



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA PÚBLICA
MUNICIPAL DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO
FAENAMIENTO Y SERVICIOS PÚBLICOS DEL CANTÓN
SUCÚA– EPMAPAF-SP, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO,
PERÍODO 2019”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORAS:

GEORGINA MARIBEL MARÍN ABAD

GABRIELA ELIZABETH RIVADENEIRA LUCERO

Riobamba – Ecuador



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA PÚBLICA
MUNICIPAL DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO
FAENAMIENTO Y SERVICIOS PÚBLICOS DEL CANTÓN
SUCÚA– EPMAPAF-SP, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO,
PERÍODO 2019”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORAS: GEORGINA MARIBEL MARÍN ABAD

GABRIELA ELIZABETH RIVADENEIRA LUCERO

DIRECTOR: ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA

Riobamba – Ecuador

2021

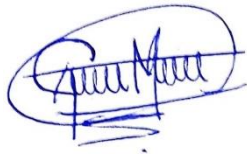
©2021, Georgina Maribel Marín Abad; Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Nosotros, Georgina Maribel Marín Abad y Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autoras asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Riobamba, 30 de noviembre del 2021



Georgina Maribel Marín Abad
CI: 2100957733



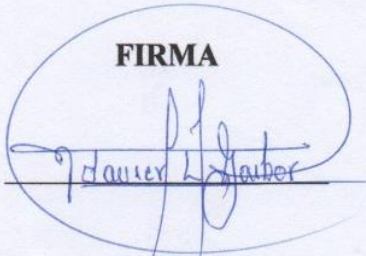
Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero
CI: 1400568026

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO FAENAMIENTO Y SERVICIOS PÚBLICOS DEL CANTÓN SUCÚA– EPMAPAF-SP, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERÍODO 2019**, realizado por la Srta. **GEORGINA MARIBEL MARÍN ABAD** y la Srta. **GABRIELA ELIZABETH RIVADENEIRA LUCERO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

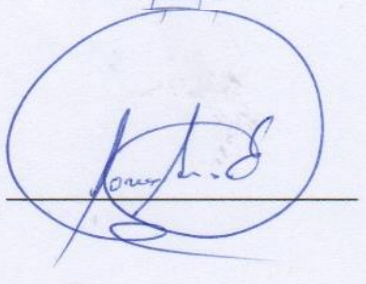
Ing. Javier Lenin Gaibor
**PRESIDENTE DEL
TRIBUNAL**

FIRMA



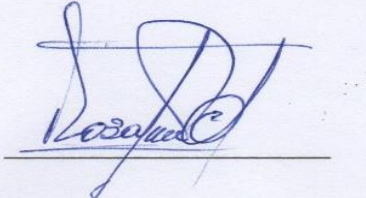
FECHA
2021-11-30

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
**DIRECTOR DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN**



2021-11-30

Ing. Alberto Patricio Robalino
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



2021-11-30

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar a cumplir mi meta y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre por ser mi pilar fundamental de mi vida que siempre tuve su apoyo incondicional, por su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades para seguir adelante.

A mi hermana y a toda mi familia por su apoyo, sus consejos y palabras de aliento que hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma a inspirarme cada día a superarme.

Georgina Marín

Este presente trabajo está dedicado primeramente a Dios quien me brindó sabiduría y fortaleza en los momentos más difíciles para seguir adelante con mi meta y alcanzarla.

A mis amados padres Sonia Lucero y Gavino Rivadeneira quienes han sido el pilar fundamental durante toda mi vida y en especial en este camino para no desmayar y luchar día a día por este sueño brindándome apoyo incondicional, amor y comprensión.

De manera especial se lo dedico también a Catherine y Patrick Rosset quienes me conocen desde niña y han sido como mis segundos padres en este trayecto universitario, dándome con mucho cariño todo su apoyo y motivación para hacer de esto una realidad.

A mis queridos hermanos Joseph y Erick se los dedico por ser mi razón de lucha, el deseo de ser una motivación para ellos cuando deseen cumplir un sueño y vean que a base de lucha y sacrificio todo se logra.

Gabriela Rivadeneira.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios por darme la vida y salud también por guiarme a este proceso con sabiduría y con su bendición en todo momento, agradecer a mi madre y a mi familia por acompañarme en este transcurso de mi carrera.

Mi agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo a la facultad de Contabilidad y Auditoría.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mi director y miembro de tesis, quienes colaboraron durante todo este proceso, quienes, con su dirección, conocimiento, enseñanza y por sus valiosas sugerencias permitieron el desarrollo de este trabajo.

Georgina Marín

Agradezco a Dios por la vida, las oportunidades y las infinitas bendiciones. Mi más sincero agradecimiento a mis padres Sonia y Gavino por haberme hecho de mí una mujer de bien, luchona que no se rinde ante las adversidades de la vida, por enseñarme que todo se puede lograr a base de sacrificio y persistencia. Gracias por su infinito amor, paciencia, apoyo, por el arduo trabajo de ser los mejores padres para mis hermanos, para mí y que nunca nos falte nada.

De manera muy especial agradezco a Catherine y Patrick Rosset que aún desde Suiza estuvieron desde el inicio de mi carrera al pendiente de mí durante todos estos años, motivándome, aconsejándome y apoyándome de manera incondicional.

A su vez deseo agradecer de corazón a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por permitirme ser parte de tan prestigiosa institución en especial a la Escuela de Contabilidad y Auditoría y a todos sus docentes por haber compartido sus conocimientos en el paso de las aulas.

A mi director de tesis el Ing. Jorge Arias y al miembro de mi tribunal el Dr. Patricio Robalino, quienes, con gran predisposición, conocimientos, enseñanzas, apoyo y sugerencias, nos guiaron en este proceso para realizar este trabajo de investigación.

Gabriela Rivadeneira

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL.....	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	6
1.3. Sistematización del problema	6
1.4. Objetivos	6
<i>1.4.1. Objetivo general</i>	<i>6</i>
<i>1.4.2. Objetivos específicos</i>	<i>7</i>
1.5. Justificación	7
<i>1.5.1. Justificación teórica.....</i>	<i>7</i>
<i>1.5.2. Justificación metodológica</i>	<i>8</i>
<i>1.5.3. Justificación académica.....</i>	<i>8</i>
1.6. Antecedentes de investigación.....	8
1.7. Marco teórico	10
<i>1.7.1. Empresa.....</i>	<i>10</i>
<i>1.7.1.1. Objeto de las empresas.....</i>	<i>10</i>
<i>1.7.1.2. Estructura empresarial.....</i>	<i>11</i>
<i>1.7.1.3. Sectores de las empresas</i>	<i>12</i>
<i>1.7.1.4. Tipos de Empresas.....</i>	<i>13</i>
<i>1.7.1.5. Empresa pública.....</i>	<i>15</i>
<i>1.7.2. Auditoría</i>	<i>16</i>
<i>1.7.2.1. Importancia de la auditoría.....</i>	<i>16</i>
<i>1.7.2.3. Técnicas de auditoría</i>	<i>17</i>
<i>1.7.2.4. Antecedentes de auditoría</i>	<i>18</i>

1.7.2.5. <i>Objetivo de auditoría</i>	19
1.7.2.6. <i>Alcance de auditoría</i>	19
1.7.2.7. <i>Riesgos de auditoría</i>	20
1.7.2.8. <i>Clasificación de la auditoría</i>	21
1.7.3. Auditoría de gestión	22
1.7.3.1. <i>Importancia de la auditoría de gestión</i>	23
1.7.3.2. <i>Objetivos de la auditoría de gestión</i>	24
1.7.3.3. <i>Fases de la auditoría de gestión</i>	25
1.7.3.4. <i>Elementos de gestión</i>	28
1.7.4. Sistema de control interno	30
1.7.4.1. <i>Objetivos del control interno</i>	31
1.7.4.2. <i>Componentes de control interno</i>	32
1.7.5. Normas de auditoría generalmente aceptadas NAGAS	32
1.8. Marco conceptual	34
1.8.1. <i>Eficiencia</i>	34
1.8.2. <i>Eficacia</i>	34
1.8.3. <i>Ecología</i>	34
1.8.4. <i>Economía</i>	35
1.8.5. <i>Ética</i>	35
1.8.6. <i>Excelencia</i>	35
1.8.7. <i>Educación</i>	35
1.8.8. <i>Equidad</i>	35
1.8.9. <i>Emancipación</i>	36
1.8.10. <i>Misión</i>	36
1.8.11. <i>Visión</i>	36
1.8.12. <i>Objetivos</i>	36
1.8.13. <i>Auditoría</i>	37
1.8.14. <i>Gestión</i>	37
1.9. Idea a defender	37
 CAPÍTULO II	
2. MARCO METODOLÓGICO	38
2.1. Enfoque de investigación	38
2.1.1. <i>Enfoque mixto</i>	38

2.2. Nivel de investigación	38
<i>2.2.1. Nivel de investigación exploratorio.....</i>	<i>39</i>
<i>2.2.2. Nivel de investigación descriptivo</i>	<i>39</i>
2.3. Diseño de investigación	39
<i>2.3.1. Investigación no experimental</i>	<i>39</i>
2.4. Tipos de investigación	40
<i>2.4.1. Investigación aplicada.....</i>	<i>40</i>
<i>2.4.2. Investigación de campo</i>	<i>40</i>
2.4. Población	41
2.5. Muestra.....	42
2.6. Métodos, instrumentos y técnicas de investigación	43
<i>2.6.1. Métodos de investigación.....</i>	<i>43</i>
<i>2.6.1.1. Método inductivo.....</i>	<i>43</i>
<i>2.6.1.2. Método deductivo</i>	<i>43</i>
<i>2.6.2. Instrumentos de investigación.....</i>	<i>44</i>
<i>2.6.2.1. Instrumentos documentales</i>	<i>44</i>
<i>2.6.3. Técnicas de investigación.....</i>	<i>44</i>
<i>2.6.3.1. Observación.....</i>	<i>44</i>
<i>2.6.3.2. Entrevista.....</i>	<i>45</i>
<i>2.6.3.3. Encuesta.....</i>	<i>45</i>
2.7. Análisis e interpretación de resultados	46
2.8. Comprobación de la idea a defender	60

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	61
a) Nombre de la estrategia.....	61
b) Objetivo.....	61
c) Responsable	61
d) Periodicidad.....	61
e) Alcance	61
f) Táctica.....	61
g) Presupuesto.....	62

h) Sistema de monitoreo para evaluar la consecución o el logro eficiente de la estrategia, aquí entra en evidencia el aporte de la o el investigador	62
3.1. Planificación	63
3.2. Fase I: Familiarización y revisión de legislación y normativa	70
3.3. Fase II: Evaluación del sistema de control interno	88
3.4. Fase III: Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas .	104
3.5. Fase VI: Comunicación de resultados e informe de auditoría	127
3.6. Fase V: Monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración... ..	144
CONCLUSIONES	150
RECOMENDACIONES	151
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - 2: Población de EMAPAF - SP Sucúa.....	41
Tabla 2 - 2: Muestra de EMAPAF - SP del cantón Sucúa	42
Tabla 3 - 2: Realización de una Auditoría de gestión anteriormente en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa.	47
Tabla 4 - 2: Conocimiento de la misión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa.....	48
Tabla 5 - 2: Conocimiento de la visión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa.....	49
Tabla 6 - 2: Sistema de Control interno.....	50
Tabla 7 - 2: Mejoramiento de la gestión institucional	51
Tabla 8 - 2: Políticas institucionales.....	52
Tabla 9 - 2: Manual de funciones de la Empresa	53
Tabla 10 - 2: Socialización del manual de funciones	54
Tabla 11 - 2: Plan de capacitaciones al personal	55
Tabla 12 - 2: Evaluación periódica al personal	56
Tabla 13 - 2: Reglamento interno	57
Tabla 14 - 2: Planificación Estratégica.....	58
Tabla 15 - 2: Indicadores de gestión.....	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - 2: Realización de una Auditoría de gestión anteriormente en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa.....	47
Gráfico 2 - 2: Conocimiento de la misión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa.....	48
Gráfico 3 - 2: Conocimiento de la misión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa.....	49
Gráfico 4 - 2: Sistema de Control interno	50
Gráfico 5 - 2: Mejoramiento de la gestión institucional.....	51
Gráfico 6 - 2: Políticas.....	52
Gráfico 7 - 2: Manual de funciones de la Empresa	53
Gráfico 8 - 2: Socialización del manual de funciones.....	54
Gráfico 9 - 2: Plan de capacitaciones al personal.....	55
Gráfico 10 - 2: Evaluación periódica al personal	56
Gráfico 11 - 2: Reglamento interno.....	57
Gráfico 12 - 2: Planificación Estratégica.....	58
Gráfico 13 - 2: Indicadores de gestión	59
Gráfico 16 - 3: Evaluación de control interno	100

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

ANEXO B: ENTREVISTA

ANEXO C: ENCUESTA

ANEXO D: PROPIEDAD, PLANTA & EQUIPO

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objeto la elaboración de una Auditoría de Gestión a la empresa EPMAFAP – SP del cantón de Sucúa, provincia de Morona Santiago, período 2019, mediante la aplicación de diversas herramientas e instrumentos de la auditoría, certificando un control y manejo adecuado de los bienes y servicios que presta la empresa a la sociedad. En el proceso de investigación se realizaron encuestas, entrevistas y fichas de observación, tanto a la máxima autoridad como a los empleados, trabajadores y obreros de la entidad. Al analizar las variables cualitativas y cuantitativas se pudieron interpretar los datos obtenidos que nos permitieron la determinación de falencias en los procesos de gestión y administración empresarial, lo que impedía un control adecuado de cada actividad. La Auditoría de Gestión se compone de la evaluación de control interno, estructuración de la matriz FODA y sus respectivas matrices de correlación, indicadores de gestión, matriz de monitoreo. Se recomienda a la autoridad máxima de la empresa realice de forma continua Auditorías de Gestión para generar un control sobre las actividades, procesos y procedimientos de la organización; además de, gestionar los movimientos administrativos para una toma de decisiones adecuada y base a información real.

Palabras clave: <AUDITORÍA DE GESTIÓN> <ADMINISTRACIÓN>
<FLUJOGRAMAS> <INDICADORES DE GESTIÓN> <CONTROL INTERNO>



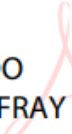
24-05-2022
1008-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The present study was aimed to prepare a management audit for a company called EPMAPAF - SP located in Sucúa, province of Morona Santiago, period 2019, through the application of several audit tools and instruments, certifying adequate control and management of goods and services provided by the company to the population. In the investigation process, surveys, interviews and observation sheets were carried out, both to the highest authority and the employees, of the company. When analyzing the qualitative and quantitative variables, the data obtained could be interpreted, which allowed us to determine shortcomings in the business management and administration processes, which prevented adequate control of each activity. The management audit is made up of the evaluation of internal control, structuring of the SWOT matrix and its respective correlation matrices, management indicators, monitoring matrix. The highest authority of the company is recommended to carry out permanent management auditing processes to generate control over the activities, processes and procedures of the organization as well as to manage the administrative processes to make proper decisions based on real information.

Keywords: <MANAGEMENT AUDIT> <ADMINISTRATION> <FLOW CHART>
<MANAGEMENT INDICATORS> <INTERNAL CONTROL>

LUIS
FERNANDO
BARRIGA FRAY



Firmado digitalmente
por LUIS FERNANDO
BARRIGA FRAY
Fecha: 2022.06.28
11:41:55 -05'00'

Luis Fernando Barriga Fray

0603010612

INTRODUCCIÓN

La consolidación de la presente investigación contiene una “Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa – EPMAPAF- SP, provincia de Morona Santiago, período 2019”, con la finalidad de brindar soluciones ante los problemas que se presentan en la organización y contribuir con procesos eficientes que encaminen a la organización a alcanzar el éxito y como no un rendimiento máximo en su operatividad, procesos y procedimientos administrativos y de gestión empresarial. Como resultado principal se obtiene la optimización de recursos incluyendo principalmente el talento humano.

Entre las problemáticas principales se menciona, la inexistencia de visión empresarial, código de ética, políticas empresariales; y, el desconocimiento por parte del personal, empleados y obreros de la filosofía empresarial, del uso adecuado de herramientas existentes como es el manual de procesos y procedimientos; lo que obviamente genera consecuencias en los diferentes procesos que se inmiscuye el desarrollo de las actividades cotidianas de la organización.

Por todo lo mencionado con anterioridad, se consideró de vital importancia la aplicación inmediata de la presente Auditoría de Gestión, con la finalidad de brindar soluciones oportunas a la empresa para que se organice y controle todas las actividades, generando rendimientos en la gestión de la organización; así, finalmente se optimicen recursos, se garantice un manejo adecuado de los mismos, se proporcionen controles internos de las actividades y como consecuencia se tomen decisiones adecuadas ante la información obtenida. Por este motivo, la aplicación de la Auditoría de Gestión se considera un instrumento que garantiza a la empresa generar soluciones convirtiendo debilidades en fortalezas, estableciendo información transparente y procesos eficientes.

La presente investigación se ejecutó en 3 capítulos notorios, los que se describen brevemente a continuación:

CAPITULO I: Marco Teórico – Referencial; se detalla principalmente planteamiento y formulación de problemas, objetivos generales y objetivos específicos, justificación teórica, justificación metodológica y justificación práctica, antecedentes de investigación,

marco teórico y conceptual; todo esto permite la fundamentación básica que solidifica el desarrollo de la presente investigación.

CAPITULO II: Marco Metodológico; describe el enfoque, diseño, nivel y tipo de investigación que se desarrolló; a su vez, se analizó las diferentes herramientas, instrumentos, métodos, técnicas de investigación que se usen para la recopilación de información pertinente y necesaria. También, se establece de forma adecuada la población de la organización que en la presente investigación se generara como la totalidad debido a que el personal no excede más de 30 personas en la organización, a los mismos que se les aplica entrevistas y encuestas respectivamente.

CAPITULO III: Marco de Resultados, Análisis y Discusión de Resultados; aquí se detalla el desarrollo, proceso y estructuración de Auditoría de Gestión.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

1.1.Planteamiento del problema

Las empresas públicas a nivel mundial a lo largo de la historia han presentado fallos en su gestión. La falta de objetivos claros, de una estrategia a largo plazo, una excesiva burocratización de sus procesos de toma de decisiones, unidos al mal manejo de sus recursos humanos, los cuales contaban con plantillas infladas, provocaron que muchas de estas empresas fueran ineficientes. Como causa de esta situación los estados han privatizado una gran cantidad de empresas públicas buscando liberar la carga financiera e incrementar las inversiones del exterior mejorando así la economía (Acevedo, 2016).

En el caso particular de Latinoamérica, de acuerdo con (Acevedo, 2016) las empresas públicas, a pesar del éxito aislado de algunas de ellas, no están exentas de problemas relacionados a la mala gestión de las mismas; éstas además, de contar con las mismas problemáticas que tienen este tipo de empresas a nivel mundial se caracterizan por el conflicto entre sus objetivos económicos y sociales, mal uso de los recursos y la falta de eficiencia administrativa, esta última como causa de que algunos ejecutivos son nombrados desde el gobierno sin tener en cuenta los conocimientos y experiencias que se requiere para el buen desempeño en sus funciones.

Las empresas públicas de la región latinoamericana presentan dificultades para lograr sus objetivos como consecuencia de la falta de evaluación del desempeño de sus trabajadores ya sea por dejación o por desconocimiento por parte de la dirección. (León, 2016) Además, la falta de capacitación de los empleados y el desconocimiento de sus responsabilidades sumado a una deficiente política de incentivos provoca que éstos no tengan la motivación por mejorar los resultados de la entidad (Acevedo, 2016).

La calidad de los servicios brindados por las empresas de agua y saneamiento de los países latinoamericanos han mejorado y sus niveles de cobertura han aumentado como consecuencia de los incrementos de las inversiones públicas. De igual forma refiere que,

aunque han mejorado los servicios de forma general, estos han sido más significativos en las zonas urbanas que es donde se destinan la mayor cantidad de recursos, no siendo así en las zonas rurales donde en muchos poblados existen problemas con el servicio y la infraestructura es precaria e ineficiente como consecuencia de un déficit de inversión. (Ballesteros, Mejía-Betancourt, Arroyo, & Real, 2015)

En este sentido en una reunión-taller en la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2019), se plantea que hay que incrementar las inversiones en infraestructura con una mayor eficacia en el diseño de los acueductos y alcantarillados, así como implementar políticas que beneficien a la sociedad llevándolos a todos de forma ininterrumpida los servicios que brindan este tipo de empresas. Además, refiere que para lograr este objetivo es necesario una dirección eficiente que maneje de forma adecuada los recursos y promueva los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En cuanto a las empresas públicas existentes en el Ecuador, de acuerdo con el (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020), “estas muestran fallas importantes en la gobernanza, tienen objetivos poco claros, politización excesiva, una débil rendición de cuentas e incluso corrupción” (p. 1). Dichas deficiencias pueden retraer inversiones e impacto negativo en la economía de forma general y particularmente en la vida de sus ciudadanos. Adicionalmente, estas empresas tienden a ser influenciadas por la política por lo que requieren independencia operativa para lograr la eficiencia y transparencia en su gestión (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020).

Estos problemas que presentan las instituciones públicas provocan que sus servicios no tengan todo el alcance o la calidad requerida por la sociedad. Uno de estos servicios que se ha visto afectado es el de agua potable y alcantarillado que, sumado a un déficit de inversión en su infraestructura ha provocado quejas en la población. Al respecto, según la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), 2014), refiere que en el Ecuador el 75.3% de las viviendas tiene acceso a agua por la red pública y el 63.1% al alcantarillado sanitario, mientras que estos números se reducen en las zonas rurales donde el 38.8% de las viviendas tiene acceso a agua de la red pública y el 25.5% al alcantarillado sanitario. En el caso particular

del cantón Sucúa donde se desarrolla el presente estudio la cobertura de agua por la red pública es de un 76.2%, mientras, que la cobertura de alcantarillado es de un 44.6%.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos, es una organización ecuatoriana, que tuvo sus indicios un 11 de septiembre del 2018, con registro oficial N° 568, ubicada en el cantón Sucúa, provincia de Morona Santiago, que tiene por objeto contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, a través de la prestación de servicios, los mismos que se mencionan a continuación: agua potable, el alcantarillado, faenamiento del ganado; buscando generar bienestar y satisfacción en los usuarios al adquirir un servicio de calidad; además de, preservar la conservación del ambiente y promover el desarrollo integral y sustentable. En el contexto analizado anteriormente, la empresa presenta problemas relacionados que reflejan lo siguiente:

- La empresa no dispone de una planificación estratégica, por lo que no se evalúan los objetivos planteados en la misma.
- Se identifica una falta de indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la gestión interna de la empresa lo que no permite saber si se está cumpliendo los objetivos de la EP.
- El control interno en la empresa no está debidamente documentado y formalizado lo que implica que las personas no conozcan a ciencia cierta cómo funciona la empresa.
- Se observa que la documentación relacionada con las adquisiciones efectuadas por la empresa no se encuentra adecuadamente archivadas y organizadas lo que ocasiona que la empresa no cuente con un archivo íntegro y confiable referente a las adquisiciones.
- Existe un alto valor en cartera puesto que no se ha hecho la gestión para la recaudación.
- No dispone de herramientas para evaluar la gestión dentro de los parámetros de eficacia, eficiencia, ética y economía.

Todos los problemas citados anteriormente, tienen su origen en la falta de diligencia y habilidad administrativa de la gerencia y del directorio en generar condiciones óptimas dentro de la empresa y evaluar el cumplimiento de sus objetivos, así como también el grado de eficiencia, eficacia, ética y economía en el desarrollo de sus operaciones.

Por lo señalado, se consideró de vital importancia realizar una auditoría de gestión a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa – EPMAPAF-SP, con el fin de determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética; así como determinar, el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales, de tal forma que sus resultados sirvan como una herramienta de gestión para que sus directivos puedan adoptar medidas preventivas y correctivas y por ende mejorar la toma de decisiones institucionales.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo la Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa – EPMAPAF-SP, provincia de Morona Santiago, período 2019, permitirá evaluar el grado de eficiencia, eficacia, efectividad y economía con que se manejan los recursos empresariales?

1.3. Sistematización del problema

- ¿Cómo evaluar los objetivos planteados por EPMAPAF – SP, sin la existencia de planificación estratégica?
- ¿Cómo identificar el cumplimiento de objetivos, sin la utilización de indicadores de gestión que midan el desenvolvimiento de la gestión organizacional?
- ¿Cómo se conoce el funcionamiento de la organización, si no se documentan, archivan, organizan y formalizan las actividades diarias?
- ¿Cómo mitigar los valores altos existentes en la cartera, que se observan afectados por la falta de recaudación?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Realizar la Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos, del cantón Sucúa – EPMAPAF-SP, provincia de Morona Santiago, período 2019, a través de la aplicación de las diferentes técnicas, herramientas e instrumentos de auditoría, tendiente a la evaluación del grado de eficiencia, eficacia, efectividad y economía con que se manejan los recursos empresariales.

1.4.2. Objetivos específicos

- Estructurar el marco teórico referencial haciendo uso de diferentes fuentes bibliográficas y linkográficas, que fundamenten el desarrollo del presente trabajo investigativo.
- Determinar el marco metodológico con el uso adecuado de los métodos, herramientas, técnicas e instrumentos de investigación, que faciliten la recopilación de información para sustentar la elaboración del presente trabajo de investigación.
- Ejecutar la Auditoría de Gestión a EPMAPAF-SP, a través del establecimiento de los principales procesos de auditoría, que sirvan como fuente para la elaboración del informe de Auditoría de Gestión y el establecimiento de las conclusiones y recomendaciones respectivas.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

En la parte teórica, la presente investigación se justificó su emprendimiento, ya que se pudo aprovechar todo el contenido teórico existente sobre auditoría y muy particularmente sobre auditoría de gestión de connotados autores y tratadistas, contenidos en libros, revistas, artículos científicos, monografías y sitios web especializados y actualizados que permitieron fundamentar el presente trabajo investigativo, de tal manera que puede convertirse en una importante obra de consulta, así como en un referente para instituciones de la misma índole que estén atravesando similares problemáticas.

1.5.2. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la presente investigación se justificó su realización por el uso de diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitieron recolectar información consistente, pertinente, relevante y suficiente respecto de la situación imperante al interior de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa EPMAPAF-SP, información que al ser tabulada permitió determinar resultados reales y objetivos de la situación que está atravesando la empresa en mención.

1.5.3. Justificación académica

En la parte práctica social, la presente investigación se justificó su inicio, dado que se pudo llevar adelante el examen de auditoría de gestión a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa EPMAPAF-SP, con el fin de determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos institucionales, bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como establecer el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales, utilizando para el efecto las diferentes fases del proceso de auditoría, partiendo por una adecuada planificación, pasando por una correcta ejecución, hasta llegar a la determinación de resultados con la emisión del informe final de auditoría en base a los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento este último que bien puede convertirse en un importante herramienta de gestión para que sus directivos puedan emprender acciones preventivas y correctivas y de esta forma mejorar la gestión empresarial.

1.6. Antecedentes de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación fue necesario revisar una serie de trabajos investigativos realizados por investigadores de diferentes centros de educación superior de la República del Ecuador que sirvieron como fundamento y que se detallan a continuación.

(Merino & García, 2015), en su trabajo de titulación, denominado “Auditoría de Gestión en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza, ubicado en

la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, período 01 de enero al 31 de diciembre del 2013”, concluye que: “...la aplicación de indicadores de gestión determinó una eficiencia del 84%, con una brecha negativa del 16%, en eficacia se marca un 67%, economía se empleó el 85% de los recursos, en ética de 52%, y ecología teniendo deficiencia en el desempeño de los recursos. (p. 123)

De su lado, (Almendaríz, 2016), en su trabajo de investigación titulado “Auditoría de Gestión a la Tesorería de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato provincia de Tungurahua, período 2014” concluye que:

La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, es una dependencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato, cuenta con un presupuesto, genera sus propios recursos y poseen una planificación independiente, se han reportado problemas relacionados por la falta de cumplimiento de los procesos e indicadores de gestión que determine el funcionamiento del departamento financiero. (p. 110)

Por su parte, (Macías Sánchez, Guillín Nùñez, & Castelo Salazar, 2018), en su artículo científico denominado: “Auditoría de Gestión para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión hotelera del hospital provincial general docente Riobamba”, concluye que:

La falta de formularios de control de procesos disminuye la capacidad de detectar fallas, errores y entre otras desviaciones; como también evita la capacidad de comprobar la eficiencia de los procesos con los que se desarrolla las actividades, se desconoce el grado de satisfacción de los clientes y la calidad de servicio. (p.30)

De los criterios antes mencionados, se puede deducir que el desarrollo de una auditoría de gestiones de gran importancia puesto que permite que el equipo de auditoría realice un examen especializado a una empresa, área o departamento, con la finalidad de determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de las actividades, procesos y procedimientos que realiza la empresa.

1.7.Marco teórico

Como guía del presente trabajo investigativo se ha elaborado un “Hilo Conductor” con la finalidad de entender de mejor manera los temas a tratarse en el marco teórico:

1.7.1. Empresa

(Chiavenato, *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*, 2003), define a la empresa como: “organizaciones sociales que, a través de la compra y venta de variedad de productos y servicios, el mismo que tiene como finalidad obtener fines de lucro para alcanzar los objetivos planeados” (p.4)

De su lado, (Pallares, Romero, & Herrera Manuel, 2005), en referencia a las empresas, señalan:

No son más que un sistema conformado por una o varias personas que interactúan con diversos recursos (materiales, económicos, tecnológicos) para desarrollar diferentes actividades que se encaminan a la producción y/o comercialización de productos y servicios, que se enmarcan en satisfacer necesidades sociales. (p.41)

En base a las definiciones anteriores, se pueden concluir que las empresas son unidades productivas que se dedican a la producción, comercialización y/o servicios que se entrega a los clientes con la finalidad.

1.7.1.1. Objeto de las empresas

(Chiavenato, *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*, 2003), en relación al objeto de las empresas, establece que: “el objeto de las organizaciones se concentra en la explotación del negocio, con el único fin de obtener fines de lucro y satisfacer necesidades sociales” (p. 4)

De su lado, (García, Casanueva, Gananza, & Rodríguez, 2000), en referencia al objeto de las empresas, manifiesta que: “las empresas desarrollan un conjunto de acciones, actividades, procesos, procedimientos que se encaminan a la producción de bienes y/o

servicios para la futura distribución y comercialización de los mismos a la sociedad, enmarcándose en generar recursos económicos”. (p. 3)

Con base en las definiciones anteriores, se puede concluir que las empresas muestran por objeto principal la recaudación de ingresos para poder mantenerse en el mercado; sin embargo, uno de sus propósitos principales es satisfacer las necesidades básicas de los clientes.

1.7.1.2. Estructura empresarial

El autor (Galán, 2022), en referencia a la estructura empresarial, señala:

Una forma de brindar titularidad a los negocios, permitiendo la localización adecuada de las áreas y departamentos con la finalidad de enfocarse adecuadamente en todas las actividades para que sean controladas de manera eficiente; así mismo, se establece la jerarquía para poder designar adecuadamente las funciones y responsabilidades de los empleados

De su lado, (Philip & Hall, 2012), en refiriéndose a la estructura empresarial, establece:

La estructura de una organización se basa principalmente en los siguientes elementos:

- Entidad: se manifiesta si existe la organización de forma individual es decir una sola persona o propietario; o, es colectiva cuando se conforman sociedades, compañías, instituciones, corporaciones.
- Elementos humanos: actualmente conocido como talento humano, determinando que toda empresa sea pública o privada, individual o colectiva; siempre se conforma por personas que realizan inversiones y/o trabajan en la entidad.
- Aspiraciones: es todo aquello que se propone para lograr la organización.
- Realizaciones: son las satisfacciones que sienten las personas que forman parte de la empresa cumpliendo lo que se han propuesto.
- Bienes materiales: es todo aquello que forma parte de la infraestructura empresarial; por ejemplo: inmobiliario, instalaciones, oficinas, etc.

- Capacidad técnica: se conforma por los conocimientos y/o habilidades que posee el talento humano de la empresa.
- Capacidad financiera: es la capacidad y los recursos económicos de la organización, la misma que constata la liquidez y capacidad de pago.
- Producción, transformación y/o prestación de servicios: es la capacidad empresarial de realizar varias actividades, entre ellas: fabricación, transformación y prestación de servicios. (p. 7)

En el contexto anterior, la estructura organizacional es un punto importante e indispensable al constituir una organización porque nos permite delimitar las funciones de cada uno de los empleados, plasmados en el organigrama estructural – funcional; además de, detallar cada una de las áreas y departamentos de la empresa mejorando los objetivos y alcances de la misma.

1.7.1.3. Sectores de las empresas

(Uriarte, 2019), en referencia a los sectores productivos, menciona que:

Los sectores empresariales, se clasifican en:

- Primario: extracción de materia prima de forma directa de la naturaleza en productos que se manifiestan de forma semielaborada.
- Secundarios: son aquellos productos finales que ya han sido procesados.
- Terciarios: son los servicios que entregan las empresas e incluso el Estado.
- Cuaternario: se refiere a la gestión de la información y también de otros bienes intangibles. <https://www.caracteristicas.co/empresa/>

Por su parte, la (Organización Internacional del Trabajo , 2010), menciona que los siguientes sectores e industrias aprobados mundialmente son los siguientes:

- Agricultura, constituido por plantaciones y otros sectores rurales
- Alimentación, consolidada por todos aquellos alimentos como son las bebidas, golosinas, tabaco, enlatados, embutidos

- Producción de textiles; así como: cuero, calzado, vestido
- Comercio
- Construcción
- Educación
- Servicios de telecomunicaciones y correos
- Servicios de carácter financiero
- Servicios profesionales
- Servicios públicos como son: energía eléctrica, agua, gas
- Silvicultura y madera
- Transporte
- Fabricación de materiales de transporte
- Funciones públicas
- Hotelería, turismo, restaurantes
- Industrias químicas
- Ingeniería mecánica y eléctrica
- Medios de comunicación, de cultura y gráficos
- Minería (incluido el carbón y otros tipos de minería)
- Producción y comercialización de petróleo y gas; además de, la refinación de petróleo
- Producción de metales básicos. <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/lang--es/index.htm>

En conclusión, los sectores empresariales pueden ser varios dependiendo del autor que los defina; sin embargo, desde mi punto de vista tenemos tres sectores bien marcados; primario o de extracción, secundarios o de comercialización; y, terciarios o de servicios.

1.7.1.4. Tipos de Empresas

(Uriarte, 2019), en relación a los tipos de empresas, establece la siguiente clasificación:

- Relaciones con clientes y otras empresas: son aisladas o de lazo cerrado caracterizadas por no tener relación con otras empresas; y, redes empresariales o de lazos abiertos son aquellas que generan uniones estratégicas para una gestión más eficiente.

- Tamaño: microempresas menos de 10 trabajadores, pequeña entre 10 y 49 trabajadores, mediana entre 50 y 250 trabajadores, grande más de 250 trabajadores.
- Forma jurídica: individuales con un solo dueño, sociedades organizadas por un conjunto de inversionistas; y, cooperativas estructuradas como modelos comunitarios de economía social.
- Rol en el mercado: aspirantes, especialistas, líderes, seguidores.
- Ámbito de actual: local, nacional, multinacional, transnacional.
- Según la propiedad capital: privadas, públicas y mixtas.
<https://www.caracteristicas.co/empresa/>

Por su parte, (Universidad de Granada, 2018), en su página muestra que las principales empresas que se constituyen son:

- Empresario individual: es una persona que tiene un negocio a nombre propio, con una actividad de carácter comercial o profesional
- Sociedades limitadas: generalmente con un enfoque mercantil, capital integrado de un conjunto de participaciones económicas de los socios quienes responderán por las deudas que genere la empresa
- Sociedades anónimas: muestran un tipo de empresa mercantilista y capitalista que se divide en pequeñas acciones y no se encuentran en responsabilidad social en el caso de generarse deudas
- Sociedades sin ánimos de lucro: es un grupo o conjunto de personas que se reúnen con la finalidad de conformarse jurídicamente para establecer negocios mercantiles
- Sociedades colectivas: son sociedades mercantiles que tienen carácter personalista, donde los socios participan de manera equitativa, y pueden tener un enfoque capitalista e industrial
- Sociedades en comandita: se componen por socios colectivos y comanditarios; donde se establece que los primeros responderán socialmente por todas las operaciones; y, los comanditarios son aquellos que generan solamente el aporte económico.
<https://spinoff.ugr.es/spinoffs/infobenefit/tipos-de-empresas-formas-juridicas/>

En síntesis, existe un sinnúmero de tipologías empresariales; tomando como referencia las mencionadas con anterioridad donde se toman en cuenta diversos aspectos, temas,

áreas en las que se desempeñen; sin embargo, tenemos empresas públicas, privadas, mixtas; según el número de empleados, el capital; y, demás factores como se mencionó con anterioridad.

1.7.1.5. Empresa pública

(Raffino, 2020), define las empresas estatales o públicas como: “aquellas que el gobierno gestiona o controla directa o indirectamente ya que es el dueño parcial o total, pueden ser creadas por este para brindar servicios públicos, poseen personalidad jurídica, patrimonios y régimen propios”. (p. 17)

De su lado, (Roberto, 2000), al hablar de la empresa pública, señala:

Las empresas realizan actividades de índole comercial o industrial. Estas en ocasiones a través de un proceso llamado corporativizarían pueden creadas a partir de una agencia del gobierno permitiendo que se conviertan en una empresa con fines de lucro. Aunque en ocasiones algunas no producen ganancias por su importancia estas reciben financiamiento del estado para continuar con sus operaciones. (p. 22)

De acuerdo con la (Asamblea Nacional, 2017), en el artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, define a las empresas públicas como:

Una empresa Pública es una entidad que forma parte del Estado, y se genera bajo las normativas y términos que se plasman en la Constitución de la República, estas organizaciones se constituyen por personas jurídicas con derecho público y patrimonio propio, disponen de autonomía tanto presupuestaria, económica, financiera, de gestión y administrativa. (p. 4)

En síntesis, las empresas públicas son aquellas que utilizan recursos del Estado para su funcionamiento y que una de sus misiones principales es brindar los servicios a los ciudadanos.

1.7.2. Auditoría

(Mantilla S. A., 2011), define a la auditoría, como: “la evaluación de una persona, organización, sistema, proceso, producto o proyecto, realizada para determinar la validez y la confiabilidad de la información, además de, generar evaluaciones en el SCI”. (p. 22)

Por su parte, (Madariaga, 2004), refiriéndose a la auditoría, establece que:

Puede ser realizada internamente por empleados o jefes de un departamento en particular y externamente por una firma externa o un auditor independiente. Tiene la finalidad de verificar las cuentas por autoridad independiente, con el objeto de garantizar que las cuentas se analicen individualmente y de manera justa y evitar declaraciones falsas. (p. 25)

En el contexto anterior, se puede concluir que la Auditoría es un “examen especializado” ejecutado por uno o varios profesionales que pueden estar o no en relación de dependencia y su objetivo es generar un dictamen o un informe, según sea el caso, y proponer actividades preventivas y correctivas.

1.7.2.1. Importancia de la auditoría

(Franklin, 2007), refiriéndose a la importancia de la auditoría, señala:

La auditoría es importante ya que proporciona credibilidad a un conjunto de estados financieros y les da a los accionistas la confianza de que las cuentas son verdaderas y justas. También puede ayudar a mejorar los controles y sistemas internos de una empresa. (p. 3)

Por su parte, (Correa , Aguilar, & Romero, 2016), al hablar de la importancia de la auditoría, afirma que:

La auditoría es importante porque evalúa la eficacia de los controles internos de una empresa, mantiene un sistema eficaz de controles internos que es vital para lograr los

objetivos comerciales de una empresa, además obtiene informes financieros confiables sobre sus operaciones, previene el fraude y la apropiación indebida de sus activos. (p. 99)

Con base en las definiciones anteriores, se puede inferir que la auditoría es importante e indispensable en las empresas, puesto que permite generar un examen especial a las actividades de una organización estableciendo un enfoque particular en las falencias para mostrar posibles soluciones reflejadas en el informe de auditoría.

De acuerdo a los autores citados anteriormente, se puede colegir que la auditoría cumple con algunas características, como: Debe ser sistémica, analíticas y generar amplios conocimientos de carácter crítico; y, realizado por profesionales.

1.7.2.3. Técnicas de auditoría

(Caurin, 2017), en referencia a las técnicas de auditoría, establece las siguientes:

- Estudio generalizado: se realiza un análisis de las características observadas de forma generalizada.
- Análisis: se basa en la agrupación de todos los elementos tomado en cuenta, estos análisis pueden ser de movimiento y saldo.
- Investigación: permite recaudar toda la información necesaria a través de diferentes métodos, entre ellos: entrevistas, encuestas, fichas de observación.
- Certificación: plasma toda la información obtenida en el proceso de auditoría.
- Comprobación: es la constatación de la información para conocer si es real y así certificar la transparencia empresarial, para ello se analiza y revisan los documentos empresariales.
- Hechos posteriores: son todos los exámenes que se realizarán con posterioridad a la realización de los balances, pero tomando en cuenta que aún no han sido enviados, ya que se espera un análisis.
- Inspección: asegura la corroboración física de los productos, documentos, materiales que existan en la organización.

- Confirmación: ratificación de la información para conocer si son correctos, especialmente en los registros contables o de procesos, con la observación del auditor.
- Observación: considerada como una de las técnicas más importantes, depende mucho de la perspicacia del auditor, consiste en la observación física de los hechos que suscitan en la empresa.
- Cálculo: basada en el repaso de toda operación aritmética de las cuentas, verificando los resultados. <https://www.emprendepyme.net/auditoria>

En el documento (Técnicas y procedimientos de auditoría, 2021), muestra que las técnicas en auditoría son: “Los diferentes métodos, prácticas e instrumentos investigativos que prueban la razonabilidad de la información tanto del área administrativa, gestión, operativa y financiera para poder consolidar la opinión del auditor”. <https://cursos.aiu.edu/Introduccion%20a%20la%20Auditoria/PDF/Tema%203.pdf>

Las técnicas en auditoría es una de las herramientas más importantes puesto que al ser aplicadas permiten consolidar toda la información básica e indispensable para estructurar el informe de auditoría; a través, de las evidencias encontradas.

1.7.2.4. Antecedentes de auditoría

(Florian Caro, 2016), en relación a los antecedentes de auditoría, menciona:

Se refieren a todo aquello que precede el trabajo de auditoría, es necesario adquirir conocimientos previos de la empresa que va a ser auditada, con el fin de realizar un trabajo de forma eficiente, ya que con un diagnóstico previo y análisis se puede enfocar en ciertos procesos o áreas críticas como un comienzo de auditoría. (p. 9)

De su lado, (Morales, 2011), al hablar de los antecedentes de la auditoría, manifiesta: “se reflejan con la finalidad de conocer previamente la entidad que se está examinando, surge con el fin de brindar una breve introducción y detalla todo lo necesario referente a la organización”. (p. 10)

Un antecedente en auditoría muestra detalladamente toda la información que antecede a una organización, detallando todos los aspectos positivos y negativos que permitirán tener un conocimiento previo para emprender el proceso de auditoría.

1.7.2.5. Objetivo de auditoría

(Caurin, 2017), para el autor la auditoría principalmente tiene los siguientes objetos:

- Analizar y conocer la situación actual, general y específica de la empresa
- Generar credibilidad y sobre todo confianza a los inversores, entidades financieras y clientes de la empresa
- Detección de fraudes, errores y falencias de la organización
- Comprobación del cumplimiento de la normativa legal de la empresa
- Observar si el sistema y procesos de trabajo son adecuados, eficientes y eficaces
- Obtener toda la información posible para que la toma de decisiones sea eficiente con respecto al mejoramiento del rendimiento organizacional.

<https://www.emprendepyme.net/auditoria>

Según (Calero & Burgos, 2016), muestra: “En auditoría un objetivo es un propósito que permite diagnosticar y consolidar información de una organización para poder tomar decisiones en base a ella”. (Pp. 1 - 14)

Los objetivos permiten determinar el propósito de una auditoría, estableciendo también límites de tiempo a corto, mediano y largo plazo; y estructurar acciones, recursos y todas las herramientas que permitan alcanzar lo que se ha propuesto.

1.7.2.6. Alcance de auditoría

(Glosario de Auditoría, 2017), en auditoría el alcance se refiere a la extensión de los límites en la realización de auditoría, se parametriza y describe los períodos, procesos, espacios físicos, áreas, entre otros detalles.
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20776/Glosario.pdf>

(Baldivieso & Luna, 2019), el alcance en la auditoría establece todos los procedimientos que se requieren y consideran en el proceso de auditoría para alcanzar los objetivos que se han propuesto, determinando las fechas para entrega de resultados, líneas de tiempo y/o distribución. <https://www.baldiviesoyluna.com/auditoria/financiera/>

En conclusión, los antecedentes en la auditoría son un factor importante y esencial al empezar el proceso; además, muestran prácticamente el detalle del lugar, periodo, área y espacio donde se va a desarrollar.

1.7.2.7. Riesgos de auditoría

(Gerencie.com, 2014), siempre que se realice una revisión o una auditoría, el auditor esta susceptible a cometer un error e incurra en un riesgo de auditoría, que de cualquier forma incurra en los resultados, es por esto que se toman en cuenta como un estudio previo para la planificación adecuado y como consecuencia la minimización de los mismos. Existen 3 tipos de riesgos: inherente, control y detección. <https://www.gerencie.com/tipos-de-riesgos-de-auditoria.html>

(Herrera Asociados Asesores Empresariales, 2020), establece los siguientes riesgos de auditoría:

- R. inherente: se consideran como propios de la naturaleza de la organización, se estructuran totalmente independientes al sistema de control interno de la empresa; es decir, son aquellos que se encuentran presentes en las actividades regulares de la empresa y siempre la gerencia busca actividades de control para mitigarlos. Para ello, es necesario que el auditor conozca previamente la entidad, para un análisis exhaustivo.
- R. control: son actividades que realizan las entidades para detectar, prevenir y corregir toda desviación que se genere en los procedimientos; este riesgo busca efectivamente detectar si los procedimientos que se aplican para mitigar o prevenir riesgos no generan los resultados que se han esperados; y, como consecuencia no corrige a tiempo los errores que se presentan.
- R. detección: se genera cuando el auditor por una u otra razón no pueda detectar algún error durante el proceso de auditoría, generando que no se detecten en un 100% dichos errores, esta es una probabilidad existente; sin embargo, el auditor siempre busca

el margen de error mínimo en el desarrollo de auditoría, para brindar informes eficientes.
<https://herreraasociados.co/2020/06/19/tipos-de-riesgo-de-auditoria/>

En síntesis, los riesgos en auditoría permiten identificar las posibles falencias que se pueden dar durante el proceso; puesto que, se enfocan en los tres riesgos como son: inherentes, de control y detección, con la finalidad de proporcionar estrategias para evitar o al menos mitigar estos riesgos.

1.7.2.8. Clasificación de la auditoría

De acuerdo con la filiación o independencia del auditor:

- Auditoría Externa. - Para (Bendermacher, 2017), una auditoría externa es un examen que realiza un contador independiente. Este tipo de auditoría generalmente tiene como objetivo dar como resultado una certificación de los estados financieros de una entidad. Esta certificación es requerida por ciertos inversionistas y prestamistas, y para todas las empresas públicas. (p. 4).
- Auditoría Interna. - Para (Bendermacher, 2017), la auditoría interna es una iniciativa organizacional realizada por un profesional con vínculos laborales con la misma con el objetivo de monitorear, evaluar y analizar las actividades de la empresa, para determinar como se ajusta el conjunto a detalles y/o criterios específicos. (p. 4).

De acuerdo con los objetivos fundamentales que se persiga y su alcance:

- Auditoría Financiera. - Para (Luna, Arízaga, & Zambrano , 2018), una auditoría financiera es una evaluación objetiva e independiente de los informes financieros y los procesos de informes financieros de una organización. El propósito principal de las auditorías financieras es brindar a los reguladores, inversionistas, directores y gerentes una seguridad razonable de que los estados financieros son precisos y completos (p. 389).
- Auditoría Especial. - Para (Rocha, 2018), una auditoría especial se puede definir como un tipo de auditoría estrictamente definido que se lleva a cabo con el fin de investigar un área específica de las actividades de la organización (p. 15).

- Auditoría Gubernamental. - En una auditoría gubernamental se mantienen y examinan registros de agencias gubernamentales y de empresas privadas o personas que realizan actividades sujetas a regulaciones o impuestos gubernamentales. Además, detectan la malversación y el fraude, analizan los controles contables de las agencias y evalúan la gestión de riesgos (Fonseca, 2007, p. 21).
- Auditoría Administrativa. - Para (Franklin, 2007), es el proceso de verificación analítica de aspectos de las actividades financieras y administrativas, evaluación de metas y planes, políticas y procedimientos, estructura organizacional, métodos de medición y evaluación del desempeño, métodos de control, gestión financiera y los resultados obtenidos a la luz de los potenciales recursos físicos y humanos (p. 11).
- Auditoría Operacional. - Para (Rodríguez, 2017), una auditoría operativa es un examen de la forma en que una organización realiza negocios, con el objetivo de señalar mejoras que aumentarán su eficiencia y efectividad. Las Auditorías son Operativas generadas frecuentemente por el personal que ejecuta Auditorías Internas; sin embargo, se pueden contratar a un especialista para revisar áreas o procesos de la organización. Los usuarios principales de las recomendaciones de auditoría son el equipo de gestión y, especialmente, los directores de las áreas que se han revisado (p. 25).
- Auditoría de Gestión. - Para (Becerra & Orellana, 2020), la auditoría de gestión se expande al desempeño operativo, gerencial y administrativo de una organización. Añaden valor y conocimiento, y proporcionan información para mejorar el desempeño, la gestión financiera, la eficiencia operativa y la reducción de costos, además de facilitar la toma de decisiones y contribuir a la rendición de cuentas (p. 10).

En el contexto anterior, la auditoría tiene diferentes enfoques y se puede aplicar en cada una de las áreas de una empresa con la finalidad de diagnosticar las posibles falencias y corregirlas; es por ello, que en la presente investigación tomamos como referencia los problemas organizacionales y consideramos importante la aplicación de una auditoría de gestión.

1.7.3. Auditoría de gestión

(Correa , Aguilar, & Romero, 2016), define a la auditoría de gestión, como: “es una evaluación independiente de las operaciones de una entidad, generalmente asociada con

agencias gubernamentales. El objetivo es evaluar el desempeño de los programas establecidos para determinar su efectividad y hacer cambios si es necesario”. (p. 11).

Por su lado, (Maldonado, 2001), refiere que una auditoría de gestión se utiliza para examinar qué tan bien se realiza un proceso o actividad. Este examen puede abordar factores como la cantidad de tiempo invertido para completar una actividad, la rentabilidad o la velocidad de un proceso, la tasa de error de transacción, la efectividad de los controles internos y qué tan bien respalda los objetivos del negocio. Dicha auditoría también puede comparar el costo presupuestado de un programa o proceso con su costo real. Las auditorías de gestión son útiles para encontrar formas de mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones de una organización (p. 22).

Tomando en cuenta el criterio de los autores citados anteriormente, se puede decir que: la auditoría de gestión es un examen efectuado por un equipo multidisciplinario que tiene como finalidad evaluar la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología con que se manejan los recursos de una institución y además que los objetivos y metas de la misma se cumplan eficientemente.

1.7.3.1. Importancia de la auditoría de gestión

(Becerra & Orellana, 2020), acerca de la importancia de la auditoría de gestión, señala: “pueden ayudar a las organizaciones y gobiernos a ser más eficientes, impulsar un mejor desempeño y proporcionar más valor. Las organizaciones que utilizan una auditoría de desempeño tienen un enfoque prospectivo para su operación”. (p. 15).

(Aguirre Quezada & Dávila Quezada, 2021), considera que la auditoría de gestión es importante: “Consolida una de las herramientas más importantes en el área empresarial, ya que permite analizar principalmente aspectos de eficacia, eficiencia, calidad, y demás aspectos organizacionales”.

<https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10630#:~:text=La%20auditor%C3%ADa%20de%20gesti%C3%B3n%20comprende,al%20logro%20de%20los%20objetivos>

En conclusión, una organización la auditoría de gestión permite examinar cada uno de los procesos y procedimientos operativos de la empresa, analizando la utilización de recursos y aplicando estrategias que permita evidenciar falencias para que sean potenciadas.

1.7.3.2. Objetivos de la auditoría de gestión

(Calero & Burgos, 2016), al referirse a los objetivos de la Auditoría de Gestión, señala los siguientes:

- ✓ Examinar la estructura organizativa en su totalidad o en parte.
- ✓ Comprobar las operaciones de gestión y su eficacia.
- ✓ Analizar metas, planes, políticas y actividades de la dirección.
- ✓ Comprobar la adecuada utilización de los recursos.
- ✓ Identificar las debilidades de la gestión y sugerir las medidas adecuadas para su subsanación.
- ✓ Hacer que la dirección aborde o afronte eficazmente cualquier problema en el futuro. (p. 5).

(Redondo Duran, Llopart Perez, & Duran Juve, 1996), muestra que el principal objetivo en una auditoría de gestión es:

Permite evaluar los resultados de la gestión de las organizaciones, programas, proyectos y operaciones, a través de la aplicación y medición de criterios de economía, eficiencia y eficacia entre otros, permitiendo controlar la calidad de la gestión y el impacto que ésta genera en la colectividad.

En los procesos de auditoría se identifica principalmente el objetivo con la finalidad de proponer a donde se desea llegar estableciendo estándares de eficiencia, eficacia de la gestión operativa y empresarial.

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>

La auditoría tiene por objeto principal examinar los procesos, procedimientos, áreas y actividades de una organización con la finalidad de que se pueda obtener los criterios

basados en eficiencia, eficacia, economía, y demás factores; que garantizan y verifican el cumplimiento de las normas establecidas interna y externamente de la empresa a las que se rige una organización con respecto a la gestión, administración, finanzas y operatividad.

1.7.3.3. Fases de la auditoría de gestión

(Maldonado, 2001), sobre las fases de la Auditoría de Gestión, establece las siguientes:

FASE I.- Familiarización y revisión de legislación y normatividad

Esta conceptualización es prácticamente para los auditores que realizan auditorías externas ya que deben realizar un análisis de la empresa, por su parte los auditores internos conocen a cabalidad todo lo referente a la empresa. Para ello se realiza un recorrido en la organización para conocer entre tantas cosas cual es la actividad principal, con cuantos trabajadores cuenta, cuáles son los procesos y procedimientos más importantes.

También es necesario realizar previamente todo lo referente a la normativa organizacional y a la vez a que normas legislativas externas se sustenta, para todo esto no se debe demorar más de dos días, este proceso es realizado generalmente por el auditor jefe de equipo, puesto que es la cabecera de la ejecución de auditoría, el mismo que debe actuar principalmente en esta fase; con posterioridad servirá como apoyo al auxiliar de auditoría, siempre y cuando la información sea demasiado voluminosa.

Por su parte, los auditores externos son aquellos que pueden visitar las instalaciones, para ello programar entrevistas ante los ejecutivos.

FASE II.- Evaluación del sistema de control interno

Cuando se trata de controles internos, es importante que estén diseñados de manera práctica, eficiente y eficaz. A menudo, es útil que alguien con un nuevo par de ojos revise sus controles internos para asegurarse de que aún estén funcionando como se esperaba.

Los siguientes son los métodos para evaluar el sistema de control interno:

1. Enfoque de Memorando o Registro Narrativo: Es una descripción completa y exhaustiva del sistema. Es necesario y apropiado cuando existan deficiencias en el sistema de control formal, se realiza en micro y pequeñas empresas. Si existen lagunas en el SCI que son difíciles de analizar e identificar para ello se utiliza un registro narrativo.
2. Lista de verificación: Es una serie de instrucciones que un miembro del personal de auditoría debe seguir. Deben estar firmados y rubricados por el asistente de auditoría como prueba de haber seguido las instrucciones dadas. Se requiere una declaración específica para cada área de debilidad.
3. Diagrama de flujo: Es una representación pictórica del sistema de control interno que describe sus diversos elementos tales como operaciones, procesos y controles, que generan beneficios y permiten que el auditor tenga una visión general, concisa y completa del trabajo y las actividades que se desarrollan en la organización. Un diagrama de flujo completo representaría el proceso de obtención de documentos, el personal involucrado en hacerlo, el flujo de documentos a través de varios departamentos, el mantenimiento de registros, el flujo de bienes y consideración, y el manejo de los resultados. El proceso de evaluación del control interno se vuelve más fácil a través de un diagrama de flujo, ya que se puede medir de un vistazo una imagen amplia de todos los controles involucrados.
4. Cuestionario de control interno: este es el método más utilizado para recopilar información sobre el sistema de control interno e implica hacer preguntas a varias personas en diferentes niveles de la organización. El cuestionario está en un formato prediseñado para asegurar la recopilación de toda la información relevante y completa. Las preguntas están formadas de manera que faciliten la obtención de información completa a través de respuestas en “Sí” o “No”.

FASE III.- Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas

Considerada como la fase más voluminosa y extensa de la auditoría de gestión. Una vez que se realizaron los procedimientos se obtiene la evidencia suficiente, relevante y competente, basada en criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa. Se evalúan los resultados de la gestión y determinación de los hallazgos resultantes para sustentar los comentarios, las conclusiones y recomendaciones que serán incluidas en el informe. Vale decir que cuando hay muchas áreas críticas están pasando por

un filtro y se examinan las más críticas, lo que no descarta que estas no sean revisadas a través de la evaluación del control interno y se reflejen sus deficiencias en la redacción del informe.

FASE IV.- Comunicación de resultados e informes de auditoría

Un informe de auditoría es la opinión formal de los hallazgos de auditoría. El informe de auditoría es el resultado final de una auditoría y la persona u organización receptora puede utilizarlo como una herramienta para la presentación de informes financieros, la inversión, la modificación de operaciones, el cumplimiento de la responsabilidad o la toma de decisiones. Al generar un informe de auditoría, debe ser eficiente ya que permite asegurar cuales fueron los resultados de auditoría, generando una manera útil y una respuesta pertinente ante la auditoría.

El objetivo principal de cualquier informe de auditoría es ilustrar dónde la organización no cumple con cualquier estándar, regla, regulación u objetivo que se supone que debe cumplir. Para ello, es ideal identificar cuáles son las no conformidades, tal como la norma en la que no se ajusta. Entonces es importante demostrar qué evidencia utilizó para confirmar la no conformidad. El objetivo es que cada no conformidad contenga suficiente información para que los receptores del informe de auditoría puedan modificarla.

Un informe de auditoría no solo debe incluir aspectos negativos. Esto es especialmente cierto para los informes de cumplimiento y las auditorías operativas. Esto permite a la organización enfocarse en áreas que están funcionando y aplicarlas a otras áreas más allá de indicar las cosas que no se ajustan a los requisitos (no conformidades), es importante indicar también las áreas de alto riesgo, o áreas que pueden estar en cumplimiento pero que corren el riesgo de no cumplir con el tiempo, o podrían mejorarse.

FASE V.- Monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración

En esta fase se evalúa principalmente que se cumpla con todas las recomendaciones que se realizaron en las auditorías hechas con anterioridad, en todas las áreas y secciones de comercialización principalmente, con la finalidad de constatar el cumplimiento de dichas recomendaciones y corroborar que se cumplan estas, todo eso se elaborará de forma

oportuna y en conjunto a los directivos, trabajadores y empleados de la organización con la ayuda de un cronograma de cumplimiento de recomendaciones, el mismo que establece responsables y de esta manera asegurar el cumplimiento de dichas recomendaciones y garantizar que el trabajo beneficie a la entidad (pp. 57 - 125).

Claramente la auditoría de gestión se encuentra enfocada en un proceso bien estructurado por cinco fases, que comienza con la recolección de datos y culmina con la entrega de un informe de auditoría, consolidado por papeles de trabajo elaborados por el auditor.

La auditoría de gestión cuenta con cuatro fases bien definidas que son: familiarización y revisión de legislación y normatividad, evaluación del sistema de control interno, desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas, comunicación de resultados e informes de auditoría, monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración; este proceso permite la recopilación de información suficiente que sirve como evidencia y sustento para la estructuración del informe de auditoría elaborado por el auditor y presentado a la máxima autoridad.

1.7.3.4. Elementos de gestión 9e

Según (Maldonado, 2001), el auditor debe valorar la gestión, en cuanto a las nueve “E”, esto es, Economía, Eficacia, Eficiencia, Ética, Ecología, Excelencia, Educación, Equidad y Emancipación, las cuales serán definidas a continuación:

- Economía: toma como referencia el uso adecuado de los recursos, los mismos deben de manejarse bajo estrictos estándares de calidad, cantidad y transparencia, buscando en la producción los costos mínimos posibles sin que se pierda la calidad de los productos y servicios
- Eficiencia: se relaciona principalmente en el uso adecuado de los recursos siempre y cuando se cumpla el objetivo propuesto.
- Eficacia: Se refiere al nivel de calidad con el que se lleva a cabo una tarea o proceso que, en última instancia, conduce a un mayor rendimiento comercial general.

- Ecología: Son aplicaciones que las entidades deben considerar sobre la protección del medio ambiente y el impacto que causa el trabajo empresarial. Resumiendo, la ecología es el cuidado del medio ambiente.
- Ética: se refiere netamente a la parte moral y/o conducta de los individuos con respecto al área laboral, esta debe ejecutarse tomando como base fundamental las normativas y reglamentos de la empresa.
- Excelencia: Esto hace referencia a los informes que provee el auditor para las mejoras, sin pretender llegar a la perfección, una entidad puede llegar a la excelencia.
- Educación: Se trata de las horas invertidas en las capacitaciones brindadas al personal para su mejor desempeño.
- Equidad: Esto está totalmente asociado a la ética en el que están los seis asociados que son empresa, cliente, proveedores, accionistas, asalariados, y el Estado.
- Emancipación: Se refiere a la participación del auditor como gran elemento que contribuya a fomentar la libertad de pensamiento que democratice la información y libere de la dependencia tecnológica y científica de las potencias mundiales. (p. 34)

El autor (Franklin, 2007), sobre los indicadores de gestión, menciona:

Son aquellos que evalúan cuantitativamente y cualitativamente todas las estrategias, funciones, procesos, procedimientos que se realizan en la empresa, cada uno de estos se realizan en varias etapas, tomando como referencia los indicadores específicos que son:

- I. Cuantitativos
- I. Cualitativos

Los indicadores de gestión se clasifican así:

- Universales: su finalidad es medir el cumplimiento de la misión institucional, es mismo puede ser clasificado de la siguiente manera por: resultados de áreas y/o desarrollo de información, estructural, de recursos, de proceso, personal; y de aprendizaje y adaptación.
1. Área y desarrollo de información: basado en dos aspectos lo que se ha desarrollado versus lo que se ha obtenido, con el objeto de medir la capacidad en el área administrativa.

2. Estructurales: busca medir los siguientes aspectos: como participan los grupos y equipos de trabajo en el manejo de los servicios ya sean operativos o de producción, con el objeto de medir como se desenvuelven, si es de forma eficiente para alcanzar los objetivos organizacionales.
3. Recursos: partiendo de una planificación para las metas y los objetivos de la organización con el fin de medir y evaluarlas, conocer el grado de cumplimiento, como se formulan los presupuestos y los resultados que se han logrado.
4. Proceso: este indicador se adapta en gestiones netamente operativas y se encuentra entrelazado con los cumplimientos de la misión y los objetivos.
5. Personales: mide la eficiencia, eficacia y efectividad del talento humano de la organización, el mismo que se obtiene realizando una comparación entre la clase y calidad de los servicios, además de la rotación del personal, entre otros.
6. Aprendizaje y adaptación: son muy importantes en la inducción y evaluación del personal, ya que permite conocer si se gestionan sus actividades de acuerdo a lo que se ha planificado.
 - Globales, funcionales y específicos: estos por su parte permiten conocer la gestión que se ha realizado para alcanzar la misión, visión, objetivos y demás metas establecidas previamente. Aquí tenemos:
 1. Globales: busca la evaluación de cómo se gestiona la entidad
 2. Específicos: finalidad de un análisis de cada una de las tareas, áreas y procesos (p. 44)

En conclusión, los indicadores de gestión enmarcan un factor indispensable en los procesos de auditoría que permiten medir la situación en la que se encuentra un proceso o procedimiento, mostrando un valor medible para conocer los niveles de eficiencia, eficacia, ética, ecología, educación, y demás requerimientos.

1.7.4. Sistema de control interno

(Chunchi, 2019), determina:

El Sistema de Control interno es un término utilizado con el propósito de detallar las acciones y políticas de la administración con el fin de describir las decisiones adoptadas, de este modo evaluar y monitorear la conducción ordenada y eficiente de la empresa. Es

una metodología adoptada por la empresa que tiene como objetivo proteger los recursos y a su vez se encarga de prevenir e impedir desembolsos indebidos, evitar fraudes, errores y permite que la información financiera sea confiable (p. 8)

Por otra parte, (Fernández, 2018), define el sistema de controles internos como un conjunto de reglas, políticas y procedimientos que implementa una organización para proporcionar dirección, aumentar la eficiencia, para fortalecer el cumplimiento de todas las políticas y prevenir fraude. (p. 4)

En conclusión, el sistema de control interno es una de las herramientas que actualmente utilizan las empresas para estructurarse adecuadamente; para ello se analizan los componentes que permiten parametrizar la información sobre las actividades operativas de la empresa.

1.7.4.1. Objetivos del control interno

(Mantilla S. A., 2011), es:

Un proceso bien diseñado con controles internos apropiados debería cumplir la mayoría, si no todos, estos objetivos de control: salvaguardar activos de la empresa con el fin de evitar fraudes; aseguramiento de que existe veracidad en los procesos contables; utilización de recursos de forma eficiente; realizar estimulación en dar seguimientos en prácticas establecidas en la empresa; promover y evaluar por una estandarización de calidad en los procesos de la empresa; generar medidas para proteger los activos que posee la empresa, tanto en efectivo como en infraestructura y maquinaria; establecer culturas de controles para mejorar los procesos de organización. (p. 46)

Además, (ISOTools Excellence, 2019), establece:

Los objetivos de control interno es un procedimiento de control integrado a las actividades operativas de los entes de una determinada organización. Su objetivo no es otro que el de asegurar de una manera considerable la fiabilidad de la información de cara a una auditoría externa. <https://www.isotools.org/2019/09/11/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-las-auditorias/>

Entre los objetivos principales que muestra el control interno son garantizar la eficiencia, eficacia, confiabilidad y cumplimiento de todas las actividades operativas de la organización, las mismas que se analizan a través de los cinco componentes que usualmente se analizan.

1.7.4.2. Componentes de control interno

De acuerdo con la metodología (COSO, 2013), el sistema de control interno tiene cinco componentes, los cuales son:

1. Componente de Ambiente de control: se enfoca en analizar todo lo referente a la organización, con la finalidad de influir un alto grado de conciencia para controlar al personal empresarial. Se considera con la base fundamental para los demás componentes de control, generando estándares de disciplina.
2. Componente de evaluación de riesgos: en este componente se identifica todo lo que se analiza en la empresa, analizando riesgos que tienen un impacto grande en los objetivos y buscar diferentes formas para mitigarlos.
3. Componente de actividades de control: se estructura a partir de políticas, procesos y procedimientos que garantiza y asegura las diferentes directrices organizacionales para alcanzar los objetivos y metas establecidas por gerencia.
4. Componente de información y comunicación: se analiza todo aquello que se involucre en el proceso de comunicación de información en la organización, tomando como referencia el tiempo y la forma en la que se realiza.
5. Componente de monitoreo y/o supervisión: es el método que permite asegurar los procesos con estándares de calidad con la finalidad de mejorar internamente. (p. 3)

Según muestra la norma estándar COSO I estructurada por sus cinco componentes que son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo y supervisión.

1.7.5. Normas de auditoría generalmente aceptadas NAGAS

(Mantilla S. A., 2011), señala las siguientes normas de auditoría generalmente aceptadas:

Normas Generales o Personales

1. Entrenamiento y capacidad profesional: los auditores deben estar capacitados técnicamente y estar netamente preparados para ser competentes en el proceso de auditoría
2. Independencia: los auditores deben mantenerse con actitud mental 100% independiente
3. Cuidado o esmero profesional: se refiere al cuidado profesional del auditor en la planificación de la auditoría y la elaboración del reporte

Normas de ejecución del trabajo

1. Planeamiento y supervisión: los auditores deben estar capacitados para la planificación adecuada del trabajo; además de, supervisando de forma adecuada al equipo de trabajo y al personal de la empresa.
2. Estudio y evaluación del control interno: el conocimiento sobre el control interno y el entendimiento del mismo debe ser eficiente, para una planeación adecuada de la auditoría
3. Evidencia suficiente y competente: todo trabajo de auditoría debe estar debidamente respaldado por la evidencia, la misma que se recopila gracias a las diferentes técnicas de auditoría; tales como: inspección, observación, cuestionarios, confirmaciones e indagación; con la finalidad de obtener bases que permitan la elaboración de los informes y/o dictamen de auditoría.

Normas de preparación del informe

1. Aplicación de los PCGA: todo reporte elaborado por el auditor debe reflejar la normativa de los principios de contabilidad generalmente aceptados en la elaboración de los estados financieros
2. Consistencia: permite establecer en el informe de auditoría todas aquellas circunstancias que no se han podido constatar con respecto al proceso de auditoría en el período de estudio
3. Revelación suficiente: siempre y cuando el auditor no esté de acuerdo con la revelación informativa que se presenta en los estados financieros, se debe evidenciar en el informe de auditoría con todos los detalles

4. Opinión del auditor: sin duda alguna la parte más importante del informe o dictamen de auditoría, donde el auditor expresa su opinión sobre la presentación de los estados financieros de la empresa. Los mismos que deben estar debidamente sustentados. (Pp. 46 - 50).

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptados (NAGAs) están destinadas a proporcionar una guía para los auditores, pero también pueden ser útiles para las empresas. Las NAGAs son los estándares de auditoría que ayudan a medir la calidad de las auditorías; consideradas como un conjunto de pautas que se genera de forma sistemática en el proceso y ejecución de auditorías; con la finalidad de garantizar la elaboración eficiente de los informes de auditoría.

1.8.Marco conceptual

1.8.1. Eficiencia

(Chiavenato, 2007), señala que la eficiencia, es: “el estado o la calidad de ser eficiente o capaz de lograr algo con la menor pérdida de tiempo y esfuerzo; competencia en el desempeño. Realización o capacidad de realizar un trabajo con un gasto mínimo de tiempo y esfuerzo”. (p. 52).

1.8.2. Eficacia

Da (da Silva, 2002), expresa que la eficacia, es: “la capacidad de producir un resultado deseado o la capacidad de producir el resultado deseado. Cuando algo se considera efectivo, significa que tiene un resultado previsto o esperado”. (p. 20).

1.8.3. Ecología

(Odum, 1971), define la ecología, como: “un estudio de animales y plantas en su relación entre sí y con su entorno”. (p. 23).

1.8.4. Economía

(Samuelson & Nordhaus, 2006), definen la economía, como: "estudio de cómo los seres humanos asignan recursos escasos para producir diversos productos básicos y cómo esos productos se distribuyen para el consumo entre las personas de la sociedad" (p. 4).

1.8.5. Ética

(Gurria, 2001), define a la ética, como:

Se basa en estándares bien fundamentados del bien y el mal que prescriben lo que los humanos deben hacer, generalmente con aquellos términos, derechos, beneficios, obligaciones, equidad o virtudes detalladas y específicas. La ética consiste en las normas de comportamiento que acepta nuestra sociedad. (p. 137).

1.8.6. Excelencia

(EFQM, 2003), menciona que la excelencia consiste, en: "alcanzar resultados que satisfagan plenamente a todos los grupos de interés de la organización". (p. 5).

1.8.7. Educación

(Durkheim, 1996), refiere a la Educación como: "realidad social, varía en el tiempo y adopta formas distintas en el espacio, reflejando siempre toda la escala de valores de la sociedad, de modo que sería posible conocer la estructura social conociendo su educación". (p. 49).

1.8.8. Equidad

(Fayol, 1984), en referencia a la equidad, advierte: "los administradores se caracterizan por ser amistosos, honestos y equitativos con sus subalternos. La lealtad y la devoción deberán obtenerse del personal mediante una combinación de amabilidad y justicia por parte de los gerentes cuando traten con los subordinados". (p. 30)

1.8.9. Emancipación

(Real Academia Española, 2014), hace referencia a: “liberarse de cualquier clase de subordinación o dependencia”. (p. 63)

1.8.10. Misión

(Fleitman, 2000), al hablar de la misión, señala:

Es el propósito central de una organización o empresa, un resumen de los objetivos y valores fundamentales. Una misión dice claramente lo que una organización hace por los clientes, es completa pero también muy específica para diferenciarte de otras organizaciones. Puede verse como una gran herramienta para desarrollar metas y objetivos comerciales. (p. 37).

1.8.11. Visión

(Fleitman, 2000), en referencia a la visión, manifiesta: “es una representación de cómo cree que debería ser el futuro de una organización para sus clientes, empleados, propietarios y otras partes importantes interesadas. Es una consecuencia de los valores y convicciones del equipo directivo de la organización”. (p. 283).

1.8.12. Objetivos

(Méndez, 2019), acerca de los objetivos, señala:

Son aquellas metas que se establecen por una empresa para alcanzar en un tiempo determinado, pueden ser a corto, mediano y largo plazo; existen objetivos generales y específicos; y la finalidad principal es cubrir las necesidades de los empleados, proveedores y clientes de la empresa.
<https://numdea.com/objetivos.html#:~:text=Los%20objetivos%20son%20metas%20que,Esa%20es%20su%20justificaci%C3%B3n>.

1.8.13. Auditoría

(Curiel, 2006), en referencia a la auditoría, manifiesta:

Es aquella cátedra que a través de la recopilación y evaluación de información empresarial permite cuantificar todo proceso dependiendo del tema que se esté evaluando sea gestión, contable, calidad, o cualquier otro; con el fin de, constatar que se realice de forma adecuada y competente todos los procedimientos. (p. 33)

1.8.14. Gestión

(López, 2015), en referencia a la gestión, manifiesta: “en la actualidad es un proceso considerado como parte de las nuevas tecnologías es el diseño administrativo principalmente se orienta a alcanzar los objetivos propuestos por la alta gerencia y garantiza procesos y procedimientos eficientes”. (p. 3)

1.9.Idea a defender

La realización de una Auditoría de gestión a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable alcantarillado Faenamamiento y servicios públicos, del cantón Sucúa – EPMAPAF-SP, provincia de Morona Santiago, período 2019, permite evaluar el nivel de uso de los recursos institucionales bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética en los procesos ejecutados, así como determinar el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

Dadas las características particulares del presente trabajo investigativo, fue necesario utilizar los siguientes, métodos, técnicas, instrumentos y herramientas de investigación.

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. *Enfoque mixto*

(Tashakkori & Teddie, 2003), en relación al enfoque mixto establece:

Es considerado como un proceso que permite la recolección de información para posteriormente ser analizado, se conforma por datos cuantitativos y cualitativos los mismos que permitirán el desarrollo de una investigación o estudio determinado; para ello, generalmente se aplican diversas técnicas y herramientas investigativas que permiten brindar una o varias soluciones al problema planteado.
<https://es.scribd.com/doc/55500384/Enfoque-Mixto>

En el contexto de la definición anterior, la presente investigación partió de un enfoque mixto, debido al uso de variables de carácter cuantitativas y cualitativas. Para el efecto, se utilizó datos cuantitativos en la ejecución y cálculo de cifras en la aplicación de encuestas y entrevistas; y, cualitativas al mostrar las diferentes cualidades o atributos que presentan las variables de esta investigación específicamente al investigar sobre la teoría y plasmar dicha información en el desarrollo de la propuesta del presente trabajo investigativo, de esta forma se estructuró el capítulo teórico - referencial, metodológico, propositivo.

2.2. Nivel de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación, fue necesario utilizar los siguientes niveles investigativos:

2.2.1. Nivel de investigación exploratorio

(Sampieri, 2010), describe el nivel de investigación exploratorio como: “El examen, análisis e indagación de un tópico o problema poco tratado con anterioridad; o, simplemente que no ha sido analizado” (p. 79)

En el desarrollo del presente trabajo investigativo, se utilizó el nivel de investigación exploratorio ya que principalmente ayudó a establecer las falencias encontradas en la entidad, tomando como base dicha información se pudo determinar debilidades y mostrar posibles respuestas manifestadas en el informe de auditoría, para que las máximas autoridades de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del Cantón Sucúa, tomen decisiones adecuadas.

2.2.2. Nivel de investigación descriptivo

De la misma manera, (Sampieri, 2010), establece que el nivel de investigación de carácter descriptivo: “Se enfoca que buscar las diversas especificaciones o características que pueden presentar las personas, fenómenos o cualquier problema que sea tema de estudio; con el propósito de que el mismo se someta a un análisis y/o evaluación” (p. 83)

Para efectos del presente trabajo de investigación, se utilizó el nivel descriptivo puesto que permitió identificar las características y propiedades principales que muestran los procesos, procedimientos y actividades de EMAPAF – SP, las mismas que se consideraron como objeto de investigación para ser valoradas y evaluadas.

2.3. Diseño de investigación

2.3.1. Investigación no experimental

(Sampieri, 2010), acerca del nivel de investigación no experimental, manifiesta: “También conocido como EXPOS – FACTO se considera como toda investigación donde es imposible la manipulación de variables; además, que resulta improbable la asignación aleatoria a sujetos, condiciones o problemas planteados” (p. 68)

El diseño de la presente investigación se mostró de carácter no experimental, tomando como referencia el hecho de que no se realizaron pruebas de laboratorio ni se manipularon variables, de hecho, se estudiaron las variables tal cual se presentan en su estado natural, lográndose obtener resultados reales y objetivos, que dependiendo de su importancia se convirtieron en hallazgos que posteriormente se sintetizaron en el informe final de auditoría, documento que puede servir de base para emprender acciones preventivas y correctivas y con ello solucionar los problemas detectados en la EMAPAF – SP.

2.4. Tipos de investigación

2.4.1. Investigación aplicada

(Vargas, 2009), refiriéndose la investigación aplicada, la define como:

Aquella utilización de los conocimientos adquiridos los mismos que se ponen en práctica para ser aprovechados al momento de ser aplicados en el desarrollo de investigaciones con la finalidad de brindar soluciones ante las falencias o problemas; y, a su vez, contribuir en el perfeccionamiento de las diversas disciplinas de estudio fortaleciendo conocimientos y generando beneficios (p. 6)

Con respecto a la investigación aplicada que se desarrolló en la presente investigación, buscó fomentar un aporte a la empresa, entregando como resultado la propuesta que se vincule al generar posibles respuestas ante los problemas encontrados que afectan al funcionamiento de las actividades diarias, con la finalidad de que la máxima autoridad analice estas opciones y se tomen en cuenta al tomar decisiones que mejoren la conducción organizacional.

2.4.2. Investigación de campo

(Cajal, 2020), al hablar de la investigación de campo, señala:

Consiste en estudiar, analizar, medir y adquirir información de los sucesos y/o características que permiten la evaluación particular de un tema en un lugar o espacio en el que suceden, permitiendo a los investigadores desarrollar e indagar sobre el fenómeno

que se está tratando permitiéndose recopilar información útil para generar resultados eficientes. <https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>

En el desarrollo de la presente investigación fue de campo, puesto que se realizó en la organización EMAPAF – SP del cantón Sucúa, enfocándonos en la organización para analizar y estudiarla, adquiriendo toda la información necesaria recopilada por el equipo auditor, analizando las falencias a través de la aplicación de diversos métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

2.4. Población

(Wigodski, 2010), en referencia a la población, expresa que: “la población es un conjunto de personas, objetos, medidas, fenómenos o problemas que cuentan con características comunes y que generalmente se pueden observar en un lugar y momento específico, consideradas importantes como parte de una investigación para ser analizadas”. (p. 54)

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del Cantón Sucúa cuenta con 57 funcionarios, que se consideran la población organizacional, los mismos que se tomaron en su totalidad para la aplicación de la encuesta.

Distribuida de la siguiente forma:

Tabla 1 - 2: Población de EMAPAF - SP Sucúa

	ÁREAS	Nº DE EMPLEADOS
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN	Gerencia	1
	Administración y Finanzas	1
	Lectores	3
	Control y Materiales	4
	Planificación y Fiscalización	3

ÁREA CAMAL	Matarife	5
	Mantenimiento	2
	Producción	4
	Operador	5
	Estibador	3
	Chofer	2
ÁREA DE OBREROS	Operador	4
	Inspector de planta de agua potable	3
	Ayudante de cuadrilla	3
	Plomero	4
	Ayudante de sistema de alcantarillado	2
	Lector notificador	3
	Obrero operador de planta	2
	Albañil	3

Fuente: EMAPAF – SP del cantón Sucúa

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

2.5. Muestra

(López, 2004), define a la muestra, como: “Un subconjunto de elementos tomados de la totalidad conocida como población” (p. 1)

En el caso de la EMAPAF – SP del cantón Sucúa, se consideró trabajar con la totalidad del personal del área administrativa, conformada por 9 empleados, los mismos que se detallan a continuación:

Tabla 2 - 2: Muestra de EMAPAF - SP del cantón Sucúa

N°	NÓMINA	CARGO
1	Amores Calle Miguel Javier	Gerente General

Fuente: EMAPAF – SP del cantón Sucúa

2	Guachichulca Peñafiel Lorena del Rocío	Jefe de Unid. Adm. y Fina.
3	Espinoza Cárdenas Glendis Espinoza	Contadora
4	Portilla Lojano Katerine Gabriela	Tesorera
5	Calle Palomeque Greys Verónica	Recaudadora
6	Cugusha Tsere Manuela Secundina	Jefa de Lectores
7	López Córdova Lauro Eduardo	Téc. De control y mater.
8	Once Sarmiento David Jonás	Téc. De planifi. y Fiscali.
9	Cabrera López Wilson Ariel	Téc. De Laboratorio

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

2.6. Métodos, instrumentos y técnicas de investigación

2.6.1. Métodos de investigación

2.6.1.1. Método inductivo

(Pita Fernández & Pértegas Díaz, 2002), expresa que el método inductivo es: “Un método que busca estratégicamente asociar las investigaciones de carácter cualitativo tomando las premisas de carácter particular para generar como resultado conclusiones generales”. (Pp. 76 – 78)

En la presente investigación se utilizó el método inductivo, ya que particularmente se analizaron las características presentadas en la información organizacional, en base a esto se llega a una conclusión general en beneficio de la empresa auditada.

2.6.1.2. Método deductivo

(Arrieta, 2019), conceptualiza al método deductivo, como: “Es aquel método que se caracteriza en investigaciones de carácter cuantitativo y busca analizar la información desde sus principios generales hasta llegar a una conclusión específica”.
<https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>

Se utilizó el método deductivo al realizar un análisis de los datos presentados para la estructuración del marco metodológico partiendo de la información general de la empresa hasta llegar a un análisis específico donde se materializó la información en aspectos importantes o de enfoque representativo para un estudio más detallado.

2.6.2. Instrumentos de investigación

2.6.2.1. Instrumentos documentales

(Río, 2014), manifiesta que los instrumentos documentales son: “Todo archivo físico o magnetico que contenga información relevante y sirva como evidencia o respaldo, sustentando que los datos sean verídicos durante una investigación”.
<https://sites.google.com/site/tectijuanafi/unidad-ii/2-3-tipos-de-metodos-inductivo-deductivo-analitico-sintetico-comparativo-dialectico-entre-otros>

Para efectos de la presente investigación se utilizaron los instrumentos documentales como fuente de consulta, tanto en libros, revistas, artículos científicos, monografías y sitios web para la debida fundamentación del trabajo investigativo.

2.6.3. Técnicas de investigación

2.6.3.1. Observación

(Baudon, 1967), menciona que la observación es:

Considerado uno de las técnicas más importantes en el desarrollo investigativo, principalmente al momento de analizar aspectos o características de un fenómeno porque permite adquirir suficiente conocimiento sobre un tema que se puede apreciar a simple vista, generando una descripción de dicha situación como resultado (p. 52)

En el proceso del trabajo de investigación se utilizó la técnica de la observación principalmente para recolectar información importante en la organización, especialmente el día que se desarrolló la visita preliminar en la EMAPAF – SP, la misma que se vio reflejada en el papel de trabajo de auditoría “cédula narrativa de la visita preliminar”.

2.6.3.2. Entrevista

La entrevista, según (Raffino, 2021), manifiesta que es:

Una de las técnicas más comunes que se utiliza en el área investigativa y se considera en íntima relación con la técnica de observación, es aquí donde se genera una conversación presentando un intercambio de opiniones que nace de una serie de preguntas plasmadas en un cuestionario sobre un tema en específico para recopilar información de un tema.
<https://concepto.de/entrevista/>

Para efectos de la presente investigación, se realizó una entrevista estructurada y planificada al gerente general con la finalidad de obtener una visión general y amplia respecto de la gestión realizada al interior del área administrativa de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y de esta forma determinar potenciales falencias, inconsistencias o irregularidades que se vienen dando en esta empresa pública de agua potable.

2.6.3.3. Encuesta

(García F. , 1993), establece que una encuesta es: “Un cuestionario que permite indagar sobre un tema en específico del que se requiere obtener información, aplicado a una población o muestra como un procedimiento de interrogación que busca recolectar detalles, características o datos que se requieren en una investigación” (p. 55)

En el contexto de la presente investigación, se aplicaron las encuestas a todos los funcionarios del área administrativa de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa EMAPAF-SP, mediante el uso de un cuestionario que permitió recopilar información necesaria sobre

los diferentes procesos internos que se desarrollan y que permitieron llevar adelante el examen de auditoría de gestión a la empresa antes mencionada.

2.7. Análisis e interpretación de resultados

Una vez aplicada la encuesta al personal administrativo de la EPMAPAF – SP del Cantón Sucúa, se obtuvo como resultados los siguientes:

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EPMAPAF – SP DEL CANTÓN SUCÚA

OBJETIVO: Recopilar información que permita la determinación de la importancia de realizar la auditoría de gestión a EPMAPAF – SP, cantón Sucúa.

INSTRUCCIÓN: Lea detenidamente las siguientes preguntas y responda con una X en la casilla según su respuesta.

PREGUNTA N° 1: ¿Se ha realizado anteriormente una auditoría de gestión a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa?

Tabla 3 - 2: Realización de una Auditoría de gestión anteriormente en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa.

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
SI	0	100%
NO	9	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

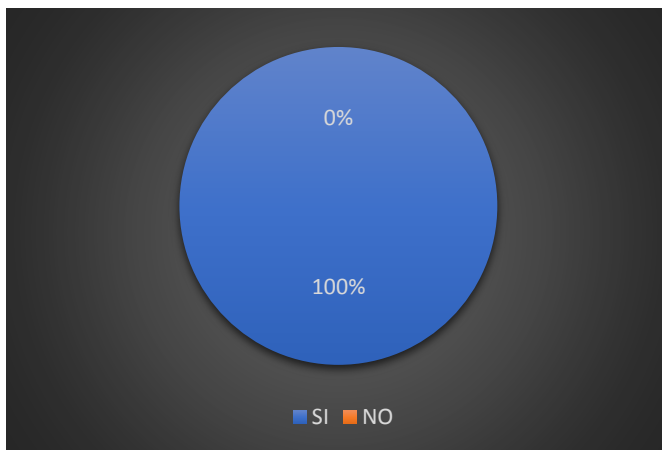


Gráfico 1 - 2: Realización de una Auditoría de gestión anteriormente en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa.

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios inmersos en el examen de gestión a la Empresa Pública Municipal de Agua Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa, se puede establecer que el 100% de empleados indican que, no se ha realizado una auditoría de gestión anterior a la empresa pública de agua potable, lo que permite advertir la necesidad y viabilidad de la presente investigación.

PREGUNTA N° 2: ¿Conoce la misión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa?

Tabla 4 - 2: Conocimiento de la misión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa.

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
SI	8	89%
NO	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

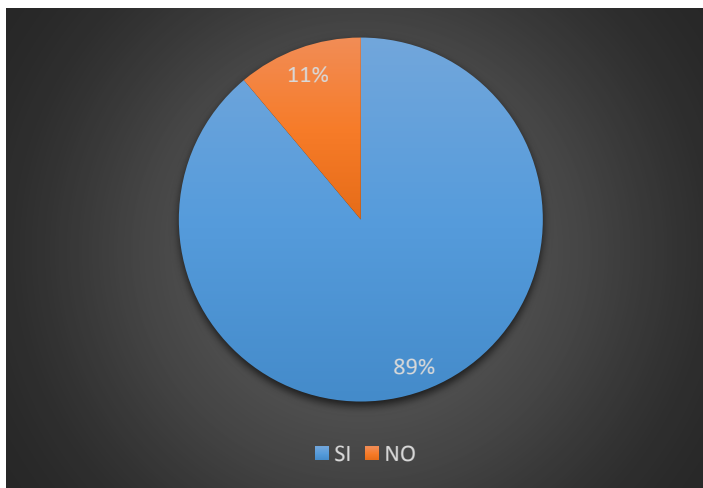


Gráfico 2 - 2: Conocimiento de la misión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa.

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

Análisis e Interpretación:

Según se los resultados de la encuesta realizada, el 89% los encuestados conocen cual es la misión de la empresa y tan solo el 11% respondieron que la desconocen, lo que nos permite deducir que en su mayoría los integrantes de la empresa conocen la razón de ser de la misma.

PREGUNTA N° 3: ¿Conoce la visión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa?

Tabla 5 - 2: Conocimiento de la visión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa.

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
SI	6	67%
NO	3	33%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

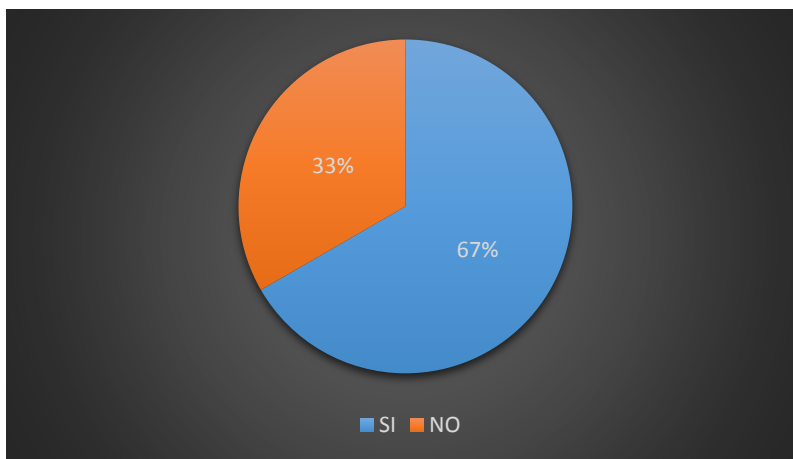


Gráfico 3 - 2: Conocimiento de la misión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa.

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se puede observar que, de la totalidad de encuestados, el 67% de ellos considera que la empresa si cuenta con visión, mientras que un 33% manifiestas que no, resultados que se dan debido al desconocimiento y falta de socialización por parte de las autoridades hacia los empleados, tomando como referencia que el personal encuestado es parte del área administrativa de la empresa.

PREGUNTA N° 4: ¿Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa cuenta con un sistema de control interno?

Tabla 6 - 2: Sistema de Control interno

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
SI	4	44%
NO	5	56%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

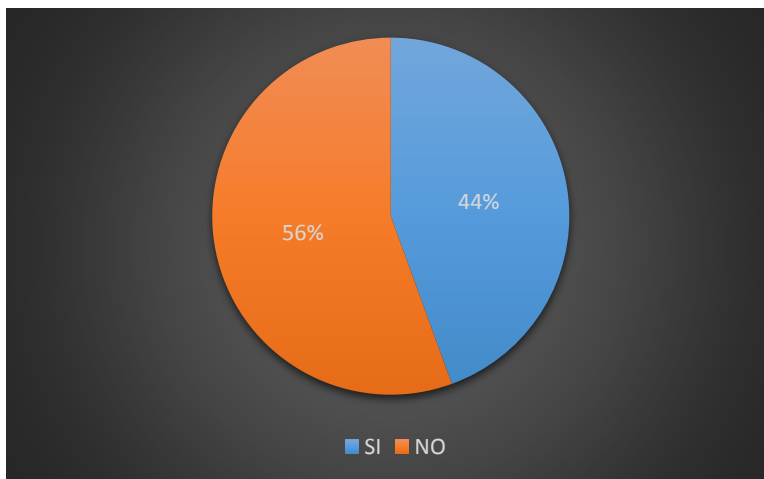


Gráfico 4 - 2: Sistema de Control interno

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

Análisis e Interpretación:

En base a los resultados obtenidos el 44% de los encuestados expresaron que Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa no cuenta con un sistema de control interno, mientras que el 56% restante, menciona que la institución pública si cuenta con este sistema de control; resultados anteriores debido a que no existe un departamento de auditoría interna que evalúe los procesos de cada departamento y unidad existente.

PREGUNTA N° 5: ¿Considera que la auditoría de gestión es una herramienta que ayudará al mejoramiento de la gestión institucional?

Tabla 7 - 2: Mejoramiento de la gestión institucional

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

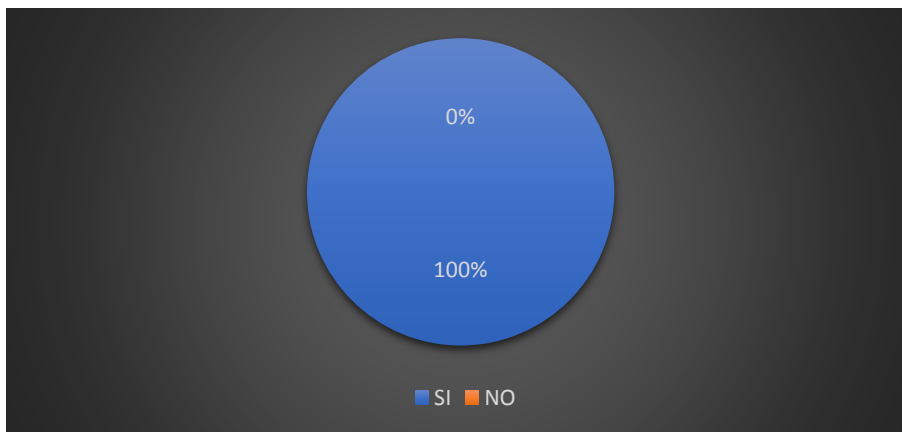


Gráfico 5 - 2: Mejoramiento de la gestión institucional

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

Análisis e Interpretación:

Tras la aplicación de la encuesta, la totalidad los empleados encuestados advierten que la realización de una auditoría de gestión si es una herramienta que ayudará al mejoramiento de la gestión institucional, debido que por medio de esta se mide el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología de los procesos institucionales lo que mejora la competitividad de la empresa .Como resultado al planteamiento de los mismos en concesión para proponer resultados y rendimientos periódicamente.

PREGUNTA N° 6: ¿Existen políticas institucionales para brindar un buen servicio en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamamiento y Servicios Públicos del Cantón Sucúa?

Tabla 8 - 2: Políticas institucionales

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
SI	5	56%
NO	4	44%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

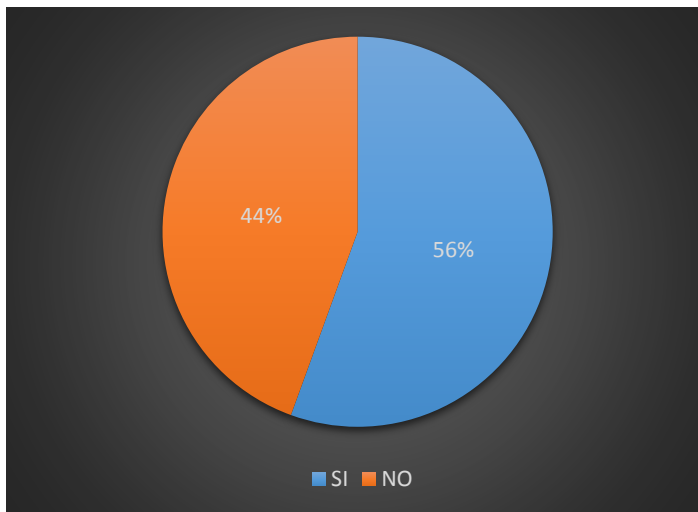


Gráfico 6 - 2: Políticas

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

Análisis e Interpretación:

Tras la aplicación de la encuesta, el 56% de los empleados consultados advierten que la empresa si cuenta con políticas que contribuyan al desempeño del personal para mejorar la competitividad y productividad de la institución; mientras que, el 46% restante, manifiesta lo contrario. Esto a pesar de que los empleados encabezan áreas importantes en la empresa, donde se deben conocer los propósitos que se determinan para alcanzar el rendimiento y eficiencia de la Empresa Públicas de Agua Potable Alcantarillado Faenamamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa.

PREGUNTA N° 7: ¿La Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa posee un manual de funciones?

Tabla 9 - 2: Manual de funciones de la Empresa

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

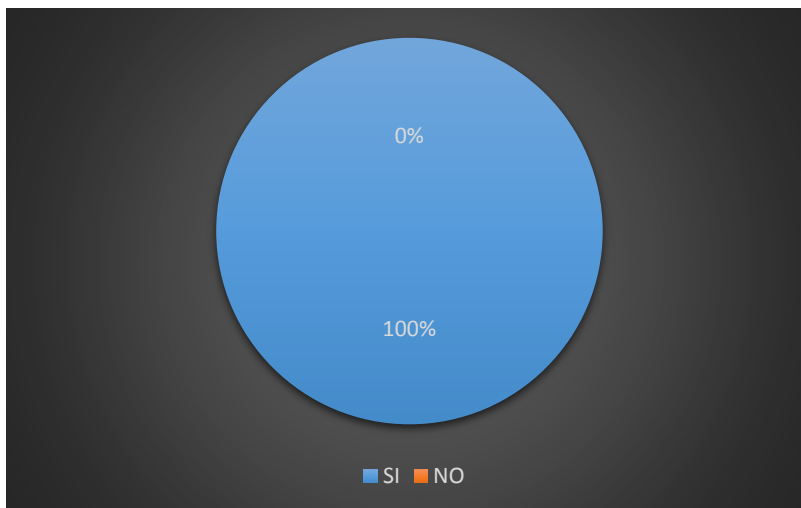


Gráfico 7 - 2: Manual de funciones de la Empresa

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

Análisis e Interpretación:

Se concluye que, del total de personal administrativo encuestado, el 100% advierte que la empresa si cuenta con un manual de funciones que guie el procedimiento de cada empleado y muestre como se debe desenvolverse en la organización, el organigrama estructural y funcional con sus respectivas características.

PREGUNTA N° 8: ¿El manual de funciones fue socializado y difundido a todos los servidores?

Tabla 10 - 2: Socialización del manual de funciones

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
SI	6	67%
NO	3	33%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

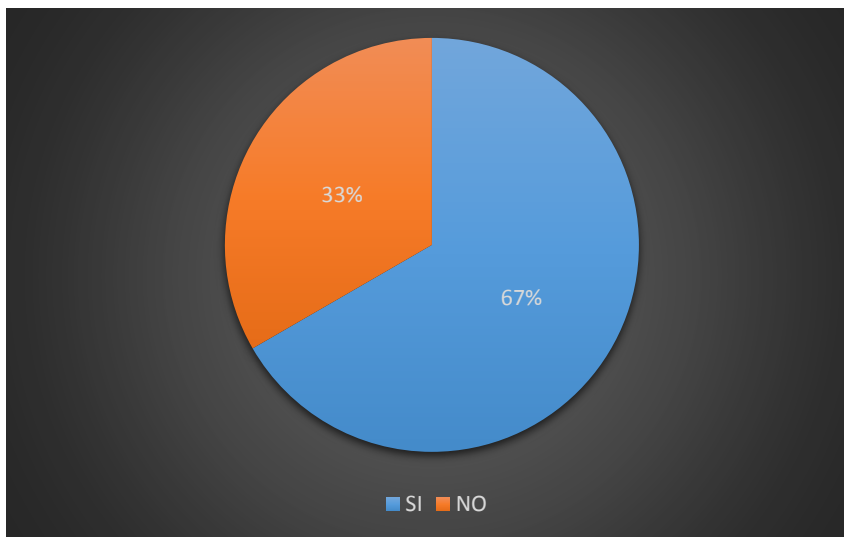


Gráfico 8 - 2: Socialización del manual de funciones

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

Análisis e Interpretación:

Como resultado de la encuesta aplicada, 67% del personal consultado respondió si conocen las distintas funciones que se encuentran plasmadas en el manual de funciones con respecto a cada puesto de trabajo; mientras que, el 33% restante, considera lo contrario y muestran un desconocimiento ante los procedimientos que le competen a cada empleado en su respectivo puesto de trabajo al interior de la organización.

PREGUNTA N° 9: ¿La Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa cuenta con un plan de capacitaciones para su personal?

Tabla 11 - 2: Plan de capacitaciones al personal

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
SI	2	22%
NO	7	78%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

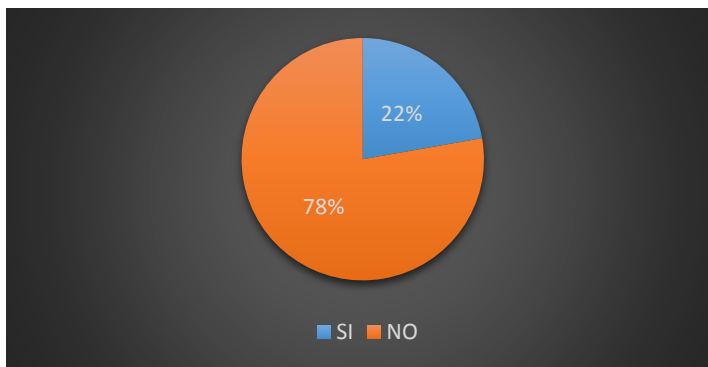


Gráfico 9 - 2: Plan de capacitaciones al personal

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

Análisis e Interpretación:

Al tabular las respuestas de los empleados de la empresa EMAPAF – SP de Sucúa encuestados, el 22% considera que la empresa si cuenta con un plan de capacitaciones, mientras que el 78% desconocen de su existencia; lo que es un llamado de atención para que las autoridades de la empresa procedan a elaborar un plan anual de capacitación orientado al personal de las distintas áreas administrativas y operativas de la entidad.

PREGUNTA N° 10: ¿Se evalúa periódicamente al personal de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa?

Tabla 12 - 2: Evaluación periódica al personal

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
SI	1	11%
NO	8	89%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

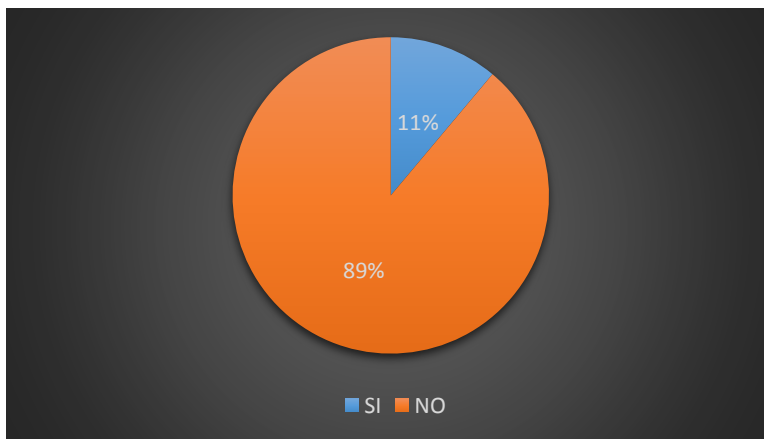


Gráfico 10 - 2: Evaluación periódica al personal

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

Análisis e Interpretación:

Aplicada la encuesta a los empleados de la empresa EMAPAF – SP de Sucúa, el 89% de ellos manifiestan que no existe una evaluación periódica al personal, mientras que un 11% manifiestan lo contrario; esto puede ser, debido a que no existe una planificación específica de la evaluación del desempeño que permita ser socializado a la totalidad de empleados de la empresa pública.

PREGUNTA N° 11: ¿La Empresa cuenta con un reglamento interno?

Tabla 13 - 2: Reglamento interno

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
SI	4	44%
NO	5	56%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

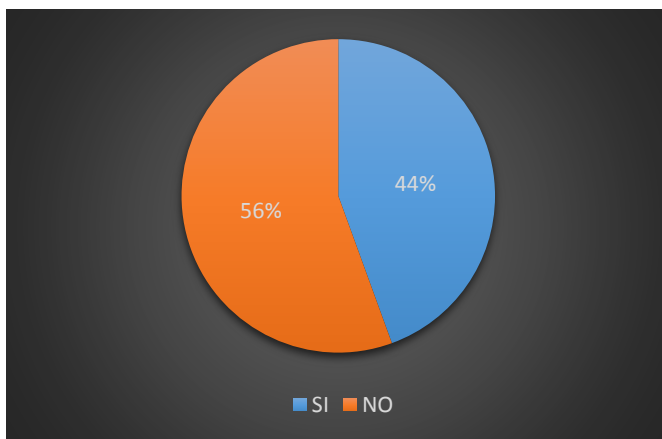


Gráfico 11 - 2: Reglamento interno

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

Análisis e Interpretación:

De la totalidad de empleados encuestados, el 44% responde que la empresa EMAPAF – SP de Sucúa si cuenta con un reglamento interno, debido a su conocimiento previo; sin embargo, el 56% restante, manifiesta que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado y Servicios Públicos del cantón Sucúa no cuenta con un reglamento que rija la organización internamente.

PREGUNTA N° 12: ¿La empresa cuenta con una planificación estratégica?

Tabla 14 - 2: Planificación Estratégica

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
SI	3	33%
NO	6	67%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

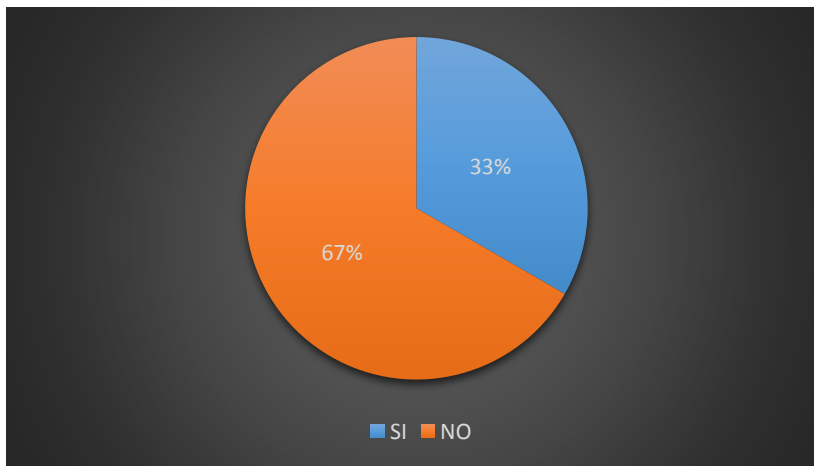


Gráfico 12 - 2: Planificación Estratégica

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

Análisis e Interpretación:

Tras la encuesta aplicada, el 33% de los empleados administrativos consultados, advierten que la empresa EMAPAF – SP de Sucúa si cuenta con una planificación estratégica que guie la consecución de objetivos a mediano y largo plazo; mientras que, el 67% restante, opinan que la organización no cuenta con dicha planificación estratégica, considerándolo como una desventaja competitiva.

PREGUNTA N° 13: ¿Cuenta la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado, Faenamiento y Servicios Públicos del cantón Sucúa con indicadores de gestión para medir el desempeño?

Tabla 15 - 2: Indicadores de gestión

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
SI	0	0%
NO	9	100%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

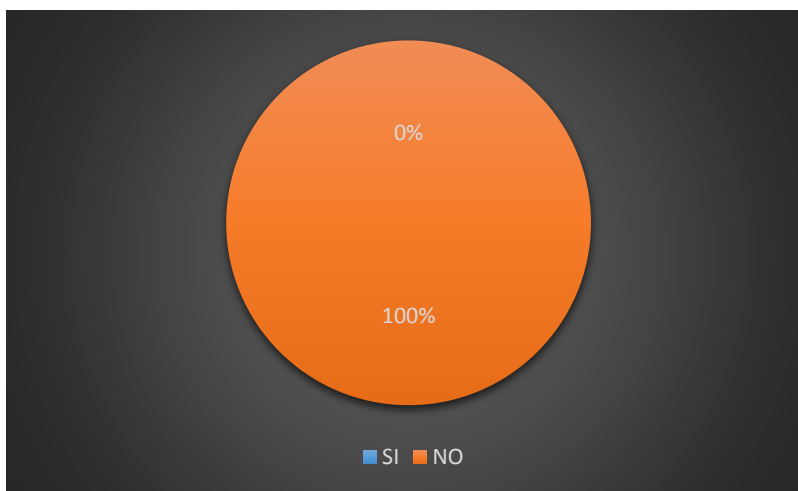


Gráfico 13 - 2: Indicadores de gestión

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

Análisis e Interpretación:

De la totalidad del personal encuestado, el 100% de ellos, garantizan que la empresa no cuenta con indicadores de gestión que permita evaluar la gestión organizacional, ni midan otros factores como son el desempeño laboral, rendimiento de objetivos, entre otros aspectos.

2.7. Comprobación de la idea a defender

Luego de realizar un análisis de la información y de todos los resultados obtenidos en el desarrollo de la encuesta a los empleados del área administrativa, se confirma la importancia del desarrollo de la presente investigación que se muestra en la idea a defender de la propuesta planteada; es entonces que, la “Auditoría De Gestión a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del Cantón Sucúa – EPMAPAF-SP, Provincia de Morona Santiago, Período 2019”; luego de haber aplicado la entrevista y la encuesta se pudo evidenciar que la empresa no cuenta un sistema de control interno, no tiene un plan de capacitaciones al personal a su vez tampoco cuenta con un reglamento interno; así mismo, según la pregunta 12 la organización no disponen de una planificación estratégica, finalmente tampoco cuentan con indicadores que permitan la evaluación de gestión organizacional, ni midan otros factores como son el desempeño laboral, rendimiento de objetivos, entre otros aspectos; por ello, la aplicación de la auditoría de gestión genera beneficios en la empresa con respecto a la administración, control y gestión de los recursos, procesos y procedimientos organizacionales, precautelando los intereses de la empresa en su conjunto; brindando una Auditoría de Gestión de alta calidad con un servicio que genere información total y específica de las falencias encontradas con el fin de reflejar conclusiones y recomendaciones eficientes, oportunas, transparentes sobre el estado actual de la empresa, para la toma de decisiones eficientes.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Título: Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del Cantón Sucúa – EPMAPAF-SP, Provincia de Morona Santiago, Período 2019

a) Nombre de la estrategia

Aplicar los conocimientos y el proceso de Auditoría de Gestión para la elaboración del presente trabajo de titulación.

b) Objetivo

Realizar una Auditoría de Gestión para evaluar el grado de eficiencia, eficacia, efectividad y economía con que se manejan los recursos y se logran los objetivos previstos a la Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del Cantón Sucúa – EPMAPAF-SP, Provincia de Morona Santiago, Período 2019.

c) Responsable

- Georgina Maribel Marín Abad
- Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero

d) Periodicidad

4 meses

e) Alcance

Auditoría De Gestión a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del Cantón Sucúa – EPMAPAF-SP, Provincia de Morona Santiago, Período 2019.

f) Táctica

- Observación de las actividades dentro de la Empresa Pública.

- Entrevista al presidente de la Empresa Pública.
- Encuesta a los socios de la Empresa Pública.

g) Presupuesto

Gracias al apoyo institucional de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, y en colaboración de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, como autores del desarrollo de la Auditoría de Gestión nos encontramos capacitados y preparados para ejecutar estas acciones sin necesidad de un presupuesto.

h) Sistema de monitoreo para evaluar la consecución o el logro eficiente de la estrategia, aquí entra en evidencia el aporte de la o el investigador



EPMAPAF - SP

AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

FASE I: PLANIFICACIÓN

PP 1/1

3.1. Planificación

FASE I: PLANIFICACIÓN



Entidad Auditada	Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del Cantón Sucúa, EPMAPAF - SP
Responsable	R&M Auditores Asociados
Tipo de auditoría	Auditoría de Gestión
Período	2019

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>05/09/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>05/09/2021</i>



EPMAPAF - SP

AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

HI 1/1

HOJA DE ÍNDICES

DESCRIPCIÓN	MARCAS
Archivo Permanente	AP
Información General de la Empresa	IGE
Hoja de Marcas	HM
Hoja de Referencias	HR
Programa de Auditoría	PA

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 05/09/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 05/09/2021



EPMAPAF - SP

AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

HM 1/1

HOJA DE MARCAS

MARCAS	SIGNIFICADO
Σ	Sumatoria
✓	Revisado
✓✓	Confirmado
@	Hallazgo
Ⓧ	Deficiencia de control interno
€	Evidencia
≠	Inexistencia de documentos
©	Comentario
¥	Sustentado con evidencia
®	No tiene evidencia
Ⓞ	Documento en mal estado
CC	Pendiente de registro
∞	Observado
X	Cálculo verificado con libros
À	Archivos en orden
Ø	Incumplimiento de la normativa y reglamentos

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>05/09/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>05/09/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
HOJA DE REFERENCIA

HR 1/1

N°	SIGNIFICADO	REFERENCIA
1	Archivo Permanente	AP
2	Orden de trabajo	AP1
3	Información General de la Entidad	AP2
4	Hoja de Marcas y Referencias	AP3
5	Programa de Auditoría	AP4
6	Archivo Corriente	AC
7	Carta de Presentación	CP
8	Visita Preliminar	VP
9	Entrevista al Gerente General	EGG
10	Notificación de Inicio de Auditoría	NIA
11	Requerimiento de información	RI
12	Memorando de Planificación	MP
13	Análisis Situacional FODA	AF
14	Evaluación de Control interno COSO I	ECI
15	Matriz de Riesgo	MR
16	Análisis de áreas críticas	AAC
17	Análisis de procesos	AP
18	Aplicación de Indicadores de gestión	IG
19	Hoja de Hallazgos	HH
20	Informe de Auditoría de Gestión	IAG
21	Notificación de lectura de informe	NLI
22	Informe Final	IF
23	Matriz de monitoreo estratégico de Recomendaciones	MMER

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>05/09/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>05/09/2021</i>



EPMAPAF - SP

AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

FASE I: PROGRAMA DE AUDITORÍA

PA 1/3

OBJETIVO GENERAL:

Evaluar los procesos administrativos y operativos de la EPMAPAF –SP del cantón Sucúa, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para la determinación de niveles de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Recopilar toda la información requerida, mediante el requerimiento de información pertinente a la empresa, para la elaboración de la planificación de trabajo de auditoría.
- Verificar si la empresa mantiene un control adecuado de sus procesos mediante la realización de una visita preliminar para la obtención de un amplio conocimiento del entorno en que la empresa desarrolla sus actividades.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF/ PT	ELABORADO POR	FECHA
FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN LEGISLATIVA Y NORMATIVA				
1	Elabore la Notificación de Inicio de la Auditoría a la empresa.	NIA	GERL & GMMA	09/07/2021
2	Elabore la Orden de Trabajo.	OT	GERL & GMMA	09/07/2021
3	Elabore la Cédula Narrativa de la Visita Preliminar.	VP	GERL & GMMA	13/07/2021
4	Realice la Entrevista al Gerente.	EG	GERL & GMMA	14/07/2021

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 05/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 05/07/2021



**EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN**

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

PA 2/3

FASE I: PROGRAMA DE AUDITORÍA

5	Notifique el inicio del examen a los involucrados.	NIE	GERL & GMMA	1/07/2021
6	Prepare la Solicitud de Requerimiento de Información.	SI	GERL & GMMA	15/07/2021
7	Ejecute el Memorándum de Planificación.	MP	GERL & GMMA	16/07/2021
8	Elabore el Análisis FODA.	AFO DA	GERL & GMMA	19/07/2021
9	Estructure la Matriz de Correlación FO.	MCF O	GERL & GMMA	19/07/2021
10	Elabore la Matriz de Correlación DA.	MCD A	GERL & GMMA	19/07/2021
FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO				
11	Realice la evaluación del control interno mediante COSO I.	ECI	GERL & GMMA	21/07/2021
12	Ejecute la Matriz de Ponderación.	MP	GERL & GMMA	22/07/2021
13	Ejecute el informe de control interno.	ICI	GERL & GMMA	23/07/2021
14	Elabore la matriz de riesgo.	HA	GERL & GMMA	27/07/2021
FASE III: DESARROLLO DE HALLAZGOS O EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS				
15	Realice la evaluación estratégica (misión y visión).	EE	GERL & GMMA	28/07/2021
16	Efectúe el análisis de los procesos.	AP	GERL & GMMA	28/07/2021
17	Determine los indicadores de gestión.	IG	GERL & GMMA	30/07/2021
18	Realice la hoja de hallazgos.	HH	GERL & GMMA	03/08/2021
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORÍA				
19	Elabore la notificación de cierre de auditoría de gestión.	NC	GERL & GMMA	05/08/2021

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 05/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 05/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

PA 3/3

FASE I: PROGRAMA DE AUDITORÍA

20	Desarrolle el informe de auditoría de gestión y planifique la fecha de lectura de la misma.	NLI	GERL & GMMA	10/08/2021
21	Diseñe la convocatoria de lectura del informe de auditoría.	CLI	GERL & GMMA	11/08/2021
22	Presente el informe de auditoría de gestión.	IA	GERL & GMMA	12/08/2021
23	Realice el acta de la conferencia para la comunicación de resultados.	ACC R	GERL & GMMA	13/08/2021
FASE V: MONITOREO ESTRATÉGICO DE RECOMENDACIONES JUNTO CON LA ADMINISTRACIÓN				
24	Presente la matriz de monitoreo estratégica de recomendaciones.	MM ER	GERL & GMMA	17/08/2021

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 05/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 05/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
**FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE
LEGISLACIÓN Y NORMATIVA**

FYRLN
1/1

3.2.Fase I: Familiarización y revisión de legislación y normativa

FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN Y NORMATIVA



Entidad Auditada	Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del Cantón Sucúa, EPMAPAF - SP
Responsable	R&M Auditores Asociados
Tipo de auditoría	Auditoría de Gestión
Período	2019
	REALIZADO POR: GERL & GMMA
	FECHA: 05/09/2021
	REVISADO POR: JEAE & APR
	FECHA: 05/09/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

NIA 1/1

Riobamba, 09 de julio de 2021

Ingeniero
Javier Amores
GERENTE EPMAPAF - SP
Presente. –

En correlación a la Orden de Trabajo N° 1 con fecha 09 de julio de 2021, las auditoras GEORGINA MARIBEL MARÍN ABAD y GABRIELA ELIZABETH RIVADENEIRA LUCERO, notifican a usted, que se da por iniciada la ejecución de la Auditoría de Gestión a la empresa EPMAPAF- SP, del cantón Sucúa, provincia de Morona Santiago, período 2019, con el objetivo de analizar y determinar la razonabilidad de la información presentada.

Anticipamos nuestro agradecimiento, por su próxima colaboración en la ejecución de la Auditoría de Gestión.

Atentamente,

Georgina Maribel Marín Abad

AUDITOR JUNIOR

Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero

AUDITOR JUNIOR

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 09/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 09/07/2021



EPMAPAF - SP

AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

OT 1/1

ORDEN DE TRABAJO

Riobamba, 09 de julio de 2021

Ingeniero
Javier Amores
GERENTE EPMAPAF - SP
Presente. –

De nuestra consideración:

Una vez verificado la propuesta de AUDITORÍA DE GESTIÓN a **EPMAPAF – SP**. Permítanos dar autorización al inicio de las actividades correspondientes para el desarrollo de la misma a lo que se refiere al período del año 2019. Con la finalidad de analizar los siguientes objetivos:

- Realizar un examen de Auditoría de Gestión a la empresa **EPMAPAF – SP**
- Ejecutar las fases del proceso de Auditoría de Gestión
- Opinar sobre la gestión empresarial
- Generar el informe de Auditoría de Gestión y las pertinentes acciones correctivas.

Atentamente.

Georgina Maribel Marín Abad

AUDITOR JUNIOR

Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero

AUDITOR JUNIOR

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 09/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 09/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
CÉDULA NARRATIVA DE LA
VISITA PRELIMINAR

VP 1/1

Hemos sido recibidas muy cordialmente por el gerente de la EPMAPAF – SP, quien con amabilidad supo delegar a la Licenciada Lorena Guachichulca, jefa del departamento de Recursos Humanos y departamento Financiero para ser nuestro apoyo en cuanto brindarnos toda información necesaria para la realización de nuestro trabajo de titulación y ser quien nos acompañara a visitar las instalaciones y conocer de los procesos de la empresa.

Al poder realizar dicha visita hemos podido constatar que no cuentan con un letrero de la misión y visión de la empresa en ninguna parte, y el desconocimiento en general de la visión de la misma por los empleados. Tanto así que los documentos manejados al interior de la empresa no se encuentran bien administrados, ordenados y archivados de manera correcta.

Por otra parte, las instalaciones de la empresa EPMAPAF – SP, está estructurada con oficinas que cuentan con espacio adecuado para cada área de trabajo. Los empleados de la empresa se componen por personal administrativos (9 empleados) y 21 obreros, 27 empleados destinados en el área del camal los mismos que no se encuentra en la matriz principal. Se puede considerar a simple vista que el ambiente de trabajo es correcto.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 13/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 13/07/2021



EPMAPAF - SP

AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

EG 1/1

ENTREVISTA AL GERENTE

Nombre del entrevistado: Miguel Javier Amores Calle

Cargo: Gerente General

Día previsto: 14/07/2021

Hora solicitada: 10h00 am

Finalización: 10h30 am

DESARROLLO

1. ¿Cuánto tiempo de servicio lleva en la empresa en su cargo de gerente?

2 años

2. ¿Cuenta la empresa con misión, visión, objetivos estratégicos?

Sí cuenta con misión, conozco la visión, pero no está legalmente escrita en algún documento ni los objetivos.

3. ¿Se ha realizado con anterioridad una Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del Cantón Sucúa – EPMAPAF-SP?

No, no se ha realizado ninguna Auditoría de Gestión a la empresa.

4. ¿La empresa ha sido evaluada mediante la ejecución de auditorías?

Sí, la auditoría antes realizada ha sido financiera.

5. ¿Considera importante la ejecución de una Auditoría de Gestión para verificar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos y operativos de la institución?

Sí, considero que es importante la ejecución de estas auditorías ya que en base a los resultados obtenidos al final se puede determinar las falencias de cada área y a través de medidas correctivas mejorar los procesos que lleva a cabo la institución y tomar mejores decisiones.

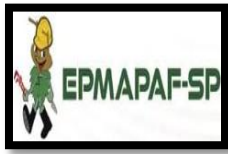
6. ¿La empresa elabora indicadores de gestión para medir el desempeño?

Todos los años la ARCSA realiza el evaluó del desempeño en la empresa.

7. ¿Considera necesario el desarrollo de una auditoría de gestión a la empresa EPMAPAF – SP?

Sí, siempre debe ser realizada una Auditoría de Gestión a la empresa.

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>14/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>14/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN
A LOS INVOLUCRADOS

NIE 1/1

Riobamba, 15 de julio de 2021

Asunto: Notificación de inicio de examen

Licenciada

Lorena Guachichulca

JEFA DE TALENTO HUMANO DE LA EPMAPAF - SP

Presente. –

Que mediante la Orden de Trabajo N° 1 con fecha 09 de julio de 2021, las auditoras GEORGINA MARIBEL MARÍN ABAD y GABRIELA ELIZABETH RIVADENEIRA LUCERO, notifican a usted, que se da por iniciada la ejecución de la Auditoría de Gestión a la empresa EPMAPAF- SP, del cantón Sucúa, provincia de Morona Santiago, período 2019, con el objetivo de analizar y determinar la razonabilidad de la información presentada por lo que solicito la siguiente información:

- Nombres y Apellidos
- Número de cédula de identidad

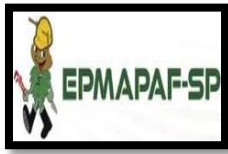
Anticipamos nuestro agradecimiento, por su próxima colaboración en la ejecución de la Auditoría de Gestión.

Atentamente,

Georgina Maribel Marín Abad
AUDITOR JUNIOR

Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero
AUDITOR JUNIOR

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 15/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 15/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
SOLICITUD DE INFORMACIÓN

SI 1/1

Riobamba, 15 de julio de 2021

Ingeniero
Javier Amores
GERENTE EPMAPAF - SP
Presente. –

Reciba un cordial saludo, de antemano agradecemos la apertura que nos brinda para desarrollar la Auditoría de Gestión a su distinguida empresa.

Por medio de la presente nos servimos solicitar se nos facilite toda la documentación que se encuentre relacionada con la gestión empresarial la misma que permitirá una correcta ejecución de la Auditoría de Gestión. Es importante que se nos facilite lo siguiente:

- Informes de Auditorías anteriores
- Planes Estratégicos
- Manuales de funciones
- Estatutos
- Escrituras
- Filosofía Empresarial (objetivos, políticas, etc)
- Normativa Interna

Por la atención brindada, anticipamos nuestros agradecimientos fraternos.

Georgina Maribel Marín Abad
AUDITOR JUNIOR

Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero
AUDITOR JUNIOR

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 15/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 15/07/2021



EPMAPAF - SP

AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

MP 1/6

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO FAENAMIENTO Y SERVICIOS PÚBLICOS DEL CANTÓN SUCÚA – EPMAPAF-SP, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERÍODO 2019”

1. ANTECEDENTES

La empresa EPMAPAF- SP, empresa prestadora de servicios públicos de Agua Potable, alcantarillado Faenamamiento fue creada el 11 de septiembre de 2018, con registro oficial N° 568, la misma que tiene como misión contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, a través de la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado, Faenamente de Ganado bovino y porcino y otros de interés públicos; buscando la satisfacción de todos los clientes, con eficiencia, racionalidad, rentabilidad, rentabilidad social, preservando el ambiente, promoviendo el desarrollo sustentable, integral y descentralizado de las actividades económicas de acuerdo con la constitución.

2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamamiento y Servicios Públicos, se desarrollará a base a la planeación de auditoría.

3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

3.1. Objetivo General

Evaluar el grado de eficiencia, eficacia, efectividad y economía, a través de la aplicación de indicadores de gestión, a fin de que se conozca el manejo de los recursos empresariales.

3.2. Objetivos Específico

- Evaluar el nivel de desempeño de las actividades que desarrolla la empresa mediante indicadores de gestión de eficiencia, eficacia y economía, para la verificación del cumplimiento de las actividades en las que se desenvuelve la empresa.

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>16/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>16/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

MP 2/6

- Preparar los programas de Auditoría de Gestión, mediante el uso de los métodos, técnicas e instrumentos de auditoría, para que se estructure de forma adecuada y se solidifique el proceso y cada uno de los procedimientos en cada etapa de la auditoría.
- Generar un informe de Auditoría de Gestión, mediante el análisis de los hallazgos obtenidos durante el examen de auditoría, que permita redactar las conclusiones y recomendaciones por parte de los auditores para una mejor toma de decisiones por parte de los directivos y gerente.

4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Elaborar la Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos, del cantón Sucúa – EPMAPAF-SP, provincia de Morona Santiago, período 2019.

5. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO, FAENAMIENTO Y SERVICIOS PÚBLICOS DEL CANTÓN SUCÚA



OBSERVACIONES:

- 1.- La Contadora General, Jefa de la UAF, está encargada de la Administración del Talento Humano
- 2.- El Jefe de la UTOPP, está encargado de la operación y mantenimiento de los sistemas de alcantarillado y planta de tratamiento de A.R. del camal
- 3.- El Supervisor de plantas de tratamiento de agua potable está encargado de las plantas de tratamiento de aguas residuales

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 16/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 16/07/2021



EPMAPAF - SP

AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

MP 3/6

6. MISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

• **Misión**

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, a través de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y faenamiento de ganado bovino y porcino; buscando el bienestar de todos los usuarios(as), gestionando con eficiencia, dando servicios de calidad, preservando el ambiente y promoviendo el desarrollo sustentable e integral.

• **Objetivos**

La empresa tiene como objetivo la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento ambiental, tendiente a perseverar la salud de los habitantes y obtener una rentabilidad social y económica en sus inversiones.

La empresa será responsable de la administración, planificación, diseño, construcción, control, operación y mantenimiento de los sistemas para producción, distribución, comercialización de agua potable y alcantarillado; así como la recolección, conducción, tratamiento y disposición final de las aguas residuales urbanas, periféricas y desechos sólidos de Sucúa, con el fin de preservar la salud de sus habitantes y el entorno ecológico y contribuir al mantenimiento de las fuentes hídricas del cantón Sucúa.

7. PRINCIPALES ACTIVIDADES, OPERACIONES E INSTALACIONES

- Actividades de administración de programa de suministro de agua potable.
- Explotación de mataderos que realizan actividades de sacrificio faenamiento, preparación y empacado de carne fresca refrigerada congelada en canales o piezas.

Servicio público de gestión de sistemas de alcantarillado y de instalaciones de tratamiento de aguas residuales, recolección y transporte de aguas residuales humanas o industriales de uno o diversos usuarios. Así como de agua de lluvia, por medio de redes de alcantarillado, colectores, tanques y otros.

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>16/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>16/07/2021</i>



EPMAPAF - SP

AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

MP 4/6

8. FUNCIONARIOS PRINCIPALES

N°	NÓMINA	CÉDULA DE IDENTIDAD	CARGO
1	Amores Calle Miguel Javier	140042351-1	Gerente General
2	Guachichulca Peñafiel Lorena del Rocío	140048535-3	Jefe de Unid. Adm. y Fina.
3	Espinoza Cárdenas Glendis Espinoza	140098730-9	Contadora
4	Parra Rodríguez Leydi Elizabeth	140079319-4	Tesorera
5	Calle Palomeque Greys Verónica	140056221-9	Recaudadora
6	Cugusha Tsere Manuela Secundina	140065614-4	Jefa de Lectores
7	López Córdova Lauro Eduardo	140028533-2	Téc. De control y mater.
8	León Suárez Karen Cristina	140095563-7	Téc. De planifi. y Fiscali.
9	Cabrera López Wilson Ariel	140085069-7	Téc. De Laboratorio

9. GRADO DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA, ADMINISTRATIVA Y OPERACIONAL

No tiene un tiempo determinado, es cuando solicita el directorio.

10. SISTEMA DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADA

Sistemas realizados para recaudación, Catastros, Facturación. - E firmas -Contabilidad - Claves de seguridad para el acceso a los sistemas de información

ESTADO ACTUAL DE OBSERVACIONES DE EXÁMENES ANTERIORES

- Deficiencias en la administración de talento humano relacionado a expedientes de personal, asistencias y permanencia.
- No se desarrollaron las habilidades y destrezas de los servidores públicos para la mejor prestación del servicio público.
- Falta de evaluación de desempeño, no se puede establecer la eficacia y eficiencia de los servidores en sus puestos de trabajo, para conocer las debilidades en el desarrollo de sus actividades; lo que, además, dificultó las labores de control.

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>16/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>16/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

MP 5/6

11. IDENTIFICACIÓN DE LOS COMPONENTES IMPORTANTES A EXAMINAR EN LA PLANIFICACIÓN ESPECIFICA

- Evaluación de control interno
- Riesgo de auditoría.
- Identificar áreas críticas del examen
- Establecer el enfoque de auditoría.

12. RECURSOS A UTILIZARSE

FINANCIEROS		
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR
1	Transporte	100,00
MATERIALES		
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR
2	Flash memory	20,00
2	Esferos	1,00
1	Tintas para impresora	60,00
1	Resma de hoja papel bond	5,00

EQUIPOS		
2	Computadoras	
1	Impresora	
2	Celulares	

13. TIEMPO EN EL CUAL SE DESARROLLARÁ EL EXAMEN

Para la ejecución de la Auditoría de Gestión. A partir del 01 de julio del 2021. Hasta el 17 de agosto del 2021.

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>16/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>16/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

MP 6/6

FASES	DESCRIPCIÓN	TIEMPO ESTIMADO
FASE I	Familiarización y revisión legislativa y normativa	2 semanas
FASE II	Evaluación del sistema de control interno	1 semana
FASE III	Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas	1 semanas
FASE IV	Comunicación de resultados e informe de auditoría	1 semana
FASE V	Monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración	1 semana

14. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Los resultados de Auditoría de Gestión serán entregados a las máximas autoridades de la entidad a través de 3 copias del informe final, respectivamente.

Georgina Maribel Marín Abad
AUDITOR JUNIOR

Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero
AUDITOR JUNIOR

Ing. Miguel Javier Amores Calle
GERENTE EPMAPAF - SP

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 16/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 16/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
ANÁLISIS FODA

AFODA
1/1

ENTIDAD: Empresa EPMAPAF –SP

TIPO DE EXÁMEN: Auditoría de Gestión

PERÍODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

FORTALEZAS			OPORTUNIDADES
F1	Planta de tratamiento de agua potable con alta capacidad de procesamiento y abastecimiento de Sucúa.	O1	No existe competencia, es la única empresa que brinda el servicio de agua potable.
F2	Tratamiento de aguas hervidas es económico y altamente productivo.	O2	Acceso a maquinaria eficiente para la producción y tecnología de punta.
F3	Sistemas informáticos eficientes.	O3	Posibilidades de innovar y publicitar la empresa.
DEBILIDADES			AMENAZAS
D1	La empresa no dispone de visión.	A1	Pandemia epidemiológica.
D2	El personal no conoce la filosofía empresarial.	A2	Inestabilidad económica en el país.
D3	Falta de capacitación.	A3	Fenómenos naturales.
D4	Se desconoce el uso y aplicación del manual de funciones y procedimientos.	A4	Desempleo
D5	No posee reglamento interno		
D6	Inexistencia de planificación estratégica.		
D7	Se desconoce sobre el archivo de la documentación.		
D8	No existen indicadores que verifiquen el nivel de gestión empresarial.		

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>19/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>19/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MATRIZ DE CORRELACIÓN FO

MCFO
1/2

FO		01	02	03	TOTAL	%
		No existe competencia, es la única empresa que brinda el servicio de agua potable.	Acceso a maquinaria eficiente para la producción y tecnología de punta.	Posibilidades de innovar y publicitar la empresa.		
F1	Planta de tratamiento de agua potable con alta capacidad de procesamiento y abastecimiento de Sucúa.	5	5	5	15	38,46%
F2	Tratamiento de aguas servidas es económico y altamente productivo.	5	5	5	15	38,46%
F3	Sistemas informáticos eficientes.	1	5	3	9	23,08%
TOTAL		11	15	13	39	100%
%		28,21%	38,46%	33,33%	100%	

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 19/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 19/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MATRIZ DE CORRELACIÓN FO

MCFO
2/2

CALIFICACIÓN

Si la Fortaleza tiene relación directa con la Oportunidad	5
Si la Fortaleza tiene medianamente relación con la Oportunidad	3
Si la Fortaleza no tiene relación con la Oportunidad	1

ANÁLISIS

En la matriz de correlación de fortalezas y oportunidades de la empresa EPMAPAF – SP, se determina que la fortalezas más acentuadas son 2 con equidad de 38,46% es que es la única planta de tratamiento de agua potable con alta capacidad de procesamiento y abastecimiento de Sucúa; además de, que de ser la única que brinda tratamiento de aguas servidas en económico y altamente productivo; y, la principal oportunidad representada en un 38,46% que es el acceso a maquinaria eficiente para la producción y tecnología de punta.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 19/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 19/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MATRIZ DE CORRELACIÓN DA

MCDA
1/2

DA		A1	A2	A3	A4	TOTAL	%
		Pandemia epidemio-lógica.	Inestabilidad económica en el país.	Desempleo	Fenómenos naturales.		
D1	La empresa no dispone de visión.	1	1	1	1	4	8,33%
D2	El personal no conoce la filosofía empresarial.	1	1	1	1	4	8,33%
D3	Falta de capacitación.	1	3	1	1	6	12,5%
D4	Se desconoce el uso y aplicación del manual de funciones y procedimientos.	1	1	1	1	4	8,33%
D5	No posee el reglamento interno.	1	1	1	1	4	8,33%
D6	Inexistencia de planificación estratégica.	5	5	3	5	18	37,5%
D7	Se desconoce sobre el archivo de la documentación.	1	1	1	1	4	8,33%
D8	No existen indicadores que verifiquen el nivel de gestión empresarial.	1	1	1	1	4	8,33%
TOTAL		12	14	10	12	48	100%
%		25%	29,17%	20,83%	25%	100%	

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 19/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 19/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MATRIZ DE CORRELACIÓN DA

MCDA
2/2

CALIFICACIÓN

Si la Debilidad tiene relación directa con la Amenaza	5
Si la Debilidad tiene medianamente relación con la Amenaza	3
Si la Debilidad no tiene relación con la Amenaza	1

ANÁLISIS

En la matriz de correlación de debilidad y amenazas de la empresa EPMAPAF – SP, se muestra que en un 37,5% la principal debilidad que posee la empresa es la inexistencia de planificación estratégica y en un 29,17% la amenaza más representativa es la inestabilidad económica que afronta nuestro país.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 19/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 19/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
**FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA
DE CONTROL INTERNO**

ESCI
1/1

3.3.Fase II: Evaluación del sistema de control interno

FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Entidad Auditada	Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del Cantón Sucúa, EPMAPAF - SP
Responsable	R&M Auditores Asociados
Tipo de auditoría	Auditoría de Gestión
Período	2019

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 21/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 21/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
FASE II: EVALUACIÓN DEL CONTROL
INTERNO
COSO I

ECI
1/10

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL					
Objetivo: Determinar si la entidad establece valores éticos, es decir si mantiene una cultura de organización, que debe ser comunicada que garantice la gestión.					
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La empresa EPMAPAF-SP cuenta un Código de ética?		X		D1 No existe Código de Ética en la empresa
2	¿Los servidores mantienen un comportamiento adecuado dentro de la institución?	X			
3	¿Existen sanciones para quienes no respeten la ética de la empresa?	X			
4	¿En la empresa existe un clima de comportamiento ético, íntegro y agradable?	X			
5	¿Mantienen comunicación, difusión sobre los valores éticos de la institución?	X			
6	¿Se trabaja el comportamiento de los trabajadores en sus actividades asignadas?	X			
Σ TOTAL		5	1		

Σ Sumatoria

D Debilidades de Control Interno

REALIZADO POR: <i style="color: red;">GERL & GMMA</i>	FECHA: <i style="color: blue;">21/07/2021</i>
REVISADO POR: <i style="color: red;">JEAE & APR</i>	FECHA: <i style="color: blue;">21/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
FASE II: EVALUACIÓN DEL CONTROL
INTERNO
COSO I

ECI
2/10

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

CONFIANZA PONDERADA = $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100 = \frac{5}{6} * 100\% = 83,33\%$

RIESGO PONDERADO = $100\% - \text{Confianza Ponderada} = 100\% - 83,33\% = 16,67\%$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

ANÁLISIS:

Al aplicar la evaluación de control interno bajo COSO I, el nivel de confianza es de 83,33% considerado como alto, y el nivel de riesgo bajo en un 16,67%; como consecuencia ante, la falta de un Código de Ética en la empresa EPMAPAF – SP.

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>21/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>21/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
FASE II: EVALUACIÓN DEL CONTROL
INTERNO
COSO I

ECI
3/10

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO

Objetivo: Determinar las actividades que se realizan para evaluar el riesgo dentro de la entidad, y si éstas se cumplen de manera adecuada, en función a los objetivos de la institución.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Los objetivos de la entidad son conocidos por los funcionarios?	X			
2	¿La misión, visión de la organización es conocida y comprendida por los funcionarios de la empresa EPMAPAF-SP?	X			
3	¿Existe una definición adecuada de políticas por parte de la empresa para alcanzar los objetivos?		X		D2 No existe una definición adecuada de políticas para alcanzar los objetivos
4	¿Los riesgos encontrados son comunicados oportunamente a la máxima autoridad?	X			
5	¿Existe una persona encargada de supervisar la correcta ejecución de los procesos?	X			
6	¿Se evalúa el desempeño de cada área con relación a la misión institucional?		X		D3 No se evalúa el desempeño de cada área con relación a la misión empresarial
7	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar a la empresa?	X			
8	¿La empresa cuenta con Indicadores de Gestión para evaluar el cumplimiento de objetivos y metas proyectadas?		X		D4 La empresa no cuenta con indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de objetivos y metas proyectadas
Σ TOTAL		5	3		

Σ Sumatoria

D Debilidades de Control Interno

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 21/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 21/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
FASE II: EVALUACIÓN DEL CONTROL
INTERNO
COSO I

ECI
4/10

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

CONFIANZA PONDERADA = $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100 = \frac{5}{8} * 100\% = 62,5\%$

RIESGO PONDERADO = $100\% - \text{Confiianza Ponderada} = 100\% - 62,5\% = 37,5\%$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

ANÁLISIS:

Al aplicar la evaluación de control interno bajo COSO I, el nivel de confianza es de 62,5% considerado como medio, y el nivel de riesgo moderado en un 37,5%; todo esto debido a, que la empresa no cuenta con indicadores de gestión, no se evalúa el desempeño de cada área con respecto a la misión, no se define adecuadamente las políticas tomando como referencia los objetivos empresariales.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 21/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 21/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
FASE II: EVALUACIÓN DEL CONTROL
INTERNO
COSO I

ECI
5/10

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

Objetivo: Medir el grado de cumplimiento de las actividades que se desarrollan en la empresa EPMAPAF-SP.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La entidad tiene indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión del personal?		X		D5 La entidad no cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión del personal
2	¿Se realizan evaluaciones a los procesos que realiza el personal la empresa EPMAPAF-SP?		X		D6 No se realizan evaluaciones a los procesos que realiza el personal de la empresa
3	¿Reciben capacitaciones continuas que contribuyan a la actualización de conocimientos y buen desarrollo de funciones?		X		D7 No se reciben capacitaciones continuas que contribuyan en la actualización de conocimientos y desarrollo de funciones
4	¿Los procedimientos de control aseguran que solo las personas autorizadas tengan acceso a los registros y datos de la Organización?	X			
5	¿Se establecen políticas pertinentes para el desarrollo de las actividades?	X			
6	¿Las actividades de control son realizadas por las personas que poseen confianza ética?	X			
7	¿Se controla las actividades de la empresa mediante una supervisión?	X			
8	¿Se ha implementado estrategias para identificar incumplimientos o errores en las actividades de control establecidas?	X			
Σ TOTAL		5	3		

Σ Sumatoria

D Debilidades de Control Interno

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 21/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 21/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
FASE II: EVALUACIÓN DEL CONTROL
INTERNO
COSO I

ECI
6/10

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

CONFIANZA PONDERADA= $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100 = \frac{5}{8} * 100\% = 62,5\%$

RIESGO PONDERADO= $100\% - \text{Confianza Ponderada} = 100\% - 62,5\% = 37,5\%$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

ANÁLISIS:

Al aplicar la evaluación de control interno bajo COSO I, el nivel de confianza es de 62,5% considerado como medio, y el nivel de riesgo moderado en un 37,5%; esto como respuesta ante, la falta de indicadores de desempeño, no se evalúan los procesos del personal y la falta de capacitaciones a los empleados, trabajadores y obreros de la empresa.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 21/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 21/07/2021



EPMAPAF - SP

AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
FASE II: EVALUACIÓN DEL CONTROL

INTERNO

COSO I

ECI
7/10

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Objetivo: Determinar que los procesos y las actividades se realicen en la empresa que la información se lleve de la mejor manera, y que exista una comunicación efectiva en función a los objetivos de la entidad.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La organización informa los planes y procedimientos?	X			
2	¿Existen comunicación abierta con todo el personal tanto interno como externo?	X			
3	¿Existe comunicación con la máxima autoridad de algún error que tenga la empresa?	X			
4	¿Los objetivos de cada departamento son comunicados con el personal responsable de su cumplimiento?	X			
5	¿La empresa cuenta con políticas de comunicación?		X		D8 La empresa no cuenta con políticas de comunicación
6	¿Toda la información que posee la empresa es evaluada para la toma de decisiones?	X			
7	¿La empresa prepara informes exactos, claros y oportunos para el personal de la empresa?	X			
8	¿La planificación es comunicada oportunamente a toda empresa EPMAPAF-SP?	X			
9	¿La comunicación que maneja los usuarios a la empresa se enfoca en los requerimientos de la misma?	X			
Σ TOTAL		8	1		

Σ Sumatoria

D Debilidades de Control Interno

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>21/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>21/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
FASE II: EVALUACIÓN DEL CONTROL
INTERNO
COSO I

ECI
8/10

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

CONFIANZA PONDERADA = $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100 = \frac{8}{9} * 100\% = 88,89\%$

RIESGO PONDERADO = $100\% - \text{Confiianza Ponderada} = 100\% - 88,89\% = 11,11\%$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

ANÁLISIS:

Al aplicar la evaluación de control interno bajo COSO I, el nivel de confianza es de 88,89% considerado como alto, y el nivel de riesgo bajo en un 11,11%; esto por la falta de políticas de comunicación en la empresa EPMAPAF – SP.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 21/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 21/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
FASE II: EVALUACIÓN DEL CONTROL
INTERNO
COSO I

ECI
9/10

COMPONENTE: SUPERVISIÓN

Objetivo: Determinar que los procesos y actividades sustentan los objetivos de la empresa que contribuya a mejorar las condiciones laborales.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Se supervisa al personal de la empresa EPMAPAF-SP en las actividades encomendadas en el momento que desempeñan?	X			
2	¿Se realiza constatación de lo existente con lo realizado?	X			
3	¿La gerencia realiza actividades de supervisión?		X		D9 La gerencia no realiza actividades de supervisión
4	¿Se efectúa un seguimiento de cumplimiento a las recomendaciones que permita superar las deficiencias?	X			
5	¿Se asigna un responsable a la supervisión de los procesos?	X			
6	¿Son multadas al personal que corresponde las deficiencias en su actividad laboral?	X			
7	¿Los inconvenientes en la ejecución de actividades son comunicadas a la máxima autoridad para las respectivas decisiones?	X			
8	¿Se tomaron las acciones pertinentes, y dentro de los plazos establecidos, para cumplir con las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control?	X			
Σ TOTAL		7	1		

Σ Sumatoria

D Debilidades de Control Interno

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>21/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>21/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
FASE II: EVALUACIÓN DEL CONTROL
INTERNO
COSO I

ECI
10/10

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

CONFIANZA PONDERADA = $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100 = \frac{7}{8} * 100\% = 87,5\%$

RIESGO PONDERADO = $100\% - \text{Confianza Ponderada} = 100\% - 87,5\% = 12,5\%$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

ANÁLISIS:

Al aplicar la evaluación de control interno bajo COSO I, el nivel de confianza es de 87,5% considerado como alto, y el nivel de riesgo bajo en un 12,5%; todo esto como efecto de la falta de supervisión de la gerencia a las actividades realizadas por la empresa EPMAPAF – SP.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 21/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 21/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MATRIZ DE PONDERACIÓN

MP 1/2

Nº	COMPONENTES	CONFIANZA PONDERADA	RIESGO PONDERADA
1	Ambiente de Control	83,33%	16,67%
2	Evaluación de Riesgos	62,5%	37,5%
3	Actividades de Control	62,5%	37,5%
4	Información y Comunicación	88,89%	11,11%
5	Supervisión	87,5%	12,5%
		384,72%	115,28%
	TOTAL Σ	76,94%	23,06%

MARCA:

Σ : Totalizado

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

REALIZADO POR: <i>GERL & GMM</i>	FECHA: 22/07/2021
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: 22/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MATRIZ DE PONDERACIÓN

MP 2/2

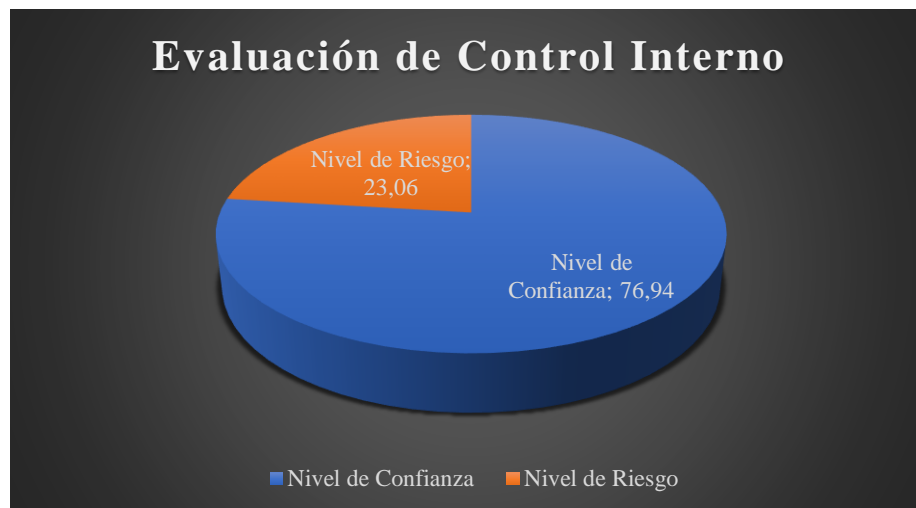


Gráfico 14 - 3: Evaluación de control interno

Fuente: EPMAPAF – SP (2021)

Realizado por: Marín, G.; Rivadeneira, G. 2021

ANÁLISIS:

Luego de realizar el análisis de los 5 componentes del COSO I en la empresa EPMAPAF – SP, mediante la aplicación del cuestionario de control interno existe un nivel de confianza alto del 76,94% y un nivel de riesgo bajo de un 23,06%.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 22/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 22/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
INFORME DE CONTROL INTERNO

ICI 1/2

Riobamba, 23 de julio del 2021

Ingeniero

Javier Amores

GERENTE EPMAPAF - SP

Presente. –

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo de parte de las Ingenieras Georgina Maribel Marín Abad y Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero, informamos a usted que durante el desarrollo de la AUDITORÍA DE GESTIÓN y actuando de acuerdo a la planificación Especifica, se evaluó el Control Interno en base al COSO I de la Empresa EPMAPAF - SP del período 2019.

En el análisis que se ha efectuado se llegó a determinar que existe un nivel de confianza del 76,94% y un nivel de riesgo de 23,06%, indicado en la aplicación del cuestionario las siguientes debilidades:

D1: La empresa no cuenta con un Código de Ética.

R1: Se recomienda a la Gerencia exponer a sus empleados el Código de Ética, para un conocimiento adecuado por parte del personal.

D2: No existe una definición adecuada de políticas por parte de la empresa para alcanzar objetivos.

R2: Es recomendable que el Gerente se designe un equipo encargado de definir políticas que permitan alcanzar los objetivos empresariales.

D3: No se evalúa el desempeño de cada área con relación a la misión institucional.

D4: No se realizan evaluaciones a los procesos que realiza el personal de la empresa

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 23/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 23/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
INFORME DE CONTROL INTERNO

ICI 2/2

D5: La empresa no realiza actividades de supervisión.

R3: Se recomienda al Gerente designar un supervisor que se encargue de evaluar el desempeño de cada área con relación a la misión institucional.

D6: La empresa no cuenta con indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de objetivos y metas proyectadas.

D7: La entidad no tiene indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión del personal.

R4: Se recomienda a la Gerencia defina indicadores de gestión que permitan medir el desempeño del personal.

D8: No se reciben capacitaciones continuas que contribuyan en la actualización de conocimientos y buen desarrollo de funciones.

R5: Se recomienda a Gerencia que realicen capacitaciones constantes a los empleados, trabajadores y obreros para mantener actualizado al personal de forma periódica.

D9: La empresa no cuenta con políticas de comunicación.

R6: Se recomienda a la Gerencia determinar políticas de comunicación empresarial que mejoren los canales informativos.

En espera de que las recomendaciones realizadas sean recibidas con la finalidad de mejorar el control interno de la empresa.

Atentamente.

Georgina Maribel Marín Abad
AUDITOR JUNIOR

Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero
AUDITOR JUNIOR

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 23/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 23/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MATRIZ DE RIESGOS

MR 1/1

COMPONENTE	SUB – COMPONENTE	CALIFICACIÓN DE RIESGO	AFIRMACIONES	OBSERVACIÓN
Ambiente de Control	Integridad y valores éticos	Control	Código de Ética	Elaborar un Código de Ética y socializarlo
	Objetivos institucionales	Control	Reglamento Interno	Establecer políticas que se encaminen en alcanzar objetivos institucionales y políticas para mejorar la comunicación empresarial
Evaluación del Riesgo	Indicadores de Gestión	Control	Reglamento Interno	Elaborar indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de objetivos y metas proyectadas; así como, supervisar y evaluar la gestión del personal.
Actividad de Control	Capacitación del Personal	Control	Informes de Calidad del Servicio	Realizar capacitaciones al personal para que se encuentre actualizado en información.
Supervisión y Monitoreo	Evaluación del Personal	Control	Manual de Funciones y Procedimientos	Designar un responsable de la supervisión del desempeño de empleados, evaluar sus procesos y revisar las actividades que realizan.

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>27/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>27/07/2021</i>



3.4.Fase III: Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas

FASE III: DESARROLLO DE HALLAZGOS O EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS



Entidad Auditada	Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del Cantón Sucúa, EPMAPAF - SP
Responsable	R&M Auditores Asociados
Tipo de auditoría	Auditoría de Gestión
Período	2019

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
EVALUACIÓN ESTRATÉGICA

EE 1/3

MISIÓN

MISIÓN					
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La empresa cuenta con misión?	X			
2	¿La misión fue formulada por un profesional que conoce la situación empresarial?	X			
3	¿La misión define el tiempo de cumplimiento?	X			
4	¿La misión es integradora, consistente, amplia y detallada?	X			
5	¿La misión es posible, inspiradora, realista y positiva?	X			
6	¿Son multadas al personal que corresponde las deficiencias en su actividad laboral?	X			
7	¿La misión esta difundida interna y externamente?	X			
8	¿La misión está enfocada a las actividades empresariales?	X			
Σ TOTAL		8			

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
EVALUACIÓN ESTRATÉGICA
MISIÓN

EE 2/3

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

CONFIANZA PONDERADA = $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100 = \frac{8}{8} * 100\% = 100\%$

RIESGO PONDERADO = $100\% - \text{Confiianza Ponderada} = 100\% - 100\% = 0\%$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

ANÁLISIS:

Según la Evaluación Estratégica de la Misión empresarial de EPMAPAF – SP, se determina un nivel de confiabilidad alto en un 100%, estableciendo que la entidad cumple con todos los requisitos de la organización.

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>28/09/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
EVALUACIÓN ESTRATÉGICA
VISIÓN

EE 3/3

NOTA:

D La empresa EPMAPAF – SP, no cuenta con visión, por este motivo no se puede realizar un análisis y/o evaluación estratégica de ese componente.

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
ANÁLISIS DE PROCESOS

AP 1/8

1. PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO APROXIMADO
1. Definición misión, visión, propósitos básicos y todo lo que involucre la filosofía empresarial.	Jefe Administrativo	1 semana
2. Análisis situacional de la empresa FODA	Asistente del Jefe Administrativo	3 días
3. Análisis de la Vulnerabilidad (identificar oportunidades, amenazas y riesgos)	Asistente del Jefe Administrativo	2 días
4. Definición objetivos y metas.	Jefe Administrativo	2 días
5. Establecimiento de políticas que permitan alcanzar objetivos y metas.	Jefe Administrativo	3 días
6. Diseño de estrategias y establecimiento de procedimientos.	Jefe Administrativo	3 días
7. Aprobación procesos presentados por el Jefe Administrativo.	Gerente	1 día
8. Organización y designación de tareas.	Gerente	1 día
9. Evaluación y toma de decisiones.	Gerente	1 día
10. Planeación táctica (programas, proyectos, presupuestos)	Jefe Administrativo	1 semana
11. Decisión de aplicación de la planificación estratégica en la empresa.	Gerente	1 día

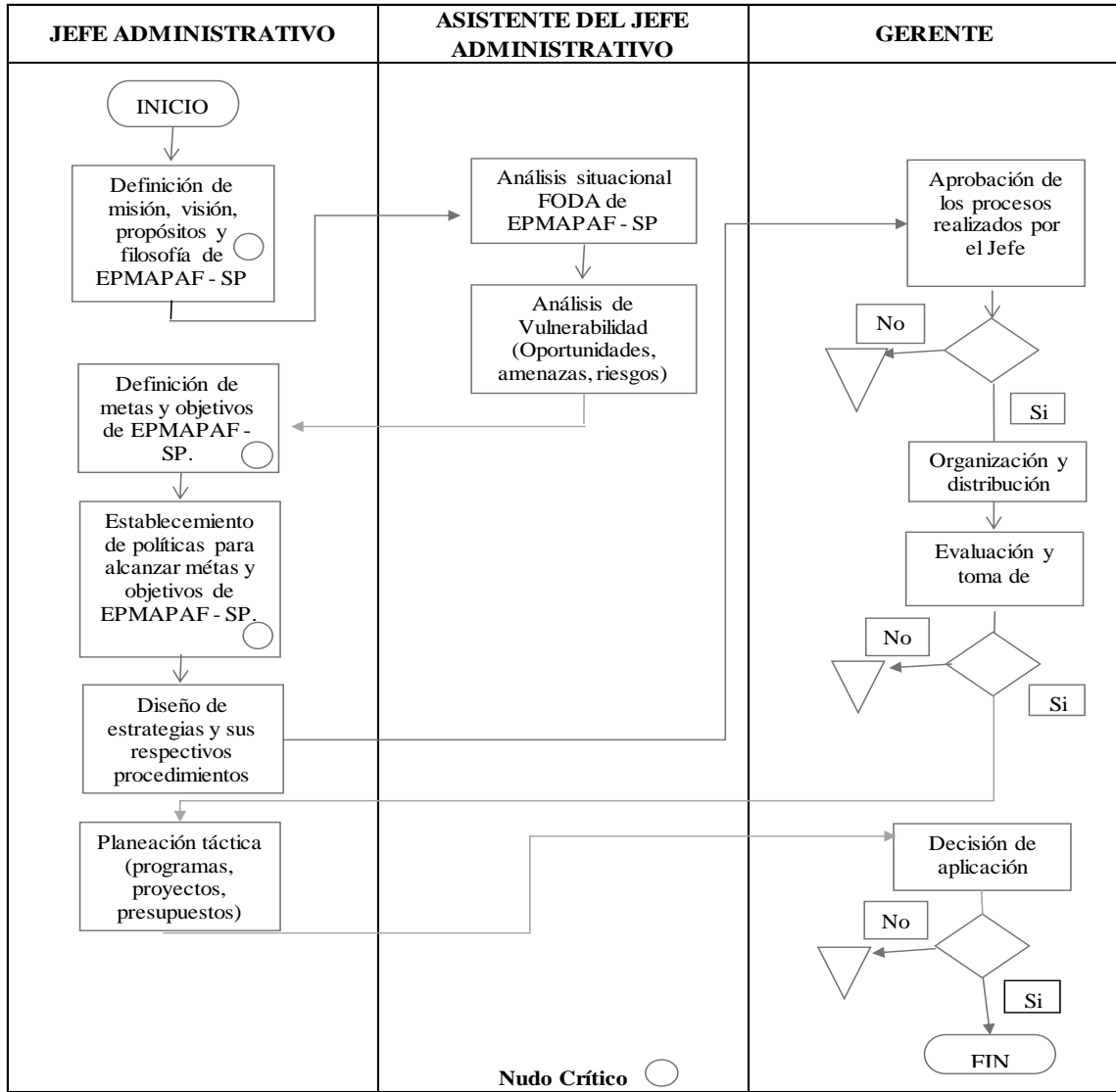
REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
ANÁLISIS DE PROCESOS

AP 2/8

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
ANÁLISIS DE PROCESOS

AP 3/8

2. PROCESO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO APROXIMADO
1. Diagnóstico de necesidades de capacitación.	Jefe de Talento Humano	2 días
2. Análisis de la información y toma de decisión.	Gerente	1 día
3. Elaboración de programas de capacitación. (cronograma de actividades, presupuesto, formatos de asistencia y evaluación, materiales)	Asistente del Jefe de Talento Humano	2 días
4. Aprobación de programas.	Gerente	1 día
5. Publicación de programas de capacitación.	Asistente del Jefe de Talento Humano	1 día
6. Evaluación a los empleados.	Jefe de Talento Humano	1 semana
7. Informe de resultados.	Jefe de Talento Humano	3 días
8. Análisis de resultados.	Gerente	1 día

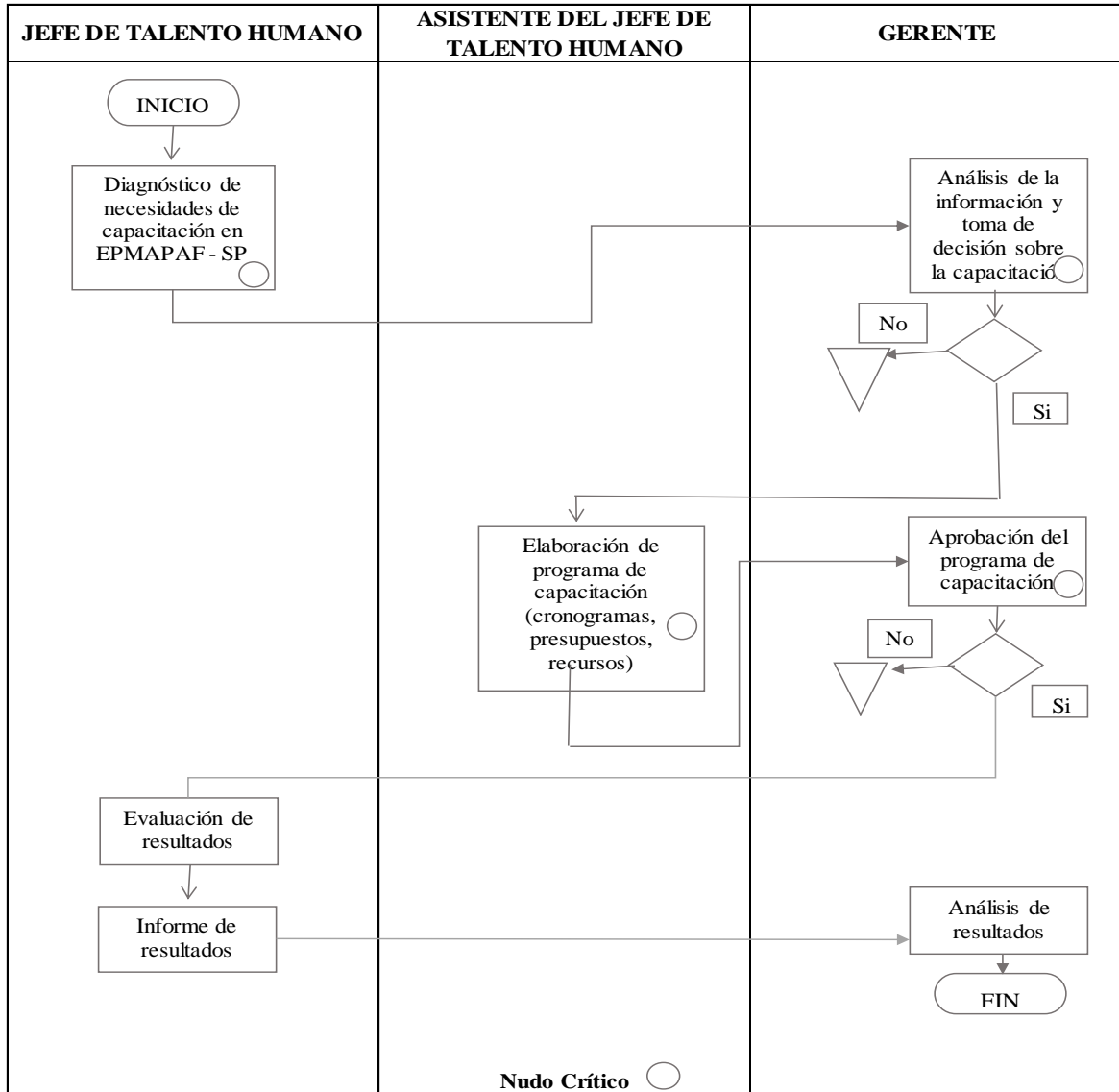
REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
ANÁLISIS DE PROCESOS

AP 4/8

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL



REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
ANÁLISIS DE PROCESOS

AP 5/8

3. PROCESO DE APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO APROXIMADO
1. Análisis de procesos que serán evaluados.	Jefe Administrativo	2 días
2. Diseño de indicadores de gestión.	Jefe Administrativo	3 días
3. Aplicación de indicadores de gestión.	Gerente	1 día
4. Informe de resultados.	Jefe Administrativo	2 días
5. Evaluación de los resultados.	Gerente	1 día
6. Análisis de resultados.	Gerente	1 día

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 28/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 28/07/2021



EPMAPAF - SP

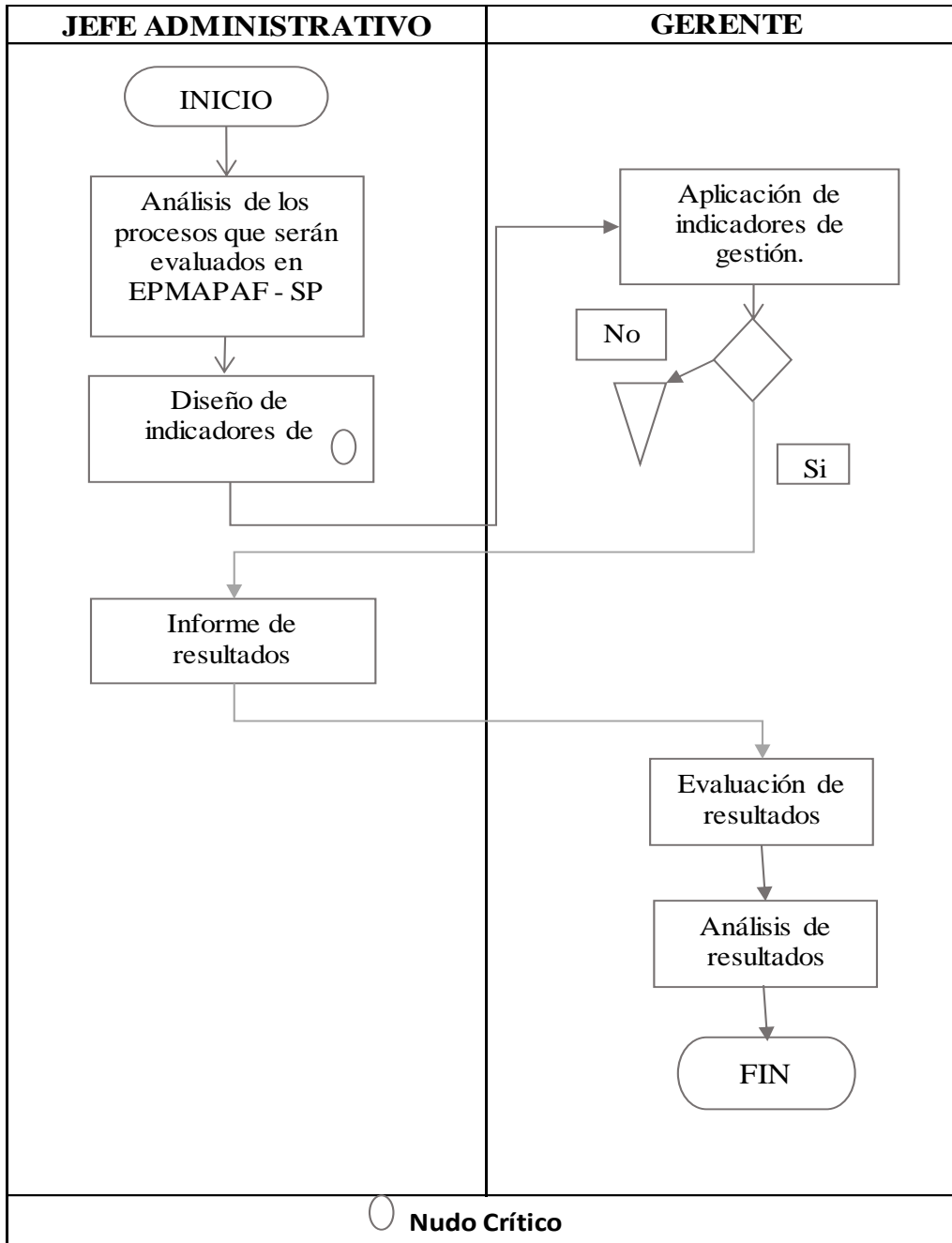
AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

AP 6/8

ANÁLISIS DE PROCESOS

FLUJOGRAMA DE APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN



REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
ANÁLISIS DE PROCESOS

AP 7/8

**4. PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO -
EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PERSONAL**

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLES	TIEMPO APROXIMADO
1. Evaluación del desempeño del personal de EPMAPAF – SP.	Jefe de Talento Humano	3 días
2. Preparación de los resultados del desempeño para enviar al Gerente.	Jefe de Talento Humano	1 día
3. Revisión de la nómina interna de EPMAPAF – SP.	Asistente del Jefe de Talento Humano	1 día
4. Revisión del manual de actividades para evitar duplicidad de funciones.	Asistente del Jefe de Talento Humano	3 días
5. Envío de informe de actividades del personal.	Asistente del Jefe de Talento Humano	1 día
6. Elaboración de método de capacitación al personal de acuerdo al presupuesto designado.	Asistente del Jefe de Talento Humano	1 día
7. Aprobación e implementación de método de capacitación al personal.	Gerente	1 día
8. Designación de un responsable para el control y supervisión de las funciones realizadas por cada empleado de EPMAPAF – SP.	Gerente	1 día
9. Evaluación de resultados obtenidos.	Gerente	1 día

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 28/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 28/07/2021



EPMAPAF - SP

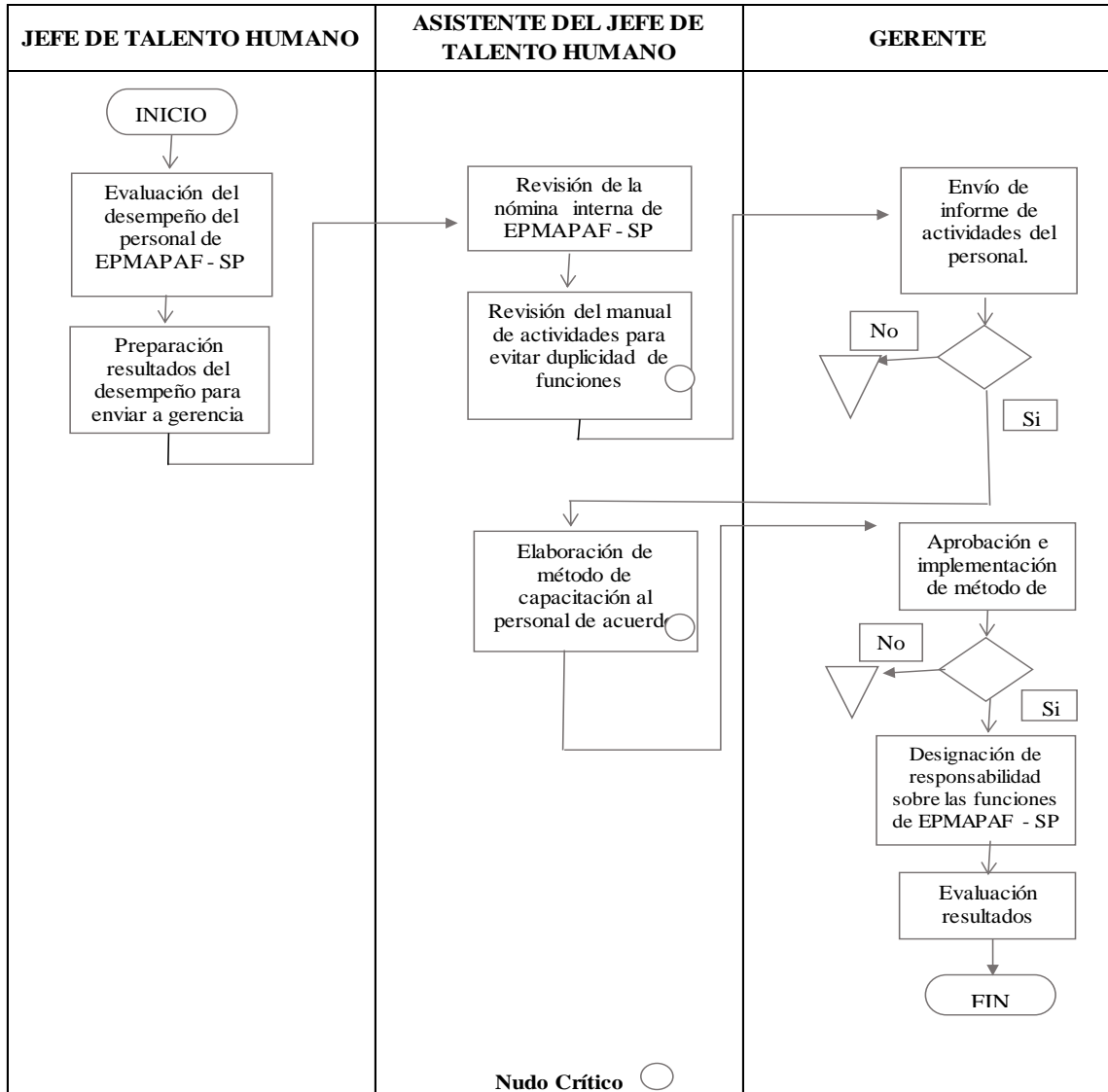
AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

AP 8/8

ANÁLISIS DE PROCESOS

**FLUJOGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO -
EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PERSONAL**



REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>28/07/2021</i>



EPMAPAF - SP

AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

IG 1/1

INDICADORES DE GESTIÓN

Nº	INDICA-DOR	OBJETIVO	FUENTE	FÓRMULA	INTERPRETA-CIÓN
1	Personal Capacitado	Conocer el número de empleados que se capacitaron en el año	Encuesta	$\frac{\text{Número de empleados capacitados en el periodo 2019}}{\text{Total de empleados en el periodo 2019}} * 100$ $\frac{4}{9} * 100 = 44,44\%$	De la totalidad del personal solo se ha capacitado a un 44,44%.
2	Maquinaria y Equipo utilizados	Determinar el número de maquinarias y equipos utilizados en el período.	Observación	$\frac{\text{Número de maquinaria y equipos utilizados en el periodo 2019}}{\text{Total de maquinaria y equipos instalados en el periodo 2019}} * 100$ $\frac{110}{131} * 100 = 83,97\%$	De la totalidad de equipos instalados en la organización, se utilizan el 83,97% de ellos.
3	Filosofía Empresarial (misión, visión, políticas, procesos, etc)	Conocer el grado de conocimiento de los empleados con respecto a la Filosofía Empresarial	Encuesta	$\frac{\text{Número de empleados que conocen la filosofía empresarial en el periodo 2019}}{\text{Total de empleados en el periodo 2019}} * 100 = \frac{5}{9} * 100 = 55,56\%$	Del 100% tan solo el 55,56% de los empleados conoce la filosofía empresarial de EPMAPAF - SP
4	Cumplimiento de Objetivos	Establecer un rango de cumplimiento de objetivos	Entrevista	$\frac{\text{Número de objetivos cumplidos en el periodo 2019}}{\text{Total de objetivos planteados en el periodo 2019}} * 100 = \frac{15}{20} * 100 = 75\%$	El 75% de la totalidad de objetivos se han cumplido en el período

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 30/07/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 30/07/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
HOJA DE HALLAZGOS

HH 1/10

REF/PT:	ECI 1/10
CONDICIÓN:	No existe Código de Ética en la empresa.
CRITERIO:	Las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en el punto: 200 – 01 Integridad y valores éticos , determina: ... <i>“La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción.”</i>
CAUSA:	Descuido por parte de las máximas autoridades en el gestionamiento de áreas importantes para el procedimiento actual de la empresa.
EFEECTO:	No existe una norma que regule el comportamiento y los principios de los empleados, trabajadores y obreros que forman parte de la empresa.
CONCLUSIÓN:	La falta de un código de ética generada por el descuido de las máximas autoridades no ha permitido que existan normas que regulen el comportamiento y los principios de los empleados, trabajadores y obreros que forman parte de la empresa.
RECOMENDACIÓN:	Se recomienda a la autoridad pertinente designar a quien corresponda la elaboración del Código de Ética, el mismo que debe ponerse en vigencia de forma inmediata.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 03/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 03/08/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
HOJA DE HALLAZGOS

HH 2/10

REF/PT:	ECI 3/10
CONDICIÓN:	No existe una definición adecuada de políticas para alcanzar los objetivos.
CRITERIO:	De acuerdo a la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 200 – 05 Delegación de autoridad , menciona: <i>“La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas y requisitos regulatorios, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios.”</i>
CAUSA:	Desconocimiento de la Norma de Control Interno por parte de las autoridades y/o empleados de la empresa.
EFEECTO:	Inexistencia de principios que guíen a los miembros empresariales a alcanzar los objetivos propuestos.
CONCLUSIÓN:	La inexistencia de principios y políticas no han permitido que los miembros empresariales puedan alcanzar los objetivos propuestos por la institución dado por el desconocimiento de la Norma de Control Interno por parte de las autoridades y/o empleados de la empresa.
RECOMENDACIÓN:	Se recomienda a la autoridad pertinente designar a quien corresponda la elaboración y estudio de políticas necesarias que permitan alcanzar los objetivos propuestos.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: <i>03/08/2021</i>
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: <i>03/08/2021</i>



EPMAPAF - SP

AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

HOJA DE HALLAZGOS

HH 3/10

REF/PT:	ECI 3/10
CONDICIÓN:	No se evalúa el desempeño de cada área con relación a la misión empresarial.
CRITERIO:	La Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 100 – 02 Objetivos del control interno , establece: <i>“El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.”</i>
CAUSA:	Descuido de las autoridades de brindar un seguimiento a las normas establecidas internamente en la empresa para alcanzar las metas planteadas.
EFECTO:	No se puede determinar un porcentaje de rendimiento real, debido a la falta de evaluación tomando como referencia la misión de la empresa.
CONCLUSIÓN:	No se puede determinar un porcentaje de rendimiento real, debido a la falta de evaluación tomando como referencia la misión de la empresa provocado por el descuido de las autoridades al brindar seguimiento a las normas establecidas internamente en la organización para alcanzar las metas planteadas.
RECOMENDACIÓN:	Se recomienda designar a quien corresponda el análisis adecuado y minucioso de la evaluación de desempeño tomando como referencia la misión empresarial.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 03/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 03/08/2021

**EPMAPAF - SP****AUDITORÍA GESTIÓN**

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

HOJA DE HALLAZGOS**HH 4/10**

REF/PT:	ECI 3/10
CONDICIÓN:	La empresa no cuenta con indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de objetivos y metas proyectadas.
CRITERIO:	Según la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 200 – 02 Administración estratégica , en su primer párrafo manifiesta: <i>“Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.”</i>
CAUSA:	Descuido por parte del personal encargado de gestionar el área de gestión empresarial y todos los componentes que lo conforman.
EFEECTO:	No se puede conocer un porcentaje de rendimiento de las diferentes áreas que conforman la gestión empresarial, entre otros componentes de la organización.
CONCLUSIÓN:	No se puede conocer un porcentaje de rendimiento de las diferentes áreas que conforman la gestión empresarial, originado por el descuido del personal encargado de gestionar el área de gestión empresarial y todos los componentes que lo conforman.
RECOMENDACIÓN:	Es recomendable designar a quien corresponda la realización y aplicación de indicadores de gestión que permita entre tantas cosas principalmente evaluar el cumplimiento de los objetivos empresariales y metas proyectadas.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 03/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 03/08/2021



EPMAPAF - SP

AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

HOJA DE HALLAZGOS

HH 5/10

REF/PT:	ECI 5/10
CONDICIÓN:	La entidad no cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión del personal
CRITERIO:	Según la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, decreta en la norma 410 – 04 Políticas y procedimientos: <i>“Se implantarán procedimientos de supervisión de las funciones de tecnología de información, ayudados de la revisión de indicadores de desempeño y se medirá el cumplimiento de las regulaciones y estándares definidos.”</i>
CAUSA:	Descuido por parte del personal encargado de gestionar el área de gestión empresarial y todos los componentes que lo conforman.
EFECTO:	Se desconoce con exactitud el nivel de desempeño que cumplen los empleados de la organización, debido a la deficiencia de indicadores que permitan evaluar el gestionamiento de los mismos en sus áreas de trabajo.
CONCLUSIÓN:	Se desconoce con exactitud el nivel de desempeño que cumplen los empleados de la organización, debido a la deficiencia de indicadores que permitan evaluar el gestionamiento de los mismos en sus áreas de trabajo derivado del descuido por parte del personal encargado de gestionar el área de gestión empresarial y todos los componentes que lo conforman.
RECOMENDACIÓN:	Se recomienda a la autoridad máxima designar a quien corresponda la elaboración e implementación de indicadores de desempeño para evaluar las actividades del personal.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 03/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 03/08/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
HOJA DE HALLAZGOS

HH 6/10

REF/PT:	ECI 5/10
CONDICIÓN:	No se realizan evaluaciones a los procesos que realiza el personal de la empresa.
CRITERIO:	Según la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 407 – 04 Evaluación de desempeño , determina: <i>“Las políticas, procedimientos, así como la periodicidad del proceso de evaluación de desempeño, se formularán tomando en consideración la normativa emitida por el órgano rector del sistema.”</i>
CAUSA:	Descuido por parte del supervisor o encargado del personal, de realizar procesos de evaluación y/o supervisión de actividades que desarrolla el personal.
EFECTO:	Entre tantos efectos principalmente se desconoce si se realizan los procesos con eficiencia principalmente.
CONCLUSIÓN:	El descuido por parte del supervisor o encargado del personal, de realizar procesos de evaluación y/o supervisión de actividades que desarrolla el personal ha provocado entre tantos efectos principalmente el desconocimiento de realizar los procesos con eficiencia.
RECOMENDACIÓN:	Se recomienda a la autoridad máxima designar a quien corresponda se realicen evaluaciones permanentes a los empleados para conocer su nivel de eficiencia en las actividades cotidianas de la empresa.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 03/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 03/08/2021



EPMAPAF - SP

AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

HOJA DE HALLAZGOS

HH 7/10

REF/PT:	ECI 5/10
CONDICIÓN:	No se reciben capacitaciones continuas que contribuyan en la actualización de conocimientos y desarrollo de funciones.
CRITERIO:	En la Norma de Control Interno de la CGE, menciona en su norma 200 – 03 Políticas y prácticas de talento humano: ... “ <i>La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales.</i> ”
CAUSA:	Descuido de las autoridades máximas.
EFECTO:	Los empleados no se encuentran capacitados a un 100% lo que produce cierta ineficiencia en su desempeño.
CONCLUSIÓN:	Por la falta de coordinación de las máximas autoridades los empleados no se encuentran capacitados a un 100% lo que produce cierta ineficiencia en su desempeño.
RECOMENDACIÓN:	Se recomienda a las autoridades máximas designar un presupuesto y planificar constantemente capacitaciones al personal para actualización de información, conocimientos y desarrollar información.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 03/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 03/08/2021



EPMAPAF - SP

AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

HOJA DE HALLAZGOS

HH 8/10

REF/PT:	ECI 7/10
CONDICIÓN:	La empresa no cuenta con políticas de comunicación.
CRITERIO:	De acuerdo a la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, norma 410 – 04 Políticas y procedimientos , establece: ... <i>“La Unidad de Tecnología de Información definirá, documentará y difundirá las políticas, estándares y procedimientos que regulen las actividades relacionadas con tecnología de información y comunicaciones en la organización, estos se actualizarán permanentemente e incluirán las tareas, los responsables de su ejecución, los procesos de excepción, el enfoque de cumplimiento y el control de los procesos que están normando, así como, las sanciones administrativas a que hubiere lugar si no se cumplieran.”</i>
CAUSA:	Descuido de las autoridades de designar personal adecuado para estos procesos de gran trascendencia en las actividades diarias de la empresa.
EFFECTO:	No existen normas que regulen todos los procesos relacionados a la comunicación interna en la organización.
CONCLUSIÓN:	No existen normas que regulen todos los procesos relacionados a la comunicación interna en la organización causada por la omisión de parte de las autoridades en designar personal adecuado para estos procesos de gran trascendencia en las actividades diarias de la empresa.
RECOMENDACIÓN:	Se recomienda a la autoridad máxima designar a quien corresponda elaborar políticas para mejorar el ambiente comunicacional de la empresa.

ZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 03/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 03/08/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
HOJA DE HALLAZGOS

HH 9/10

REF/PT:	ECI 9/10
CONDICIÓN:	La gerencia no realiza actividades de supervisión.
CRITERIO:	Según la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en su norma 401 – 03 Supervisión , menciona: “ <i>Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno.</i> ”
CAUSA:	Descuido de la gerencia por excesivas actividades que cumplir.
EFEECTO:	Se desconoce el nivel de eficiencia de las diferentes áreas de la empresa y el cumplimiento de procesos.
CONCLUSIÓN:	Se desconoce el nivel de eficiencia de las diferentes áreas de la empresa y el cumplimiento de procesos dado por el descuido de la gerencia al mantener actividades que cumplir.
RECOMENDACIÓN:	Se recomienda a la gerencia designar a una persona para que se encargue de la supervisión de las actividades empresariales.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 03/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 03/08/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
HOJA DE HALLAZGOS

HH
10/10

REF/PT:	EE 3/3
CONDICIÓN:	La empresa no cuenta con visión.
CRITERIO:	En la Norma de Control Interno de la CGE, en su norma 200 – 02 Administración estratégica , segundo párrafo determina: <i>“Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del organismo técnico de planificación.”</i>
CAUSA:	Descuido de las autoridades de detallar la Filosofía Empresarial, para estructurar eficientemente la organización.
EFEECTO:	Se desconoce una percepción a futuro de la organización.
CONCLUSIÓN:	Se desconoce una percepción a futuro de la organización derivado del descuido de las autoridades en detallar la Filosofía Empresarial, para estructurar eficientemente la organización.
RECOMENDACIÓN:	Se recomienda la estructuración de la Filosofía Empresarial, principalmente de la visión que es un componente importante.

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 03/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 03/08/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
**FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
E INFORME DE AUDITORÍA**

CR 1/1

3.5. Fase VI: Comunicación de resultados e informe de auditoría

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORÍA



Entidad Auditada	Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del Cantón Sucúa, EPMAPAF - SP
Responsable	R&M Auditores Asociados
Tipo de auditoría	Auditoría de Gestión
Período	2019

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 05/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 05/08/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
NOTIFICACIÓN DE CIERRE DE LA
AUDITORÍA DE GESTIÓN

NC 1/1

Riobamba, 05 de agosto el 2021

Ingeniero
Javier Amores
GERENTE EPMAPAF - SP
Presente. –

Saludos cordiales,

Mediante el presente documento NOTIFICAMOS EL CIERRE DE AUDITORÍA, con fecha 05 de agosto del año en curso, consientes que la información manejada durante la ejecución de la Auditoría de Gestión es de total reserva de la EMPRESA EPMAPAF – SP, justificamos que dicha información fue analizada y devuelta con total integridad, aclarando que su manipulación a partir de la presente fecha es de total responsabilidad de los representantes de dicha empresa.

Agradecemos la colaboración demostrada durante el proceso de auditoría, a su vez que rogamos se tome en cuenta la seriedad del presente documento.

Atentamente,

Georgina Maribel Marin Abad

AUDITOR JUNIOR

Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero

AUDITOR JUNIOR

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 10/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 10/08/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
**NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL INFORME
DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

NLI 1/1

Riobamba, 10 de agosto del 2021

Ingeniero
Javier Amores
GERENTE EPMAPAF - SP
Presente. –

Saludos Cordiales,

Como parte del proceso de Auditoría solicitado nos toca informarle que se ha dado finalizado el proceso de Auditoría de Gestión a la empresa EPMAPAF – SP, para el período 2019, el día 10 de agosto del 2021, y a la vez nos permitimos convocar a los miembros de su directorio a la conferencia para realizar la lectura del Informe de Auditoría de Gestión a EPMAPAF – SP, de la Ciudad de Sucúa, Provincia de Morona Santiago, Período 2019, la misma que se llevara a cabo el día 11 de agosto del 2021, en las instalaciones de la institución.

Atentamente,

Georgina Maribel Marín Abad

AUDITOR JUNIOR

Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero

AUDITOR JUNIOR

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 10/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 10/08/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
CONVOCATORIA DE
LECTURA DE INFORME FINAL

IIF 1/1

Riobamba, 11 de agosto del 2021

Ingeniero
Javier Amores
GERENTE EPMAPAF - SP
Presente. –

Saludos cordiales,

Por medio de la presente **CONVOCATORIA**, solicitamos la presencia del personal ejecutivo, asesor de apoyo, operativo y demás miembros de la organización que usted creyere conveniente, asistan a la Conferencia Final de Comunicación de Resultados, correspondiente al proceso de Auditoría de Gestión de la empresa EPMAPAF – SP, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, misma que se llevará a cabo el día viernes 13 de agosto de 2021 a las 15h00, en la sala de reuniones de la Empresa.

Por su atención y presencia que brinde a la expuesta convocatoria, expresamos nuestro más alto sentido de gratitud.

Atentamente,

Georgina Maribel Marín Abad

AUDITOR JUNIOR

Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero

AUDITOR JUNIOR

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 11/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 11/08/2021

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA EPMAPAF – SP,
DEL CANTÓN SUCÚA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERÍODO
2019**

Riobamba, 13 de agosto del 2021

Ingeniero

Javier Amores

GERENTE EPMAPAF - SP

Presente. –

De nuestra consideración:

Hemos realizado la Auditoría de Gestión a la empresa EPMAPAF - SP, del cantón SUCÚA, provincia de MORONA SANTIAGO, período 2019, en el cual se refleja toda la información administrativa y la gestión organizacional a través de la evaluación del sistema de control interno mediante el COSO I y sus cinco componentes; además, de la evaluación de la gestión por medio de indicadores de gestión que finalmente permite medir los procesos desarrollados.

La administración empresarial es responsabilidad principal del Gerente General, quien es el encargado de preparar integralmente toda la información y presentarla ante las autoridades máximas, con la finalidad de que la empresa cumpla con todas las normativas y requerimientos legales del país para mantener una correcta estructura, para la consecución de sus objetivos, metas, estrategias, programas preparados previamente para el correcto manejo de la entidad.

Nuestra responsabilidad como auditores es expresar conclusiones ante los hallazgos encontrados durante el proceso de auditoría y presentar respectivas recomendaciones sobre cada uno de los temas tratados; considerando, que cada uno de los procesos que tomamos nos permitieron la recolección de información, la cual debe ser transparente, pertinentes, oportuna suficiente y apropiada, para tener seguridad de los criterios emitidos y que los mismos sean previamente fundamentados con evidencias sólidas.

Como consecuencia ante las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden existir ciertos errores e irregularidades y que estas no puedan ser detectadas; a su vez, las proyecciones de control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo, de que el control interno no sea el adecuado.

Para el desarrollo de la presente Auditoría de Gestión se tomaron en cuenta todas las normativas legales en el país; tomando como referencias principalmente las Normas Internacionales de Auditoría; por lo tanto, la información presentada y proporcionada por el equipo auditor genere resultados eficientes; por su parte, el desarrollo de la Auditoría de Gestión necesita de una planificación previa para que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a la existencia de errores encontrados en el contenido.

La presente Auditoría de Gestión incluyó entre varios procedimientos; principalmente, la evaluación estratégica que indica el desempeño de la administración, de igual forma el control interno mediante el COSO I y como corresponde la evaluación de sus cinco componentes. La presentación de la matriz FODA y sus respectivos análisis.

Atentamente,



Georgina Maribel Marín Abad
AUDITOR JUNIOR



Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero
AUDITOR JUNIOR

INFORME DE CONFIDENCIALIDAD A GERENCIA

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

La empresa pública EPMAFAP – SP, es una empresa ecuatoriana, la misma fue creada el 11 de septiembre del 2018, con registro oficial N° 568, la misma que tiene como misión contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, a través de la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado, Faenamiento de Ganado bovino y porcino y otros de interés públicos; buscando la satisfacción de todos los clientes, con eficiencia, racionalidad, rentabilidad, rentabilidad social, preservando el ambiente, promoviendo el desarrollo sustentable, integral y descentralizado de las actividades económicas de acuerdo con la constitución.

MOTIVO DE AUDITORÍA

La Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos, se desarrollará a base de la carta de presentación.

OBJETIVO GENERAL DE AUDITORÍA

Evaluar el grado de eficiencia, eficacia, efectividad y economía, a través de la aplicación de indicadores de gestión, a fin de que se conozca el manejo de los recursos empresariales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA

- Evaluar el nivel de desempeño de las actividades que desarrolla la empresa mediante indicadores de gestión de eficiencia, eficacia y economía, para la verificación del cumplimiento de las actividades en las que se desenvuelve la empresa.
- Preparar los programas de Auditoría de Gestión, mediante el uso de los métodos, técnicas e instrumentos de auditoría, para que se estructure de forma adecuada y se solidifique el proceso y cada uno de los procedimientos en cada etapa de la auditoría.
- Generar un informe de Auditoría de Gestión, mediante el análisis de los hallazgos obtenidos durante el examen de auditoría, que permita redactar las conclusiones y recomendaciones por parte de los auditores para una mejor toma de decisiones por parte de los directivos y gerente.

ALCANCE

El período auditado es del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019 correspondiente a un período 1 año, en la siguiente ubicación: Victorino Abarca, barrio cinco esquinas, parroquia Sucúa, cantón Sucúa, provincia Morona Santiago.

MISIÓN

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, a través de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y faenamiento de ganado bovino y porcino; buscando el bienestar de todos los usuarios(as), gestionando con eficiencia, dando servicios de calidad, preservando el ambiente y promoviendo el desarrollo sustentable e integral.

BASE LEGAL

- Ley Orgánica de Régimen Municipal;
- Constitución de la República del Ecuador;
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización;
- Ley Orgánica de Empresas Públicas;
- Ley de Compañías;
- Ordenanzas municipales.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para el cumplimiento de sus funciones y actividades EPMAPAF-SP cuenta con una estructura organizada, por lo que la siguiente distribución fue realizada de acuerdo a los cargos de la nómina:

ÁREA ADMINISTRATIVA

- Gerencia
- Administración y Finanzas
- Área de Lectores
- Control y Materiales
- Planificación y Fiscalización

ÁREA CAMAL

- Matarife
- Mantenimiento
- Producción
- Operador
- Estibador
- Chofer

ÁREA OBREROS

- Operador
- Inspector de planta de agua potable
- Ayudante de cuadrilla
- Plomero
- Ayudante de sistema de alcantarillado
- Lector notificador
- Obrero operador de planta
- Albañil

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE EPMAPAF-SP



OBSERVACIONES:

- 1.- La Contadora General, Jefa de la UAF, está encargada de la Administración del Talento Humano
- 2.- El Jefe de la UTOPP, está encargado de la operación y mantenimiento de los sistemas de alcantarillado y planta de tratamiento de A.R. del camal
- 3.- El Supervisor de plantas de tratamiento de agua potable está encargado de las plantas de tratamiento de aguas residuales

FUNCIONARIOS PRINCIPALES

N°	NÓMINA	CARGO
1	Amores Calle Miguel Javier	Gerente General
2	Guachichulca Peñafiel Lorena del Rocío	Jefe de Unid. Adm. y Fina.
3	Espinoza Cárdenas Glendis Espinoza	Contadora
4	Parra Rodríguez Leydi Elizabeth	Tesorera

5	Calle Palomeque Greys Verónica	Recaudadora
6	Cugusha Tsere Manuela Secundina	Jefa de Lectores
7	López Córdova Lauro Eduardo	Téc. De control y mater.
8	León Suárez Karen Cristina	Téc. De planifi. y Fiscali.
9	Cabrera López Wilson Ariel	Téc. De Laboratorio

CAPÍTULO II

OBSERVACIÓN 1

No existe Código de Ética en la empresa debido al incumplimiento de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en el punto: **200 – 01 Integridad y valores éticos**, que determina: ... *“La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción.”*

CONCLUSIÓN 1

La falta de un código de ética generada por el descuido de las máximas autoridades no ha permitido que existan normas que regule el comportamiento y los principios de los empleados, trabajadores y obreros que forman parte de la empresa.

RECOMENDACIÓN 1

Se recomienda a la autoridad pertinente designar a quien corresponda la elaboración del Código de Ética, el mismo que debe ponerse en vigencia de forma inmediata.

OBSERVACIÓN 2

La empresa no cuenta con políticas adecuadas para alcanzar los objetivos institucionales ocasionadas por la mala aplicación de la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, **200 – 05 Delegación de autoridad**, en el que menciona: *“La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos,*

funciones operativas y requisitos regulatorios, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios.”

CONCLUSIÓN 2

La inexistencia de principios y políticas no han permitido que los miembros empresariales puedan alcanzar los objetivos propuestos por la institución dado por el desconocimiento de la Norma de Control Interno por parte de las autoridades y/o empleados de la empresa.

RECOMENDACIÓN 2

Se recomienda a la autoridad pertinente designar a quien corresponda la elaboración y estudio de políticas necesarias que permitan alcanzar los objetivos propuestos.

OBSERVACIÓN 3

No se evalúa el desempeño de cada área con relación a la misión empresarial por el desconocimiento de la Normativa de Control Interno de la Contraloría General del Estado, **100 – 02 Objetivos del control interno**, donde establece que: *“El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos: Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.”*

CONCLUSIÓN 3

No se puede determinar un porcentaje de rendimiento real, debido a la falta de evaluación tomando como referencia la misión de la empresa provocado por el descuido de las autoridades al brindar seguimiento a las normas establecidas internamente en la organización para alcanzar las metas planteadas.

RECOMENDACIÓN 3

Se recomienda designar a quien corresponda el análisis adecuado y minucioso de la evaluación de desempeño tomando como referencia la misión empresarial.

OBSERVACIÓN 4

La empresa no cuenta con indicadores de gestión por lo que impide una evaluación adecuada del cumplimiento de objetivos y metas proyectadas a causa del

desconocimiento de la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, **200 – 02 Administración estratégica**, en su primer párrafo manifiesta: *“Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.”*

CONCLUSIÓN 4

No se puede conocer un porcentaje de rendimiento de las diferentes áreas que conforman la gestión empresarial, originado por el descuido del personal encargado de gestionar el área de gestión empresarial y todos los componentes que lo conforman.

RECOMENDACIÓN 4

Es recomendable designar a quien corresponda la realización y aplicación de indicadores de gestión que permita entre tantas cosas principalmente evaluar el cumplimiento de los objetivos empresariales y metas proyectadas.

OBSERVACIÓN 5

La entidad no cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión del personal por la falta de cumplimiento de la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, que decreta en la norma **410 – 04 Políticas y procedimientos**: *“Se implantarán procedimientos de supervisión de las funciones de tecnología de información, ayudados de la revisión de indicadores de desempeño y se medirá el cumplimiento de las regulaciones y estándares definidos.”*

CONCLUSIÓN 5

Se desconoce con exactitud el nivel de desempeño que cumplen los empleados de la organización, debido a la deficiencia de indicadores que permitan evaluar el gestionamiento de los mismos en sus áreas de trabajo derivado del descuido por parte del personal encargado de gestionar el área de gestión empresarial y todos los componentes que lo conforman.

RECOMENDACIÓN 5

Se recomienda a la autoridad máxima designar a quien corresponda la elaboración e implementación de indicadores de desempeño para evaluar las actividades del personal.

OBSERVACIÓN 6

No se realizan evaluaciones a los procesos que realiza el personal de la empresa omisión de aplicar las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, establecido en la **407 – 04 Evaluación de desempeño**, que determina: *“Las políticas, procedimientos, así como la periodicidad del proceso de evaluación de desempeño, se formularán tomando en consideración la normativa emitida por el órgano rector del sistema.”*

CONCLUSIÓN 6

El descuido por parte del supervisor o encargado del personal, de realizar procesos de evaluación y/o supervisión de actividades que desarrolla el personal ha provocado entre tantos efectos principalmente el desconocimiento de realizar los procesos con eficiencia.

RECOMENDACIÓN 6

Se recomienda a la autoridad máxima designar a quien corresponda se realicen evaluaciones permanentes a los empleados para conocer su nivel de eficiencia en las actividades cotidianas de la empresa.

OBSERVACIÓN 7

No se reciben capacitaciones continuas que contribuyan en la actualización de conocimientos y desarrollo de funciones por la inobservancia de la Norma de Control Interno de la CGE, en la que menciona en su norma **200 – 03 Políticas y prácticas de talento humano**: ... *“La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales.”*

CONCLUSIÓN 7

Por la falta de coordinación de las máximas autoridades los empleados no se encuentran capacitados a un 100% lo que produce cierta ineficiencia en su desempeño.

RECOMENDACIÓN 7

Se recomienda a las autoridades máximas designar un presupuesto y planificar constantemente capacitaciones al personal para actualización de información, conocimientos y desarrollar información.

OBSERVACIÓN 8

La empresa no cuenta con políticas de comunicación por la falta de conocimiento de la Normativa de Control Interno de la Contraloría General del Estado, como se establece la norma **410 – 04 Políticas y procedimientos**, que menciona: ... *“La Unidad de Tecnología de Información definirá, documentará y difundirá las políticas, estándares y procedimientos que regulen las actividades relacionadas con tecnología de información y comunicaciones en la organización, estos se actualizarán permanentemente e incluirán las tareas, los responsables de su ejecución, los procesos de excepción, el enfoque de cumplimiento y el control de los procesos que están normando, así como, las sanciones administrativas a que hubiere lugar si no se cumplieran.”*

CONCLUSIÓN 8

No existen normas que regulen todos los procesos relacionados a la comunicación interna en la organización causada por la omisión de parte de las autoridades en designar personal adecuado para estos procesos de gran trascendencia en las actividades diarias de la empresa.

RECOMENDACIÓN 8

Se recomienda a la autoridad máxima designar a quien corresponda elaborar políticas para mejorar el ambiente comunicacional de la empresa.

OBSERVACIÓN 9

La gerencia no realiza actividades de supervisión por el incumplimiento a la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, que indica en su norma **401 – 03 Supervisión**, que: *“Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de*

supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno.”

CONCLUSIÓN 9

Se desconoce el nivel de eficiencia de las diferentes áreas de la empresa y el cumplimiento de procesos dado por el descuido de la gerencia al mantener actividades que cumplir.

RECOMENDACIÓN 9

Se recomienda a la gerencia designar a una persona para que se encargue de la supervisión de las actividades empresariales.

OBSERVACIÓN 10

La empresa no cuenta con una visión institucional provocada por el incumplimiento de la Norma de Control Interno de la CGE, **200 – 02 Administración estratégica**, segundo párrafo que indica que: *“Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del organismo técnico de planificación.”*

CONCLUSIÓN 10

Se desconoce una percepción a futuro de la organización derivado del descuido de las autoridades en detallar la Filosofía Empresarial, para estructurar eficientemente la organización.

RECOMENDACIÓN 10

Se recomienda la estructuración de la Filosofía Empresarial, principalmente de la visión que es un componente importante.

CAPÍTULO III

N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Personal Capacitado	$\frac{\text{Numero de empleados capacitados en el periodo 2019}}{\text{Total de empleados en el periodo 2019}} * 100$ $\frac{4}{9} * 100 = 44,44\%$	De la totalidad del personal solo se ha capacitado a un 44,44%.
2	Maquinaria y Equipo utilizados	$\frac{\text{Numero de maquinaria y equipos utilizados en el periodo 2019}}{\text{Total de maquinaria y equipos instalados en el periodo 2019}} * 100$ $\frac{110}{131} * 100 = 83,97\%$	De la totalidad de equipos instalados en la organización, se utilizan el 83,97% de ellos.
3	Filosofía Empresarial (misión, visión, políticas, procesos, etc)	$\frac{\text{Numero de empleados que conocen la filosofía empresarial en el periodo 2019}}{\text{Total de empleados en el periodo 2019}} * 100$ $\frac{5}{9} * 100 = 55,56\%$	Del 100% tan solo el 55,56% de los empleados conoce la filosofía empresarial de EPMAPAF - SP
4	Cumplimiento de Objetivos	$\frac{\text{Numero de objetivos cumplidos en el periodo 2019}}{\text{Total de objetivos planteados en el periodo 2019}} * 100$ $\frac{15}{20} * 100 = 75\%$	El 75% de la totalidad de objetivos se han cumplido en el período

**ACTA DE CONFERENCIA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA EPMAPAF – SP, DEL CANTÓN
SUCÚA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERÍODO 2019**

En la ciudad de Sucúa, provincia de Morona Santiago, a los 13 días del mes de agosto del presente año, sienta las 15:00 horas se suscribe por las ingenieras Georgina Maribel Marín Abad y Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero, en las instalaciones de la empresa EPMAPAF – SP, con la finalidad de brindar constancia de la entrega del informe final y la comunicación oportuna de los resultados, se suscriben en la presente acta las personas asistentes:

N°	NOMBRES COMPLETOS	CÉDULA	CARGO	FIRMA
1	Ing. Javier Amores	140042351-1	Gerente	
2	Ing. Lorena Guachichulca	140048535-3	Jefe de Unid. Adm y Fin	
3	Ing. Glendis Espinoza	140098730-9	Contadora	
4	Ing. Greys Palomeque	140056221-9	Recaudadora	
5	Ing. Lauro López	140028533-2	Téc. de Control y mater	
6	Ing. Karen León	140095563-7	Téc. de planificación y Fiscalia	
7	Ing. Wilson Cabrera	140085069-7	Téc. de laboratorio	
8	Ing. Jorge Arias		Supervisor 1	
9	Dr. Patricio Robalino		Supervisor 2	
10	Ing. Georgina Marín	210095773-3	Auditor Junior	
11	Ing. Gabriela Rivadeneira	140056802-6	Auditor Junior	



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

**FASE V: MONITOREO ESTRATÉGICO DE
RECOMENDACIONES JUNTO CON LA ADMINISTRACIÓN**

ME 1/1

3.6. Fase V: Monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración

FASE V: MONITOREO ESTRATÉGICO DE RECOMENDACIONES JUNTO CON LA ADMINISTRACIÓN



Entidad Auditada	Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado Faenamiento y Servicios Públicos del Cantón Sucúa, EPMAPAF - SP
Responsable	R&M Auditores Asociados
Tipo de auditoría	Auditoría de Gestión
Período	2019

REALIZADO POR: <i>GERL & GMMA</i>	FECHA: <i>17/08/2021</i>
REVISADO POR: <i>JEAE & APR</i>	FECHA: <i>17/08/2021</i>



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICA
DE RECOMENDACIONES

MMER
1/5

EPMAPAF - SP								
MATRIZ DE MONITOREO ESTRETÉGICA DE RECOMENDACIONES								
N	OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD A REALIZARSE	TIEMPO DE INICIO	TIEMPO DE FINALIZACIÓN	DIRIGIDO A:	DOCUMENTO ENTREGABLE	APLICACIÓN
1	No existe Código de Ética en la empresa debido al incumplimiento de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en el punto: 200 – 01 Integridad y valores éticos	Se recomienda a la autoridad pertinente designar a quien corresponda la elaboración del Código de Ética, el mismo que debe ponerse en vigencia de forma inmediata.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se conforma un equipo de trabajo. 2. Asignar a un responsable para la elaboración del Código de Ética. 3. Guiarse en las normas vigentes del país, para la elaboración. 4. Investigar Códigos de Ética de empresas a fines. 5. Realizar una investigación interna, para canalizar las necesidades e información, para el desarrollo. 6. Socializar. 	01/10/2021	08/10/2021	Gerente General	Código de Ética	Inmediata
2	La empresa no cuenta con políticas adecuadas para alcanzar los objetivos institucionales ocasionadas por la mala aplicación de la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 200 – 05 Delegación de autoridad	Se recomienda a la autoridad pertinente designar a quien corresponda la elaboración y estudio de políticas necesarias que permitan alcanzar los objetivos propuestos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formación de un equipo de trabajo, que evalúe los objetivos de la organización y en base a ellos preparen políticas que permitan alcanzar lo propuesto. 2. Designar una persona responsable. 3. Documentar la información y socializarla con los empleados. 	09/10/2021	10/10/2021	Gerente General	Informe de Políticas para alcanzar objetivos empresariales	Inmediata

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 17/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 17/08/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICA
DE RECOMENDACIONES

MMER
2/5

N	OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD A REALIZARSE	TIEMPO DE INICIO	TIEMPO DE FINALIZACIÓN	DIRIGIDO A:	DOCUMENTO ENTREGABLE	APLICACIÓN
3	No se evalúa el desempeño de cada área con relación a la misión empresarial por el desconocimiento de la Normativa de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 100 – 02 Objetivos del control interno	Se recomienda designar a quien corresponda el análisis adecuado y minucioso de la evaluación de desempeño tomando como referencia la misión empresarial.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Designar un responsable de la actividad. 2. Analizar la misión empresarial. 3. Realizar una planificación de evaluación del desempeño de empleados, áreas y procesos; tomando como referencia la misión. 4. Establecer un cronograma continuo para evaluación de desempeño. 	13/10/2021	15/10/2021	Gerente General	Planificación de evaluación de desempeño de empleados, áreas y procesos, basado en la misión. Cronograma de aplicación.	Inmediata
4	La empresa no cuenta con indicadores de gestión por lo que impide una evaluación adecuada del cumplimiento de objetivos y metas proyectadas a causa del desconocimiento de la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 200 – 02 Administración estratégica	Es recomendable designar a quien corresponda la realización y aplicación de indicadores de gestión que permita entre tantas cosas principalmente evaluar el cumplimiento de los objetivos empresariales y metas proyectadas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asignar a un responsable para la estructuración de indicadores de gestión 2. Establecer las necesidades fundamentales, en las que se deben enfocar para la estructuración de indicadores. 3. Realizar un cronograma para la aplicación de dichos indicadores, de forma continua. 	16/10/2021	17/10/2021	Gerente General	Informe de Indicadores de Gestión Cronograma de aplicación (mensual)	Inmediata



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICA
DE RECOMENDACIONES

MMER
3/5

N	OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD A REALIZARSE	TIEMPO DE INICIO	TIEMPO DE FINALIZACIÓN	DIRIGIDO A:	DOCUMENTO ENTREGABLE	APLICACIÓN
5	La entidad no cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión del personal por la falta de cumplimiento de la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, que decreta en la norma 410 – 04 Políticas y procedimientos	Se recomienda a la autoridad máxima designar a quien corresponda la elaboración e implementación de indicadores de desempeño para evaluar las actividades.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asignar a un responsable para la estructuración de indicadores de desempeño 2. Establecer las áreas de trabajo de los empleados, para desarrollar indicadores según las actividades que realizan. 3. Realizar un cronograma para la aplicación de dichos indicadores, de forma continua. 	20/10/2021	21/10/2021	Gerente General	Informe de Indicadores de Desempeño del Personal Cronograma de aplicación (según requerimiento)	Inmediata
6	No se realizan evaluaciones a los procesos que realiza el personal de la empresa omisión de aplicar las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, establecido en la 407 – 04 Evaluación de desempeño	Se recomienda a la autoridad máxima designar a quien corresponda se realicen evaluaciones permanentes a los empleados para conocer su nivel de eficiencia en las actividades cotidianas de la empresa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Designar un responsable que se encargue de supervisar los procesos que realiza el personal. 2. Generar un Check List, para analizar el desenvolvimiento del personal. 3. Aplicar indicadores de desempeño ya preestablecidos con anterioridad. 4. Realizar informes de desempeño del personal. 5. Elaborar un documento donde se detallen multas y sanciones por incumplimiento. 6. Socializar la información. 	22/10/2021	24/10/2021	Gerente General	Check List de actividades por áreas de trabajo Informe de resultados de aplicación de indicadores de desempeño Documento de multas y sanciones	Inmediata

REALIZADO POR: GERL & GMM	FECHA: 17/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 17/08/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICA
DE RECOMENDACIONES

MMER
4/5

N	OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD A REALIZARSE	TIEMPO DE INICIO	TIEMPO DE FINALIZACIÓN	DIRIGIDO A:	DOCUMENTO ENTREGABLE	APLICACIÓN
7	No se reciben capacitaciones continuas que contribuyan en la actualización de conocimientos y desarrollo de funciones por la inobservancia de la Norma de Control Interno de la CGE, en la que menciona en su norma 200 – 03 Políticas y prácticas de talento humano	Se recomienda a las autoridades máximas designar un presupuesto y planificar constantemente capacitaciones al personal para actualización de información, conocimientos y desarrollar información.	1. Asignar a un responsable 2. Realizar un estudio donde se identifique un orden para capacitaciones específicas según necesidades y/o debilidades encontradas que requieran aprendizaje 3. Establecer capacitaciones generales sobre atención al cliente, trabajo en equipo y charlas de motivación. 4. Realizar un cronograma que detalle las capacitaciones y que sea accesible a cambios.	27/10/2021	28/10/2021	Gerente General	Cronograma de Capacitaciones	Inmediata
8	La empresa no cuenta con políticas de comunicación por la falta de conocimiento de la Normativa de Control Interno de la Contraloría General del Estado, como se establece la norma 410 – 04 Políticas y procedimientos	Se recomienda a la autoridad máxima designar a quien corresponda elaborar políticas para mejorar el ambiente comunicacional de la empresa.	1. Asignar a un responsable 2. Estructurar canales de comunicación, tomando como referencia el organigrama funcional – estructural. 3. Realizar políticas de comunicación.	29/10/2021	30/10/2021	Gerente General	Informe de Políticas de Comunicación.	Inmediata

REALIZADO POR: GERL & GMMA	FECHA: 17/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 17/08/2021



EPMAPAF - SP
AUDITORÍA GESTIÓN
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICA
DE RECOMENDACIONES

MMER
5/5

N	OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD A REALIZARSE	TIEMPO DE INICIO	TIEMPO DE FINALIZACIÓN	DIRIGIDO A:	DOCUMENTO ENTREGABLE	APLICACIÓN
9	La gerencia no realiza actividades de supervisión por el incumplimiento a la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, que indica en su norma 401 - 03 Supervisión	Se recomienda a la gerencia designar a una persona para que se encargue de la supervisión de las actividades empresariales.	<ol style="list-style-type: none"> Designar un responsable que se encargue de supervisar los procesos que realiza el personal. Generar reportes ante incumplimientos, de la misma forma informar a las autoridades el excelente desempeño de los empleados cuando se requiera. 	Inmediata	Permanente	Gerente General	Informes de control y supervisión del personal.	Inmediata
10	La empresa no cuenta con una visión institucional provocada por el incumplimiento de la Norma de Control Interno de la CGE, 200 - 02 Administración estratégica	Se recomienda la estructuración de la Filosofía Empresarial, principalmente de la visión que es un componente importante.	<ol style="list-style-type: none"> Asignar a un responsable. Revisar la documentación existente de la empresa, principalmente la filosofía empresarial. Analizar todos los componentes, aspectos y factores que se inmiscuyen en la visión. Para su estructuración. 	01/11/2021	02/11/2021	Gerente General	Visión Empresarial	Inmediata

REALIZADO POR: GERL & GMM	FECHA: 17/08/2021
REVISADO POR: JEAE & APR	FECHA: 17/08/2021

CONCLUSIONES

Se concluye que la información recopilada en las fuentes bibliográficas; entre ellas, libros, artículos científicos, revistas, blogs investigativos y las diferentes páginas web, entre otras, permitieron la estructuración del marco teórico – referencial que evidentemente se constituyó como base fundamental para la elaboración de la Auditoría de Gestión a la empresa EPMAFAP – SP.

Constituido el marco metodológico de la presente investigación se estableció con la aplicación de los diferentes métodos, técnicas, instrumentos, herramientas investigativas con la finalidad de recopilar información veraz, oportuna, consistente y relevante; que sirvieron como base para la ejecución y el proceso de la Auditoría de Gestión a la empresa EPMAFAP – SP.

La empresa EPMAFAP – SP, del cantón Sucúa, provincia de Morona Santiago, no ha realizado Auditorías de Gestión que permitan conocer la situación administrativa y el control de la gestión organizacional, por lo que se consideró de gran importancia la implementación y aplicación inmediata de la misma y como consecuencia la entrega oficial del Informe de Auditoría de Gestión a la máxima autoridad.

RECOMENDACIONES

Para el desarrollo y estructuración del marco teórico – referencial se recomienda el uso de fuentes bibliográficas y linkográficas eficientes y confiables; además, de generar un estudio y análisis de autores reconocidos, para que se fundamente con información sólida en el proceso de Auditorías de Gestión.

Es recomendable que las investigaciones se fundamenten con la aplicación de métodos, técnicas, instrumentos y herramientas investigativas, para que se presente información real, oportuna y transparente; de tal forma, que la conformación del marco metodológico sea apta en el desarrollo de trabajos de investigación.

Se realizó una Auditoría de Gestión de la empresa EPMAFAP – SP, a través de la aplicación de distintos métodos y herramientas, con la finalidad de ejecutar cada etapa del proceso de auditoría; y, de esta manera se mejore la gestión y administración empresarial de cada una de las actividades cotidianas, así como la optimización de recursos y como consecuencia una adecuada toma de decisiones

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, E. M. (2016). *Gestión de empresas públicas*. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Aguirre Quezada, J. C., & Dávila Quezada, F. V. (2021). *Importancia de la Auditoría de Gestión en las decisiones empresariales*. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10630#:~:text=La%20auditor%C3%ADa%20de%20gesti%C3%B3n%20comprende,al%20logro%20de%20los%20objetivos>
- Almendaríz, P. E. (2016). *Auditoría de Gestión a la Tesorería de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato provincia de Tungurahua, período 2014*. Ambato: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Arrieta, E. (31 de Enero de 2019). *Método inductivo y deductivo*. Obtenido de METODOLOGÍA: <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Asamblea Nacional. (2017). *Ley Organica de Empresas Públicas, LOEP*. Quito: Registro Oficial.
- Baldivieso, H., & Luna, S. (18 de marzo de 2019). *Auditoría Financiera*. Obtenido de <https://www.baldiviesoyluna.com/auditoria/financiera/>
- Ballesteros, M., Mejía-Betancourt, A., Arroyo, V., & Real, C. (2015). *El futuro de los servicios de agua y saneamiento en América Latina*. Caracas: Corporación Andina de Fomento.
- Baudon, R. (1967). *Las relaciones causales: problemas de definición y verificación*. Francia: Revue Francaise de Sociologie.
- Becerra, J. E., & Orellana, M. F. (2020). *Auditoría de Gestión: una revisión bibliográfica*. Cuenca: Universidad de Azuay.
- Bendermacher, J. (2017). Auditoría interna y auditoría externa. Funciones distintivas para la administración de una organización. *Perspectivas y percepciones globales*, 2-9. Retrieved from <https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/GPI-Distinctive-Roles-in-Organizational-Governance-Spanish.pdf>
- Cajal, A. (25 de Agosto de 2020). *lifeder.com*. Obtenido de Investigación de campo: características, diseño, técnicas, ejemplos: <https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>
- Calero, J. A., & Burgos, J. E. (2016). La auditoría de gestión como herramienta de análisis de los objetivos empresariales y del grado de economía, eficiencia y eficacia. *Observatorio de la*

Economía Latinoamericana, 1-14. Retrieved from https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54602810/Auditoria_de_gestion.pdf?1506969663=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLA_AUDITORIA_DE_GESTION_COMO_HERRAMIENTA.pdf&Expires=1612368303&Signature=B-riYSw-qk9QLThKKOdOMfZpZzbQ3RgVgo-dvEXHNC73PGq

Caurin, J. (15 de marzo de 2017). *La auditoría en la empresa*. Obtenido de *Emprende Pyme*: <https://www.emprendepyme.net/auditoria>

Chiavenato, I. (2003). *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Chunchi, E. X. (2019). *Evaluación al departamento financiero bajo el modelo COSO I de La Empresa EZCHEM Cia. Ltda. Para el periodo 2016 – 2017*. Cuenca: Universidad Católica de Cuenca.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (10 de 05 de 2019). *Reunión-taller en CEPAL “Agua y Saneamiento en América Latina y el Caribe: lecciones aprendidas”*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/notas/reunion-taller-cepal-agua-saneamiento-america-latina-caribe-lecciones-aprendidas-0>

Correa , H., Aguilar, L., & Romero, O. (2016). *Auditoría de gestión de la calidad. Un enfoque práctico*. Machala: Universidad Técnica de Machala.

COSO. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. Estados Unidos: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

Curiel, G. S. (2006). *Auditoría de Estados Financieros Práctica Moderna Integral* (Segunda Edición ed.). México: Pearson.

da Silva, R. (2002). *Teorías de la Administración*. Mexico, D.F: Cengage Learning.

Durkheim, É. (1996). *Educación y Sociología*. Barcelona, España: Ediciones península.

EFQM. (2003). *Conceptos Fundamentales de la Excelencia*. Europa: S/N.

Fayol, H. y. (1984). *Principios de la administracion científica*. Buenos Aires: El Ateneo.

- Fernández, G. P. (2018). *Evaluación del Sistema de Control Interno al proceso de compra de cartera en La Empresa CRESAFE Cia. Ltda. basado en el modelo COSO III*. Cuenca: Universidad del Azuay.
- Fleitman, J. (2000). *Negocios exitosos : cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Florian Caro, C. E. (2016). *La Auditoría, Origen y Evolución*. Obtenido de Semillero de investigación: <http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/4sin/B20.pdf>
- Fonseca, O. (2007). *Auditoria Gubernamental Moderna*. Lima: Enlace Gubernamental S.A.C.
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio*. México: Pearson Educación.
- Galán, J. S. (2022). *Enciclopedia Economipedia*. Obtenido de Estructura Empresarial: <https://economipedia.com/definiciones/estructura-empresarial.html>
- García, F. (1993). *EL ANÁLISIS DE LA REALIDAD SOCIAL: Métodos y técnicas de investigación*. Madrid, España: Alianza Universidad.
- García, J., Casanueva, C., Ganza, J., & Rodríguez, M. (2000). *Prácticas de la Gestión Empresarial*. España: Mc Graw Hill Interamericana de España .
- Gerencie.com. (03 de diciembre de 2014). *Riesgos de auditoría y sus tipos*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/tipos-de-riesgos-de-auditoria.html>
- Glosario de Auditoría. (2017). *Glosario*. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20776/Glosario.pdf>
- Gurria, M. (2001). *Lecciones de Ética ambiental*. Puebla: Edición virtual.
- Herrera Asociados Asesores Empresariales. (19 de junio de 2020). *Tipos de Riesgo de Auditoría*. Obtenido de <https://herreraasociados.co/2020/06/19/tipos-de-riesgo-de-auditoria/>
- ISOTools Excellence. (11 de septiembre de 2019). *Blog Calidad y Excelencia*. Obtenido de ¿Por qué es importante un sistema de control interno en las auditorías?: <https://www.isotools.org/2019/09/11/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-las-auditorias/>

- León, C. T. (2016). *Evaluación del desempeño del sector público: Mecanismo para rendir cuentas y prestar servicios públicos con parámetros de calidad a los administrados*. La Coruña: Universidade da Coruña.
- López, A. M. (2015). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Scielo*(40), 3. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>
- López, P. (2004). Población, Muestra y Muestreo. *Scielo*, 9(8), 1.
- Luna, G. A., Arízaga, F. E., & Zambrano, R. M. (2018). La auditoría financiera, una herramienta imprescindible para las empresas. *Revista Publicando*, 14(2), 386-399. Retrieved from https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/download/1162/pdf_844/4501
- Macías Sánchez, M. C., Guillín Nùñez, M. E., & Castelo Salazar, A. G. (2018). AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA MEDIR LA EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN HOTELERA DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA. *Contauditar*, 30.
- Madariaga, J. M. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. Zalla: Deusto.
- Maldonado, M. (2001). *Auditoria de Gestión*. Quito: MILTON K. MALDONADO E.
- Mantilla, S. A. (2011). *Auditoria de Información Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Méndez, D. (15 de octubre de 2019). *Numdea Objetivos*. Obtenido de Marketing: <https://numdea.com/objetivos.html#:~:text=Los%20objetivos%20son%20metas%20que,Es%20es%20su%20justificaci%C3%B3n>.
- Merino, F. A., & García, G. M. (2015). *Auditoría de Gestión en la Empresa Pública municipal de agua Potable y alcantarillado de Pastaza*. Puyo: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020, 11 17). *Foro de expertos analiza lineamientos para mejorar gestión de Empresas Públicas*. Retrieved from <https://www.finanzas.gob.ec/foro-de-expertos-analiza-lineamientos-para-mejorar-gestion-de-empresas-publicas/>
- Morales, H. S. (15 de octubre de 2011). *Introducción a la auditoría*. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Introduccion_a_la_auditoria.pdf
- Odum, E. (1971). *Ecología*. México D.F.: Nueva Editorial Interamericana, S. A. de C. V.

- Organización Internacional del Trabajo . (07 de diciembre de 2010). *Sectores e Industrias*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/lang--es/index.htm>
- Pallares, Z., Romero, D., & Herrera Manuel. (2005). *Hacer empresa: un reto* (Cuarta Edición ed.). Bogotá: Fondo Editoria Nueva Empresa.
- Philip, K., & Hall, P. (2012). *Dirección de Mercadotecnia* (Decimocuarta Edición ed.). México: Prentice Hall.
- Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S. (2002). *Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística*. (Vol. 9). España: CAT ATEN PRIMARIA. Obtenido de <https://www.fisterra.com/formacion/metodologia-investigacion/investigacion-cuantitativa-cualitativa/>
- Raffino, M. (12 de enero de 2021). *Entrevista*. Obtenido de <https://concepto.de/entrevista/>
- Raffino, M. E. (27 de Noviembre de 2020). *Empresa Publica*. Argentina. Obtenido de <https://concepto.de/empresa-publica/>
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*.
- Redondo Duran, R., Llopart Perez, X., & Duran Juve, D. (1996). *Auditoría de Gestión*. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>
- Río, J. (Diciembre de 2014). *Fundamentos de Investigación*. Obtenido de Método Sintético: <https://sites.google.com/site/tectijuanafi/unidad-ii/2-3-tipos-de-metodos-inductivo-deductivo-analitico-sintetico-comparativo-dialectico-entre-otros>
- Roberto, D. (2000). *Empresas Publicas, de estatales o priadas*. Argentina: Enciclopedia Jurídica OMEBA, Tomo T 10.
- Rocha, J. (2018). *Auditoría especial o de cumplimiento y aplicación práctica*. Cochabamba: Nacional.
- Rodríguez, M. (2017). *Auditoría operacional a la Empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., del cantón Quito, provincia de Pichincha, período 2015*. Orellana: Universidad Superior Politécnica de Chimborazo.
- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta Edición ed.). México: McGraw - Hill Latinoamericana Editoriales S.A. de C.V. Obtenido de

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Samuelson, P., & Nordhaus, W. (2006). *Economía*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES). (2014). *Agua Potable y Alcantarillado para Erradicar la Pobreza en el Ecuador*. Quito: Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo.

Tashakkori, K., & Teddie, L. (2003). *Enfoque mixto*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/55500384/Enfoque-Mixto>

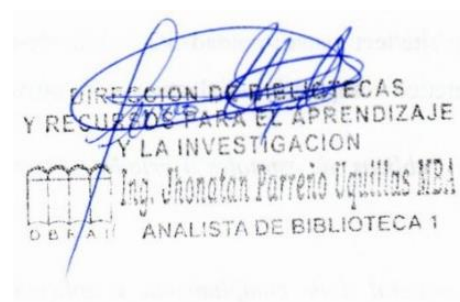
Técnicas y procedimientos de auditoría. (21 de octubre de 2021). *Técnicas de auditoría*. Obtenido de <https://cursos.aiu.edu/Introduccion%20a%20la%20Auditoria/PDF/Tema%203.pdf>

Universidad de Granada. (28 de abril de 2018). *Spin - Offs*. Obtenido de Tipos de Empresas / Formas Jurídicas: <https://spinoff.ugr.es/spinoffs/infobenefit/tipos-de-empresas-formas-juridicas/>

Uriarte, J. (24 de junio de 2019). *Características*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/empresa/>

Vargas, Z. (2009). LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA CIENTÍFICA. *Revista EDUCACIÓN*, 33(1), 159. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Wigodski, J. (2010). *Metología de la Investigación: Población y muestra*. Guayaquil, Ecuador.



ANEXOS

ANEXO A: RUC

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES		SOCIIDADES		SRI <i>...le hace bien al país!</i>	
NÚMERO RUC:	146004710001				
RAZÓN SOCIAL:	EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO PAENAMIENTO Y SERVICIOS PÚBLICOS DEL CANTÓN SUCUA, EPMAPAF-SP				
NOMBRE COMERCIAL:					
REPRESENTANTE LEGAL:	AMORES CALLE MIGUEL JAVIER				
CONTADOR:	ESPIÑOZA CARDENAS GLENDIS ARACELIS				
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI		
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N	NÚMERO:	S/N		
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES:	12/04/2010		
FEC. INSCRIPCIÓN:	15/07/2010	FEC. ACTUALIZACIÓN:	12/03/2020		
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:			
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL					
ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMA DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE					
DOMICILIO TRIBUTARIO					
Provincia: MORONA SANTIAGO Cantón: SUCUA Parroquia: SUCUA Barrio: CIRCO ESQUINAS Calle: VICTORINO ABARCA Número: S/N Intersección: AV. ORIENTAL Referencia ubicación: EN EL MERCADO MUNICIPAL PLANTA BAJA Teléfono Trabajo: 072741152 Teléfono Trabajo: 072741462 Celular: 0999118726 Email: sruana28101975@gmail.com					
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS					
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE IVA * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE					
Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales, para mayor información consulte en www.sri.gob.ec Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, comunicándose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RIS) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	4	ABERTOS	4		
JURISDICCIÓN	1 ZONA B: MORONA SANTIAGO	CERRADOS	0		
					
Código: RIMRUC2020003437781					
Fecha: 27/11/2020 12:20 04 PM					



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC:
RAZÓN SOCIAL:

1490024710001
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO FAENAMIENTO Y SERVICIOS PÚBLICOS DEL CANTÓN SUCUA, EPMAPAF-SP.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

Nº ESTABLECIMIENTO: 001 **Estado:** ABIERTO - MATRIZ **FEC. INICIO ACT.:** 12/04/2010
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** **FEC. RENICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMA DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.
EXPLOTACIÓN DE MATADEROS QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE SACRIFICIO, FAENAMIENTO, PREPARACIÓN, PRODUCCIÓN Y EMPACADO DE CARNE FRESCA REFRIGERADA O CONGELADA EN CANALES O PIEZAS O PORCIONES INDIVIDUALES DE BOVINO.
EXPLOTACIÓN DE MATADEROS QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE SACRIFICIO, FAENAMIENTO, PREPARACIÓN, PRODUCCIÓN Y EMPACADO DE CARNE FRESCA REFRIGERADA O CONGELADA EN CANALES O PIEZAS O PORCIONES INDIVIDUALES DE PORCINO.
SERVICIO PÚBLICO DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE ALCANTARILLADO Y DE INSTALACIONES DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES, RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES HUMANAS O INDUSTRIALES DE UNO O DIVERSOS USUARIOS, ASÍ COMO DE AGUA DE LLUVIA, POR MEDIO DE REDES DE ALCANTARILLADO, COLECTORES, TANQUES Y OT.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: MORONA SANTIAGO Cantón: SUCUA Parroquia: SUCUA Barrio: CINCO ESQUINAS Calle: VICTORINO ABARCA Numero: S/N Interseccion: AV. ORIENTAL Referencia: EN EL MERCADO MUNICIPAL PLANTA BAJA Telefono Trabajo: 072741352 Telefono Trabajo: 072741463 Celular: 0959119726 Email: silvana28101975@gmail.com Email principal: epmapafsp2020@gmail.com

Nº ESTABLECIMIENTO: 002 **Estado:** ABIERTO - ADMINISTRACION **FEC. INICIO ACT.:** 18/09/2018
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** **FEC. RENICIO:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
EXPLOTACIÓN DE MATADEROS QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE SACRIFICIO, FAENAMIENTO, PREPARACIÓN, PRODUCCIÓN Y EMPACADO DE CARNE FRESCA REFRIGERADA O CONGELADA EN CANALES O PIEZAS O PORCIONES INDIVIDUALES DE BOVINO.
EXPLOTACIÓN DE MATADEROS QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE SACRIFICIO, FAENAMIENTO, PREPARACIÓN, PRODUCCIÓN Y EMPACADO DE CARNE FRESCA REFRIGERADA O CONGELADA EN CANALES O PIEZAS O PORCIONES INDIVIDUALES DE PORCINO.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: MORONA SANTIAGO Cantón: SUCUA Parroquia: HUAMBI Barrio: SAN JUAN Referencia: JUNTO A LA PLANTA DE BIOLÍSUMOS Telefono Trabajo: 072741352 Celular: 0959119726 Email: silvana28101975@gmail.com Email principal: epmapafsp2020@gmail.com

Nº ESTABLECIMIENTO: 003 **Estado:** ABIERTO - ADMINISTRACION **FEC. INICIO ACT.:** 18/09/2018
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** **FEC. RENICIO:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMA DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: MORONA SANTIAGO Cantón: SUCUA Parroquia: SANTA MARIANITA DE JESUS Calle: TRONCAL AMAZONICA Referencia: JUNTO A LA ENTRADA AL CENTRO TURISTICO GARFIEL Celular: 0959119726 Telefono Trabajo: 072741352 Email: silvana28101975@gmail.com Email principal: epmapafsp2020@gmail.com

Nº ESTABLECIMIENTO: 004 **Estado:** ABIERTO - ADMINISTRACION **FEC. INICIO ACT.:** 18/09/2018
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** **FEC. RENICIO:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMA DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: MORONA SANTIAGO Cantón: SUCUA Parroquia: SUCUA Barrio: LA CRUZ Referencia: A DOSCIENTOS METROS DE LA Y. DEL ACCESO AL CENTRO TURISTICO PIJURA Telefono Trabajo: 072741352 Celular: 0959119726 Email: silvana28101975@gmail.com Email principal: epmapafsp2020@gmail.com



Código: RIMRUC202003437781
Fecha: 27/11/2020 12:20:04 PM

Anexo B: Entrevista



Anexo C: Encuesta

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EPMAPAF-SP DEL CANTÓN SUCÚA

Lea detenidamente las siguientes preguntas y responda con una X en la casilla según su respuesta.

1. ¿Cuenta la Empresa con una misión?

SI NO

2. ¿Conoce la misión de la Empresa?

SI NO

3. ¿Cuenta la Empresa con una visión?

SI NO

4. ¿Conoce la visión de la Empresa?

SI NO

5. ¿Cuenta la Empresa con objetivos?

SI NO

6. ¿Conoce los objetivos de la Empresa?

SI NO

7. ¿La empresa posee un manual de funciones?

SI NO

8. ¿Tiene conocimiento de las funciones que se encuentran establecidas en el manual de funciones?

SI NO

9. ¿La empresa posee manuales de procedimientos?

SI NO

10. ¿Tiene conocimiento de los procedimientos establecidos en el manual?

SI NO

11. ¿La Empresa cuenta con un reglamento interno que rija las actividades?

12. SI NO

13. ¿Tiene conocimiento del reglamento interno de la empresa?

SI NO

14. ¿La empresa cuenta con una planificación estratégica?

SI NO

15. ¿La empresa ejecuta la planificación estratégica para el cumplimiento de sus objetivos?

SI NO

16. ¿La empresa formaliza y archiva toda documentación?

SI NO

17. ¿Cuenta la empresa con indicadores que permitan evaluar la gestión?

SI NO

18. ¿Dispone la empresa de herramientas para evaluar la eficacia, eficiencia, ética y economía?

SI NO



Anexo D: Propiedad, Planta & Equipo

- Oficinas EPMADAF – SP



