégico ni a corto ni a largo plazo.

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

Indicador de Servicio

INDICADOR DE SERVICIOS

FORMULA:

ÍNDICE DE SERVICIOS	Servicios Prestados
	3
	Total Universo de Estudio
	1080
	0,28//

INTERPRETACIÓN:

Del total de servicios que presta la Institución que es el 100% de Servicios, tratan de brindar el servicio de Agua Potable siendo este el principal servicio para toda la comunidad, el servicio de funeraria y el servicio de recaudación que igual sirve a todos los usuarios

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE

"Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui"

Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

Indicador de Recursos Humanos

INDICADOR DE RECURSOS HUMANOS

FORMULA:

	Cursos de Capacitación	
	Total Universo de Estudio	
RECURSOS HUMANOS	2	i
	17	
	11,76//	

INTERPRETACIÓN:

Del total de personal indican que el 11% si han recibido capacitaciones en la institución ente rector que es el Miduvi, quien siempre apoyado para estos cursos de capacitación.

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

Indicador de Liquidez

INDICADOR DE LIQUIDEZ

FORMULA:

	Activo Corriente	
	Pasivo Corriente	
LIQUIDEZ	39825,35 - 36047,22	j
	3778,13	

INTERPRETACIÓN:

En la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, existe un saldo promedio de Efectivo en Bancos de \$3778,13 mensuales de liquidez el mismo que sirve para cualquier emergencia que presente.

Nota. Se indica que además del servicio de agua existen ingresos por usuarios nuevos, que están

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

Indicador de Ecología

INDICADOR DE ECOLOGÍA

FORMULA:

	Número de Empleados Capacitados
ECOLOGÍA	0
	Total Universo
	1080
	0//

INTERPRETACIÓN:

En la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, no existe una socialización para capacitaciones de cuidar el Medio Ambiente y esto afectaría a un largo o mediano plazo a los páramos por lo tanto disminuiría las fuentes de agua, no existe la capacitación de realizar reforestaciones como Junta en sí.

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013

 <p>a</p>	<p>ARCHIVO CORRIENTE “Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui” Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011</p>
--	--

3.6.9 Hoja de Hallazgos.

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
a						
EGCI/HH	La persona de Operación cumple con su perfil profesional	La persona encargada de esta actividad está en el área Administrativa / recaudación , y debería ocupar el cargo para el que fue contratado	No cumplen las funciones asignadas de acuerdo a su perfil y para las que fueron contratados.	Ineficiencia en el desarrollo de sus actividades para alcanzar parámetros aceptados de eficiencia y eficacia	Hacer una reingeniería de personal, ubicando a los trabajadores de acuerdo a su perfil	Contratar al personal según su perfil académico

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
b						
EGCI/HH	Existe un reglamento interno de trabajo	Lo más importante es tener un reglamento interno	No existen parámetros en el que se puedan cumplir los procesos o políticas de a la institución	Ocasiona desorden laboral	Es importante plantear un reglamento interno ya que a base de un reglamento se puede cumplir con las políticas	Armar un reglamento para que se pueda cumplir a cabalidad los propósitos

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
				c		
EGCI/HH	No existe un sistema Contable que nos permita tener información inmediata	Tanto el personal a cargo como el personal administrativo no le dan la suficiente importancia al cumplimiento de los estados financieros	No podemos obtener información para ver con el presupuesto que sostienen en la institución	Falta de conocimiento del estado real de la empresa , impidiendo la toma de decisiones adecuada	Implantar procesos con políticas generales y específicas que orienten a una mejor administración en los Recursos humanos, financieros, y de servicios para lograr resultados con eficiencia y eficacia	Adquirir un sistema contable para obtener información inmediata , de acorde a la necesidad de la institución

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
				d		
EECI-RT /HH	No se realizan Arqueos de Caja	No existen procedimientos para controlar la permanencia de los funcionarios internamente como institución.	No se tiene un control de los dineros recaudados diariamente, por no existir el profesional que implemente estos procesos.	No se realiza arqueo de caja, por lo tanto nos demuestra que no hay un control de los dineros recaudados diariamente al menos en los cinco primeros días de cada mes, tampoco hay una persona profesional que se encargue de controlar todos estos procesos en beneficio de la institución.	La falta de conocimiento ocasiona inconvenientes al no saber que direccionamiento tiene el dinero de las recaudaciones	Implementar procesos para la persona de recaudación como es la evaluación de arqueos de caja que es fundamental para un recaudador,

Elaborado por: V.A.A.R, V.F.M.R	Fecha: 26/07/2013
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 28/07/2013



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
				e		
EECI-RT /HH	No se deposita el dinero de la recaudación diariamente	Al no realizar esta actividad diaria lo que ocasiona perdida y no poder obtener un cuadro de caja	En el estado de cuenta de la institución no existe valores reales	La persona encargada en la recaudación no cumple con su perfil porque esta persona fue contratada para que cumpla con las funciones de operador, es por eso que hasta la recaudación no se realiza todos los días porque esta persona tiene que cumplir doble función como recaudador y operador.	Por no tener una persona capacitada en esta área, está en riesgo el dinero recaudado por la junta	Dar capacitación adecuada en cada área y conocer de los riesgos que esto conlleva



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
f - g						
Indicadores de Gestión /HH	Trabajadores que conocen Misión y Visión	Conocer la misión y la visión es importante ya que encaminan a donde se quiere llegar a futuro	No se tiene claro los objetivos que se desean alcanzar	Al no saber con claridad cuál es la misión y la visión no se puede obtener el objetivo deseado.	El personal no tiene conocimiento de la misión y visión	Dar a conocer y socializar al personal administrativo y a la directiva la misión y la visión de la institución, sobre la razón de ser de la empresa y a donde se dirige la empresa.



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
h						
Valores /HH	Valores de la Institución	Los valores de la Institución como Lealtad, Puntualidad, Honradez, Eficiencia Eficacia deben ser aplicados por todos los trabajadores	Ocasiona incumplimiento laboral	No rendir el 100% en sus labores cotidianas, perjudica a la institución	Desorden laboral porque no están socializados	Implementar y socializar los valores



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
			i			
Recursos Humanos /HH	Cursos de Capacitación recibidos	el 12% del personal han recibido capacitación dirigidas por el ente rector MIDUVI	Si no recibe capacitación el personal, no avanzan conocimientos	Falta de conocimientos actualizados	la institución debería apoyar en capacitaciones a los trabajadores en las diferentes áreas para un buen desenvolvimiento	Dar capacitaciones con frecuencia al personal



ARCHIVO CORRIENTE
“Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable
Regional Lampata Chasqui”
Periodo: Del 01 De Enero Al 30 De Noviembre Del 2011

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
			j			
Liquidez /HH	Indicador de Liquidez	Falta de Estados Financieros , falta de Liquidez	Por la falta de estados financieros no se puede dar a conocer con claridad la liquidez de la institución	Ha ciencia cierta solo da a conocer que hay deficiencia económica	No hay claridad con que liquidez se cuenta y no se tiene claro cuántos socios implementaron	Implementar un Sistema Contable

3.6.11. Carta a Gerencia

Latacunga 26 de Julio del 2013

Sr.

Fernando Jaya

**PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE
REGIONAL LAMPATA CHASQUI**

Presente.-

De nuestra consideración:

Hemos realizado la presente Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, por el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de noviembre del 2011, nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre componentes basados en la auditoría.

Una auditoria incluye el examen a base de pruebas selectivas por lo que los procedimientos adecuados de comprobación y los controles internos constituyen su mejor protección para prevenir irregularidades.

En la Junta no cuentan con una organización que controle la gestión que realizan constante mente según se dan las actividades de la misma, si bien abe descartar que se han encontrado algunas deficiencias de control interno para lo cual se emitió las respectivas recomendaciones, puesto que mediante ellas la junta podrá corregir errores existentes para mejorar, y de esta manera obtener información confiable y razonable.

COMPONENTES EXAMINADOS

Componente Administrativo: Recaudación, Contabilidad, Mantenimiento

ADMINISTRATIVO

Es el pilar fundamental para un buen desenvolvimiento de la gestión administrativa. No poseen un plan estratégico y las actividades que se deben cumplir para obtener mayor eficiencia en desarrollo de sus procesos.

Recomendación:

Es necesario elaborar una proyección de actividades que permitan evaluar su cumplimiento y el aporte de cada componente para mejor funcionamiento.

RECAUDACIÓN

La persona encargada de recaudación no es la persona idónea para ocupar el puesto, ya que el perfil no es el requerido.

Recomendación:

Programar capacitación, conforme las necesidades de la junta.

CONTABILIDAD

No existe un sistema de contabilidad para poder presupuestos reales.

Recomendación:

Es necesario elaborar e implementar un sistema de contabilidad para obtener una proyección de actividades que permitan evaluar el cumplimiento de Estados Financieros.

MANTENIMIENTO

El personal existente no se abastece para dar mantenimiento para los usuarios en su totalidad por el crecimiento de socios y por la extensión de las comunidades.

Recomendación

Reestructurar el personal del área de mantenimiento ya que no se encuentran bien establecidas

Atentamente,

Srta. Amparo Vargas

Auditora

Sra. Marcia Villacis

Auditora

3.6.12. Informe Final

Motivo del Examen

El primer motivo es cumplir con la presentación de la tesis previa a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

La presente auditoría se realiza para medir la eficiencia y eficacia sobre los procesos que se lleva a cabo dentro de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, la principal causa que no se cumplieron es la ausencia de procesos internos dentro de la institución, es la falta de recursos económicos para contratar más personal y que cumpla de acuerdo a su perfil las funciones de trabajo para el año 2011.

Objetivo

Emitir un informe de auditoría que incluya la opción sobre el grado de cumplimiento de objetivos, nivel de eficiencia y eficacia, con que fueron distribuidos los recursos dentro de la Junta.

Alcance

De conformidad a los conocimientos impartida en la Auditoría de Gestión comenzó la verificación de dichos objetivos, procesos, políticas que hayan sido establecidas dentro de los respectivos manuales de funciones en el periodo del 01 de enero al 30 de noviembre del 2011.

Componentes Auditados

- ✓ Evaluación de Riesgos
- ✓ Actividades de Control
- ✓ Información y comunicación

Proceso y Áreas Auditadas

- ✓ Administrativo
- ✓ Recaudación
- ✓ Contabilidad
- ✓ Mantenimiento

Enfoque

La Auditoría de Gestión a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui de la parroquia de Panzaleo del Cantón Salcedo, fue realizada con un enfoque organizacional, orientadas hacia la efectividad de las operaciones,

actividades, cumplimiento de objetivos, evaluación de eficiencia y eficacia de los recursos para la satisfacción de los servicios de sus funciones laborales.

Objetivos Específicos por cada uno de los Componentes Auditados

GESTIÓN ADMINISTRATIVO

Evidenciar la información relevante sobre la estructura organizativa de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui, para realizar un análisis claro y competente sobre la Gestión estratégica de la Junta.

Observaciones encontradas en cada Componente

Componente: Evaluación de Riesgo

Área: Administrativa

Proceso: Recaudación

✓ No se deposita el dinero de la recaudación diariamente

Conclusión: Por no tener una persona capacitada en esta área, está en riesgo el dinero recaudado por la junta.

Recomendación: Dar capacitación adecuada en cada área y conocer de los riesgos que esto conlleva.

✓ No se realizan Arqueos de Caja

Conclusión: La falta de conocimiento ocasiona inconvenientes al no saber que direccionamiento tiene el dinero de las recaudaciones.

Recomendación: Implementar procesos para la persona de recaudación como es la evaluación de arqueos de caja que es fundamental para un recaudador.

Componente: Actividades de Control

Área: Administrativa

Proceso: Contabilidad

✓ No existe un sistema Contable que nos permita tener información inmediata

Conclusión: Implantar procesos con políticas generales y específicas que orienten a una mejor administración en los Recursos humanos, financieros, y de servicios para lograr resultados con eficiencia y eficacia

Recomendación: Adquirir un sistema contable para obtener información inmediata, de acorde a la necesidad de la institución.

✓ Llevan contabilidad en la Junta

Conclusión: En la junta no se lleva la contabilidad solo se lleva un control de los ingresos y egresos, los pagos al IESS de los empleados, el pago al SRI.

Recomendación: Es necesario implantar la contabilidad en la institución para un mejor control de los ingresos y egresos, poder crear procesos que nos ayudara a mejorar lo que es recaudación, tendremos valores reales informes económicos a tiempo para cualquier necesidad que tenga el Presidente como representante de la institución.

Componente: Información y Comunicación

Área: Administrativa

Proceso: Mantenimiento/Operador

✓ La persona de Operación cumple con su perfil profesional

Conclusión: Hacer una reingeniería de personal, ubicando a los trabajadores de acuerdo a su perfil.

Recomendación: Contratar al personal según su perfil académico

Índices Financieros

Trabajadores que conocen Misión y Visión

Conclusión: El personal no tiene conocimiento de la misión y visión

Recomendación: Dar a conocer y socializar al personal administrativo y a la directiva la misión y la visión de la institución, sobre la razón de ser de la empresa y a donde se dirige la empresa

Valores de la Institución

Conclusión: Desorden laboral porque no están socializados

Recomendación: Implementar y socializar los valores de la Institución

Cursos de Capacitación recibidos

Conclusión: La institución debería apoyar en capacitaciones a los trabajadores en las diferentes áreas para un buen desenvolvimiento

Recomendación: Dar capacitaciones con frecuencia al personal para su mejor desenvolvimiento en sus funciones.

Indicador de Liquidez

Conclusión: No hay claridad con que liquidez se cuenta y no se tiene claro cuántos socios nuevos ingresaron

Recomendación: Implementar un Sistema Contable en el que se pueda tener un control de información presupuestaria para poder obtener los Estados Financieros.

Atentamente,

Srta. Amparo Vargas

Auditora

Sra. Marcia Villacis

Auditor

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

4.1. BIBLIOGRAFÍA CITADA

HUERGO, Jorge (2009); “Los Procesos de Gestión”; Provincia de Bs. As. ; IPAP; p. 1-3.

CAROD, Miguel y COREA, Martin (2009); “Gestión Administrativa”; Editores Argentina S.A. Sao Paola Brasil; p. 209.

CHIAVENATO, Idalberto (2010); “Administración de los Recursos Humanos”; 5ta. Edición; Editorial Mc Graw Hill; Argentina; p. 6.

KOONTZ, Harold (2012); “Administración una perspectiva global y empresarial” Editorial McGraw-Hill; Publicado México; p. 4.

ZAPATA, Pedro (2011); “Contabilidad General”; Sexta Edición; Editorial Mc Graw Hill; Santa Fe Bogotá Colombia; p. 5.

BRAVO, V., Mercedes (2011); “Contabilidad General”; Editorial Escobar; Quito Ecuador; p. 3.

MANTILLA, Samuel Alberto (2008); “Control Interno” Cuarta Edición; Editorial Kimpres; Bogotá; p. 6.

MALDONADO, Milton (2006), “Auditoría de Gestión”, 3era. Edición, Quito-Ecuador; p.30.

SOTOMAYOR, Alfonso Amador (2011); “Auditoría Administrativa” Editorial McGraw-Hill; México; p.7.

BLANCO, Yanel (2012); “Auditoría Normas y Gestión”; 2da. Edición; Ediciones Ecoe; Bogotá Colombia; p. 11.

WILLIAMS, Leonard P. (1989); “Auditoría Administrativa”; Ediciones Diana; México; p. 45.

BLANCO LUNA, Yanel, “Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral”; ECOE Ediciones Ltda.; 1era. Edición, Bogotá Colombia; p. 11.

4.2. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

ARENAS, Pablo, Introducción a la Autonomía Financiera teoría y casos prácticos, Mc Graw Hill Interamericana Editores, Primera Edición, México, (2008)

BLANCO LUNA, Yanel, Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. ECOE Ediciones Ltda. Primera edición, Bogotá, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto, Innovación de la Administración, Primera Edición, Mc Graw Hill Interamericana Editores, impreso en la Universidad Nacional del Sur Bahía Blanca Argentina, (2010)

CIENCIA Y TECNOLOGÍA I, Contabilidad, Elementos de Contabilidad, Volumen 3,

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO “Manual de Auditoría de Gestión (2001)”, Quito – Ecuador

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, Boletín Jurídico N°6. Quito, 2002.

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. Normas Técnicas de Control Interno. Normas Generales de Control Interno, Indicadores de Gestión.

DÁVALOS, Nelson. Enciclopedia Básica Administración, Contabilidad y Auditoría, Corporación de Estudios y Publicaciones, Tercera Edición, Ecuador. 1990.

ESTUPIÑAN, Rodrigo, Control Interno y Fraudes, segunda edición, Bogotá, (2008)

MALDONADO, Milton K. Auditoría; Gestión, Economía, Ecología, Eficacia, Eficiencia, Ética. Editorial Luz de América. Segunda edición, Quito-Ecuador, 2001.

MALDONADO, Milton K., Auditoría de Gestión, Economía, Ecología, Eficacia, Eficiencia, Ética. Editorial Luz de América. Segunda edición, Quito-Ecuador, 2001.

MALDONADO, Milton, Auditoría de Gestión, Tercera Edición, Quito 2006.

MANTILLA, Samuel Alberto (2008); “Control Interno” Cuarta Edición; Editorial Kimpres; Bogotá

RAMIRES PADILLA, David, “Contabilidad Administrativa”, Octava Edición, McGraw-Hill Interamericana, 2008, México

SARMIENTO Rubén, “CONTABILIDAD GENERAL “

SOTOMAYOR, Alfonso Amador, Auditoría Administrativa, Mc Graw Hill Interamericana Editores, Primera Edición, México, (2011)

4.3. BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL

✓ Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos33/la-empresa/la-empresa.shtml#ixzz2H0QqHff0>; 06/12/2012 18h00 pm manifiesta que empresa

✓ Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Auditor%C3%ADa_contable

✓ Disponible en: [Definición de auditoría - Qué es, Significado y concepto http://definicion.de/auditoria/#ixzz2H1s44S3u](http://definicion.de/auditoria/#ixzz2H1s44S3u)

✓ Disponible en: http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=tesis%20sobre%20control%20interno&source=web&cd=10&cad=rja&sqi=2&ved=0CGIQFjAJ&url=http%3A%2F%2Fbiadm.ucla.edu.ve%2Fcgi-win%2Fbe_alex.exe%3FDocumento%3DT070600018763%2F0%26Nombrebd%3Dbaducla%26term_termino_2%3Dedocs_baducla%2Ftesis%2FP876.pdf%26term_termino_3%3D%26term_termino_4%3D151%26term_termino_5%3Dpng&ei=vlkcUeNBpcfRAeiqgLgB&usg=AFQjCNH_FqRINzEUoiv7TNWIwPpKN1_tOQ&bvm=by.42452523.d.dmQ (Control Interno)

✓ Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos43/bases-de-auditoria/bases-deauditoria.shtml>.

✓ Disponible en: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1385/1/T-UTC-2056.pdf>

✓ Disponible en: <http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria/>

✓ Disponible en: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1304/1/T-UTC-2047.pdf>

✓ Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos43/auditoria/auditoria2.shtml>

✓ Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>

✓ Disponible en: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16194/1/41142_1.pdf

ANEXOS

Aplicación de la Entrevista

Análisis de la Entrevista realizada

Análisis de la entrevista aplicada al señor Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Lampata Chasqui.

- 1. ¿Qué Funciones desempeña usted en la Institución?**
- 2. ¿Qué servicios brinda la Institución?**
- 3. ¿Cuántos son los socios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Lampata Chasqui?**
- 4. ¿La Institución tiene objetivos establecidos que pretende alcanzar?**
- 5. ¿La institución cuenta con un manual de funciones?**
- 6. ¿Conoce usted si la Junta Administrativa de agua potable regional Lampata Chasqui tiene un manual de procedimientos?**
- 7. ¿A quién usted rinde cuentas?**
- 8. ¿A través de qué procedimientos se establece la comunicación en la Junta Administrativa de agua potable regional Lampata Chasqui?**
- 9. ¿Sus actividades diarias están planificadas de acuerdo a una programación de corto o largo plazo?**
- 10. ¿Con qué frecuencia se capacita al personal?**
- 11. ¿Posee un organigrama estructural en la institución?**
- 12. ¿Se ha realizado alguna auditoría en la institución?**
- 13. ¿Considera usted que la realización de una Auditoria de Gestión es beneficiosa para determinar la situación de la Junta Administrativa de agua potable regional Lampata Chasqui?**

**EDIFICACIÓN JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL
LAMPATA CHASQUI.**



SECRETARIA



PRESIDENCIA

