



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE
TESORERÍA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA
REGIONAL DE AGUA POTABLE OLÓN, PARROQUIA
MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO
2023**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

AUTOR:

Nathaly Johanna Lino Suárez

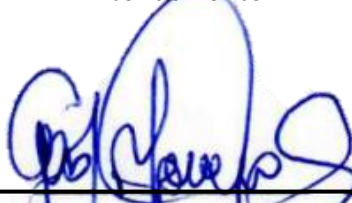
LA LIBERTAD – ECUADOR

JULIO – 2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TESORERIA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2023”, elaborado por la Srta. NATHALY JOHANNA LINO SUÁREZ, egresado(a) de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Germán Mosquera; MSc.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TESORERIA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2023”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, NATHALY JOHANNA LINO SUAREZ con cédula de identidad número 092812471-8 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Lino Suárez Nathaly Johanna

C.C. No.: 092812471-8

Agradecimientos

En primer lugar, le quiero agradecer a Dios por su guía y bendiciones, también por darme la fuerza y sabiduría necesaria para poder llevar a cabo todo el proyecto de titulación.

A mis padres, Jorge Lino y Mariana Suárez, les expreso mi más profundo agradecimiento por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios. Sus enseñanzas y consejos han sido mi mayor inspiración y motivación para alcanzar este logro. A mis hermanas: Katherine, Silvana y Yesly gracias por que una sonrisa de ustedes es mi mayor inspiración para seguir adelante y alcanzar esta meta. A mis abuelitos gracias por sus consejos y por el cariño que me brindan.

Finalmente, deseo agradecer a mi tutor y especialista, cuyas orientaciones, paciencia y conocimientos han sido invaluable durante todo este proceso. Su dedicación y compromiso me han ayudado a superar los desafíos y a crecer tanto académica como personalmente.

Nathaly Johanna Lino Suárez


Dedicatoria

Dedico este trabajo de titulación a Dios, por ser mi guía en este camino y porque el mejor que nadie conoce lo difícil que ha sido este proceso hasta lograrlo.

Dedico este trabajo a mis padres, cuyo amor incondicional y apoyo han sido mi motivación constante. Gracias por enseñarme a perseverar y a soñar en grande. A mis hermanas, por ser mi inspiración diaria con sus sonrisas y alegría, su presencia en mi vida me ha dado la energía para alcanzar esta meta, ya que consciente o inconscientemente siempre han estado apoyándome. Hoy más que nunca estoy convencida de que las noches de desvelo y esfuerzos no fueron en vano, porque al final, todo esfuerzo tiene su recompensa.

Nathaly Johanna Lino Suárez

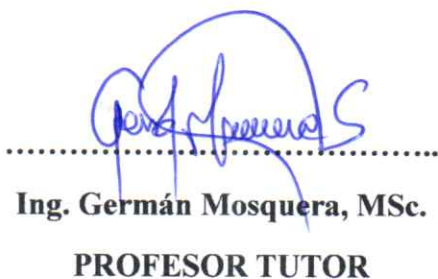
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



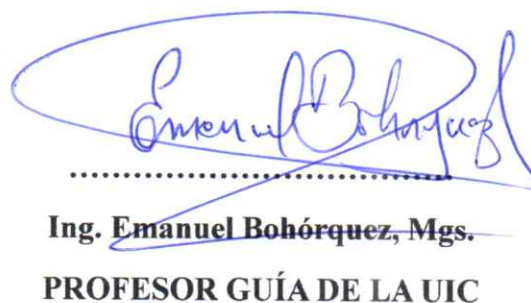
.....
Ing. Wilson Toro, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA



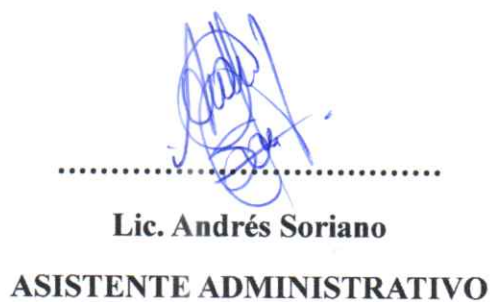
.....
Ing. Verónica Ponce, PhD.
PROFESORA ESPECIALISTA



.....
Ing. Germán Mosquera, MSc.
PROFESOR TUTOR



.....
Ing. Emanuel Bohórquez, Mgs.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC



.....
Lic. Andrés Soriano
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Índice

Introducción.....	14
Planteamiento del problema	15
Formulación del problema.....	16
Sistematización del problema	16
Objetivo general.....	17
Objetivos específicos.....	17
Justificación	17
Mapeo	18
Capítulo I. Marco Referencial.....	19
Revisión de literatura	19
Desarrollo de teorías y conceptos	22
<i>Auditoría de gestión en el departamento de tesorería</i>	<i>22</i>
Auditoría.....	23
<i>Objetivos de la Auditoría.</i>	<i>24</i>
<i>Fundamentos de Auditoría.</i>	<i>24</i>
<i>Procedimientos de Auditoría.</i>	<i>25</i>
COSO I.....	25
<i>Componentes.....</i>	<i>26</i>
<i>Matriz de Riesgo.</i>	<i>27</i>
Fases de Auditoría de Gestión.....	27
<i>Planificación.</i>	<i>27</i>
<i>Ejecución.</i>	<i>28</i>
<i>Comunicación de Resultados.</i>	<i>28</i>
Procesos de Tesorería.....	28
<i>Controles de Recaudación y Pago.</i>	<i>29</i>
<i>Efectivo.....</i>	<i>29</i>

<i>Ingresos y Gastos</i>	30
Fundamentos legales	30
Capítulo II. Metodología	34
Diseño de la Investigación	34
Métodos de la Investigación	34
Población	35
Recolección y procesamiento de datos	36
<i>Entrevista</i>	36
<i>Cuestionario COSO I</i>	37
Capítulo III. Resultados y Discusión	38
Análisis de datos	38
<i>Análisis de entrevista</i>	38
Planificación de Auditoría de Gestión	42
Planes Estratégicos	69
Indicadores de Gestión	70
Discusión	73
Conclusiones	75
Recomendaciones	76
Referencias	77

Índice de Tablas

Tabla 1	36
Tabla 2 <i>Cuestionario de ambiente de control</i>	54
Tabla 3 <i>Cuestionario de evaluación de riesgos</i>	56
Tabla 4 <i>Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de riesgo</i>	57
Tabla 5 <i>Cuestionario de actividades de control</i>	58
Tabla 6 <i>Nivel de confianza y riesgo – Actividades de control</i>	59
Tabla 7 <i>Cuestionario de información y comunicación</i>	60
Tabla 8 <i>Nivel de confianza y riesgo – Información y comunicación</i>	61
Tabla 9 <i>Cuestionario de supervisión</i>	62
Tabla 10 <i>Nivel de confianza y riesgo – Supervisión</i>	63
Tabla 11 <i>Resultados del cuestionario de control interno</i>	65

Índice de Figuras

Figura 1 Ambiente de control	55
Figura 2 Evaluación de riesgos	57
Figura 3 Actividades de control	59
Figura 4 Información y comunicación	62
Figura 5 Supervisión	64
Figura 6 Resultados del cuestionario de control interno.....	66

Índice de Apéndices

Apéndice A.	Matriz de Consistencia.....	83
Apéndice B.	Cronograma.....	85
Apéndice C.	Cuestionario COSO I.....	86
Apéndice D.	Entrevista al Presidente.....	91
Apéndice E.	Entrevista al Tesorero.....	92
Apéndice F.	Presupuesto	92
Apéndice G.	Evidencia de aplicación del instrumento	93



**AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TESORERIA DE LA
JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA
POTABLE OLON, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, PERIODO 2023.**

AUTOR:

Lino Suárez Nathaly Johanna

TUTOR:

Ing. Mosquera Germán, MSc.

Resumen

En la actualidad la auditoría de gestión es fundamental para las empresas dado que permite evaluar si las áreas de las empresas funcionan de manera eficiente y eficaz. La falta de una correcta planificación, retrasos en los cobros y morosidad generan carencias en el departamento de tesorería de las organizaciones. El objetivo de este trabajo de investigación es evaluar el cumplimiento de los objetivos de la administración del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón mediante una auditoría de gestión, con el fin de identificar debilidades en el departamento y proponer actividades que mejoren efectivamente su gestión. En la metodología implementada se consideró un enfoque mixto, con un alcance descriptivo y un diseño transversal no experimental, usando métodos de investigación bibliográficos, deductivos y analíticos. Para la recolección de datos se utilizó la entrevista y se valoró el sistema de control interno mediante el cuestionario COSO I. Los resultados obtenidos de la evaluación de control interno presentan un nivel de confianza bajo del 40% y un nivel de riesgo medio del 60% debido a inconsistencias en los procesos de las actividades de control del departamento de tesorería. Se concluye que la empresa debe realizar una auditoría de gestión, para lo cual en este trabajo de investigación se aportará con la fase de planificación con el fin de que la entidad pueda ejecutar las siguientes fases de auditoría y obtener información que permita implementar mejoras continuas al departamento de tesorería y cumplir los objetivos propuestos.

Palabras claves: Auditoría de Gestión, tesorería, riesgos.



**MANAGEMENT AUDIT OF THE TREASURY DEPARTMENT OF THE
ADMINISTRATIVE BOARD OF THE OLÓN REGIONAL DRINKING
WATER SYSTEM, MANGLARALTO PARISH, PROVINCE OF SANTA
ELENA, PERIOD 2023.**

AUTOR:

Lino Suárez Nathaly Johanna

TUTOR:

Ing. Mosquera Germán, MSc.

Abstract

Currently management auditing is essential for companies since it allows us to evaluate whether the company's areas function efficiently and effectively. The lack of correct planning, delays in collections and delinquencies generate shortcomings in the treasury department of organizations. The objective of this research work is to evaluate the fulfillment of the objectives of the administration of the treasury department of the Administrative Board of the Olón Regional Drinking Water System through a management audit, in order to identify weaknesses in the department and propose activities that effectively improve its management. In the implemented methodology, a mixed approach was considered, with a descriptive scope and a non-experimental cross-sectional design, using bibliographic, deductive and analytical research methods. Interviews were used to collect data and the internal control system was assessed using the COSO I questionnaire. The results obtained from the evaluation present a low confidence level of 40% and a medium risk level of 60% due to inconsistencies in the processes of control activities of the treasury department. It is concluded that the company must carry out a management audit, for which this research work will contribute with the planning phase so that the entity can execute the following audit phases and obtain information that allows implementing continuous improvements to the treasury department and meet the proposed objectives.

Keywords: Management Audit, treasury, risks.

Introducción

La auditoría de gestión es fundamental en el ámbito empresarial, desempeña un papel crucial en el que evalúa si la gestión empresarial cumple con los criterios fundamentales de economía, eficiencia y eficacia. En el departamento de tesorería se administran los flujos de efectivo, como pagos y recaudaciones, el tesorero cumple un papel clave al identificar y mitigar los riesgos que puedan surgir en este proceso, la implementación de un proceso de auditoría de gestión en este departamento revela la importancia y los beneficios derivados de su aplicación.

Con respecto a Mendoza y Rojas (2021) determinan que la auditoría de gestión implica un minucioso análisis de las operaciones y sistemas de una entidad con el objetivo de mejorar su eficiencia, eficacia y economía del mismo. Además mencionan que es un proceso que implica una evaluación de la planificación, organización, dirección y control de la entidad para brindar a los encargados de la toma de decisiones la información necesaria para implementar medidas correctivas y así evitar riesgos presentes.

De igual modo, la auditoría de gestión puede abarcar tanto todas las operaciones y actividades de una entidad como una parte específica de ellas en un período determinado. Quien realice dicha auditoría, deberá analizar tanto los procesos administrativos como las actividades de apoyo y operacionales, aplicando criterios de eficiencia, efectividad y economía en su evaluación (Paucar, 2019).

Por lo tanto, el presente proyecto de investigación titulado “Auditoría de gestión al departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón, Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena, periodo 2023”, tiene como objetivo: evaluar el cumplimiento de los objetivos de la administración del departamento de tesorería mediante la ejecución de una auditoría de gestión, debido a que es importante para verificar la eficiencia y eficacia, identificar posibles riesgos y debilidades, y mejorar su gestión.

Planteamiento del problema

A nivel global, Mendoza y Rojas (2021) detallan que la aplicación de pruebas de auditoría y el análisis de indicadores de eficiencia, eficacia y calidad ayudan a identificar deficiencias significativas en la gestión del departamento a auditar, y de esta manera buscar soluciones que ayudarán al logro de las metas y objetivos de la entidad.

Cabe recalcar que la auditoría de gestión permite identificar los conjuntos de riesgos que estén presentes en el área de tesorería, es fundamental evaluar y mitigar estos riesgos identificados, y de esta manera proponer medidas para mejorar la comunicación y la supervisión del departamento (Ore, 2018).

A nivel nacional, Herrera (2020) destaca que es esencial llevar a cabo una auditoría de gestión en el departamento de tesorería, porque se puede brindar recomendaciones que puedan abordar los desafíos a los que se enfrenten, además de que busca mejorar la eficiencia en sus operaciones y administración para una buena gestión.

Al realizar una auditoría de gestión se puede constatar que los procedimientos en el departamento de tesorería no alcancen los niveles de eficiencia necesarios, esto se debe a la presencia de ausencias o falencias, lo cual aumenta el riesgo inherente y, como resultado impacta en la incapacidad de alcanzar los objetivos. (Paucar, 2019).

A nivel provincial, según Rocafuerte (2019), identificar las principales falencias dentro del proceso de tesorería mediante los mecanismos de control interno permite expresar de manera amplia la problemática presentada en el departamento, esto implica evaluar cada uno de los componentes del control interno, midiendo e identificando el riesgo existente y otorgándole valor.

Al ejecutar una auditoría de gestión se puede comprobar que los procedimientos del área de tesorería cumplen un papel fundamental en el eficiente manejo de los recursos monetarios, también contribuyen significativamente al fortalecimiento de los controles relacionados con la recaudación y cancelación de deudas (Pozo, 2023).

La Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón, está ubicada en la Comuna Olón, fue fundada el 11 de septiembre de 1982 mediante el decreto N° 3327, tiene 11 trabajadores, ofrece un servicio básico en 5 comunidades: Olón, Curia, La Entrada, San José y las Núñez, y es el abastecimiento de agua potable, de esta se desprenden otras actividades como la: exploración, almacenamiento, potabilización y comercialización de agua potable.

En el departamento de tesorería de JASRAPO, se identificaron los siguientes problemas:

- Ineficiencias en la planificación.
- Deficiencias en el control interno.
- Ineficiencia en la gestión de efectivo.
- Demoras en cobros y morosidad.

Formulación del problema

¿De qué manera se puede evaluar el cumplimiento de los objetivos de la administración del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón mediante la auditoría de gestión?

Sistematización del problema

- ¿Cuál es la situación actual del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón?

- ¿Cómo contribuye el cuestionario de evaluación de control interno COSO I para evaluar el departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón?
- ¿Cuáles son los riesgos de auditoría en los procesos del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón?

Objetivo general

Evaluar el cumplimiento de los objetivos de la administración del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón mediante una auditoría de gestión.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón antes de realizar la auditoría de gestión.
- Aplicar el cuestionario de evaluación de control interno COSO I para la respectiva evaluación del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón.
- Determinar los riesgos de auditoría en los procesos del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón.

Justificación

La justificación teórica del trabajo de investigación se respaldó de diversas fuentes bibliográficas, como artículos científicos y tesis de grado que son tanto de nivel global, nacional y local. Los autores como Mendoza, Rojas y Paucar fueron esenciales para la formulación de las teorías y conceptos relacionados con la variable de estudio auditoría de gestión.

Con respecto a Paucar (2019), la auditoría de gestión implica una evaluación integral y multidisciplinaria destinada a examinar y valorar tanto el control interno como la gestión de una entidad, se analizarán y evaluarán los resultados que originalmente se esperaban y que se miden según los indicadores y de desempeño relevantes.

La justificación práctica de este proyecto de investigación se realizó mediante el conocimiento detallado de la situación actual del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón, además, se aplicó el cuestionario COSO I para detectar posibles irregularidades en el departamento y recopilar información con el propósito de plantear una propuesta de auditoría de gestión que mejorará la efectividad de los procesos de tesorería.

Mapeo

El presente proyecto de investigación se estructura de la siguiente manera: la introducción que está compuesta por la importancia del tema, el planteamiento del problema, la formulación y sistematización del mismo, objetivo general y específicos, la justificación teórica y práctica del proyecto a investigar.

El Capítulo I, corresponde al marco referencial en el que se muestran puntos de revisión de literatura, desarrollo de teorías y conceptos, como también los fundamentos legales del proyecto de investigación.

El Capítulo II, sobre la metodología, contiene el diseño y método de investigación, además del alcance del proyecto y el instrumento de recolección de datos.

Y en el Capítulo III, se muestran los resultados y discusiones sobre los análisis de datos cualitativos y cuantitativos y por último se obtiene la conclusión y recomendaciones.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión de literatura

En esta sección, se presentan trabajos que justifiquen la importancia y relevancia del proyecto de investigación.

Con respecto a, Ore (2018) en su trabajo de titulación denominado “Auditoría de cumplimiento al área de tesorería estrategia para la mejora continua de la gestión de la Municipalidad Distrital de Anco-La Mar en el año 2017”. Su principal problemática radica en la falta de diagnóstico en relación a materia de cumplimiento en base a las normativas de tesorería para tomar medidas correctivas de acuerdo a las normas legales vigentes. El objetivo general fue determinar que este tipo de auditoría de cumplimiento dentro del área de tesorería es una herramienta efectiva y fundamental para la mejora continua. La metodología del trabajo de titulación se basó en un enfoque cuantitativo con un alcance correlacional, su diseño de investigación fue no experimental transversal, el método utilizado fue bibliográfico y analítico, la población estuvo conformada por 100 servidores, se tomó una muestra de 30 por medio de la fórmula AID, para la técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como el instrumento el cuestionario. Como resultado se obtuvo que la auditoría de cumplimiento es una herramienta fundamental que incide en la gestión de la Municipalidad Distrital de Anco la misma que permitirá fortalecer el control gubernamental en el Perú.

El presente trabajo de suficiencia profesional elaborado por Mendoza y Rojas (2021) titulado “Control interno en la gestión de tesorería en la Municipalidad Distrital de Chicla, Huarochirí, Lima en el año 2020”. La principal problemática se deriva de inconvenientes que tienen con el control de ingresos y gastos en el área de tesorería, la misma que está encargada de distintas actividades. Teniendo como objetivo principal analizar en qué medida puede el control interno influir en el progreso de la gestión de tesorería e implementarlo. La metodología planteada es de investigación descriptiva, fue de tipo aplicada con un nivel descriptivo-

correlacional, la población y muestra estuvo conformada por 60 trabajadores. El resultado obtenido evidencia que la correcta aplicación del control interno sirve de base para mejorar la gestión de tesorería, la finalidad de este se basa en establecer alternativas de solución para mejorar de manera eficiente los recursos y fondos de capital.

Asimismo, Juvinao et al. (2021) en la investigación profesional “Elaboración de matriz de riesgo del sistema de control interno del departamento de tesorería de la Compañía Constructora Jiménez S.A. de la Ciudad de Santa Marta”. La problemática radica en que dentro de la compañía se sufren problemas de sobrecargo de tareas en los empleados, mala distribución de funciones e identificados los riesgos y controles. El objetivo general consiste en evaluar los riesgos que se presentan en el sistema de control interno dentro del departamento de tesorería. El enfoque metodológico es cualitativo con un alcance descriptivo, el tipo de investigación es un estudio de caso, la población y muestra contará con las personas involucradas dentro del departamento, el instrumento de recolección de datos es la entrevista. El resultado identificó la elaboración de la matriz de riesgos al proceso de tesorería de la constructora, este permitirá mostrar gráficamente el diagnóstico de evaluación de riesgos en una fecha determinada.

Herrera (2020) en su proyecto de investigación “Auditoría de gestión al departamento de tesorería del GAD Municipal del Cantón Pastaza, periodo 2019”. Describe que la principal problemática es la carencia del cumplimiento de objetivos departamentales, esto causa insatisfacción de las autoridades dado que dificulta el cumplimiento de los objetivos institucionales. Redacta como objetivo general realizar una auditoría de gestión al departamento de tesorería para verificar el grado de economía, eficiencia en las funciones, procesos y cumplimiento de objetivos para lograr las metas del departamento. El enfoque de investigación es mixto, el nivel es exploratorio y descriptivo, el método es de tipo bibliográfico, deductivo e inductivo con un diseño no experimental y longitudinal, la población conformada por todos los trabajadores, la muestra evidenciada de 6 trabajadores, la técnica de recolección de

datos fue la encuesta, entrevista y observación, el instrumento es el cuestionario de encuesta y guía de entrevista. El resultado fue elaborar y entregar el informe de auditoría, donde se registraron las respectivas observaciones y recomendaciones encontradas en el departamento de tesorería.

Acerca del proyecto de investigación elaborado por Paucar (2019) “Auditoría de gestión al área de tesorería del GADPPz en el periodo 2018”. Donde la problemática se basa en el desconocimiento de la liquidez de la entidad y las cuentas bancarias, pagos y que efectúa la entidad. Tiene como objetivo general aplicar una auditoría de gestión al área de tesorería con la finalidad de conocer el desempeño de los procesos que ejecutan al momento de obtener los cobros que efectúa la entidad. La metodología de investigación utilizada para el desarrollo del presente proyecto investigativo es de enfoque mixto, con un alcance exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo, el método utilizado analítico-sintético, inductivo-deductivo, la población y muestra fueron considerados de los 19 funcionarios que laboran en el departamento, el instrumento de recolección de datos fue la observación, encuesta y entrevista. El resultado encontrado en la Dirección Financiera presenta una confianza de 37% baja y un riesgo de 63% medio, por lo tanto, determina que la norma con mayor incumplimiento es la evaluación de riesgos relevante correspondiente a la norma 300.

También, Cruz (2014) en su trabajo de titulación denominado “Diseño de un manual de procedimientos y control interno para el departamento de tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, año 2014”. Su principal problemática es que no se ha realizado un diagnóstico integral de las necesidades del departamento, tampoco se han evaluado los conocimientos de los servidores públicos en cuanto a planificación y estrategias para identificar y reunir recursos adecuadamente. Derivando como objetivo general elaborar un manual de procedimientos a través de la evaluación del cumplimiento de la normativa vigente y control interno, que permita el mejoramiento de la eficiencia y eficacia. El enfoque es mixto, su alcance exploratorio, es de método científico, documental, campo y

descriptiva, la población y muestra fue tomada de los 30 trabajadores, la técnica de recolección de datos es la encuesta y su instrumento el cuestionario. Como resultado se evidenció que no se han establecido indicadores de gestión que permitan medir la eficacia y la eficiencia de los procedimientos, impidiendo que se evalúe de forma cuantitativa el control interno que se realiza.

Desarrollo de teorías y conceptos

Para el desarrollo de teorías y conceptos del presente trabajo de investigación se realizarán de acuerdo a la matriz de consistencia donde se pone a conocimiento la variable y dimensiones de la auditoría de gestión.

Auditoría de gestión en el departamento de tesorería

Herrera (2020) destaca que la auditoría de gestión es un proceso meticuloso y crítico dirigido a una entidad, está diseñado para comprender el progreso de las actividades en el departamento de tesorería, además de que indica que el objetivo fundamental es evaluar el control interno del departamento, garantizando la ejecución correcta de actividades y metas establecidas, implica examinar detalladamente los procesos y fundamentos de auditoría necesarios para fortalecer y optimizar la gestión financiera del departamento.

Para llevar a cabo una auditoría de gestión efectiva, es necesario un enfoque sistemático y estructurado que incluya la planificación de la auditoría, la recopilación y análisis de datos, la evaluación de los controles internos y la elaboración de informes con recomendaciones claras y accionables. La participación activa de los auditores en el proceso de auditoría permite una comprensión más profunda de las operaciones del departamento de tesorería y facilita la implementación de mejoras significativas.

En cambio Castillo (2022) resalta que la auditoría de gestión es una evaluación integral que examina no solo la economía, sino también la eficiencia y eficacia de los recursos de un departamento como el de tesorería. Este proceso se

desglosa en fases cruciales: la planificación, la ejecución y finalmente, la comunicación de resultados con el cual se concluye el proceso de auditoría, presentando un informe que proporciona a los ejecutivos del departamento una guía para la toma de decisiones.

Asimismo, Llumiguano et al. (2021) aportan que la relevancia de la auditoría de gestión reside en su capacidad para inspeccionar y valorar tanto el control interno como la administración, empleando un equipo multidisciplinario de recursos humanos. Este enfoque se aplica al rendimiento de instituciones, entidades contables, y la ejecución de programas y proyectos, con el propósito de verificar si se han cumplido o están cumpliendo de manera acorde a los principios y estándares de economía, efectividad y eficiencia.

Delfín y Rodríguez (2022) consideran que los procesos de tesorería buscan equilibrar los fondos considerando la disponibilidad y las necesidades para mejorar la eficiencia financiera, se entrelaza con la gestión de ingresos, gastos y conciliación bancaria. Estos aspectos son fundamentales para un manejo eficiente del efectivo dentro de la empresa, la recaudación y pagos, además de que aseguran que los flujos monetarios se ejecuten conforme a políticas establecidas, minimizando riesgos y garantizando una gestión eficiente y transparente de los recursos financieros en el departamento.

Auditoría. Con relación a Vásquez y Pinargote (2018) indican que en la actualidad es una herramienta muy fundamental que permite mejorar de manera continua las organizaciones, evalúa el logro de metas y objetivos a través de procesos que son eficientes y efectivos. Dentro de un departamento en este caso el de tesorería, es indispensable para garantizar la calidad requerida en un entorno global, se deben considerar sus ventajas, además de que contribuye a optimizar la gestión, asegurando el cumplimiento de objetivos, la eficiencia en los procesos relacionados con el manejo de recursos y la eficacia en el logro de metas operativas.

Por otro lado Zambrano et al. (2021) describe que la auditoría se destaca por su importancia debido a un exhaustivo análisis que verifica la veracidad, precisión y autenticidad de las operaciones. Es especialmente beneficiosa según los principios de auditoría, por consiguiente implica evaluar de manera independiente la información para asegurar su validez y la eficacia administrativa y legal.

Con respecto a Proaño et al. (2023) sobre el proceso de auditoría, especifican que este se realiza recopilando y evaluando pruebas por parte de un experto independiente. Su objetivo es medir la coherencia de esa información con estándares predefinidos. Los resultados dependen de la metodología utilizada, que debe cumplir con normativas, reduciendo las brechas entre riesgo y control. Los procedimientos incluyen una revisión exhaustiva de estados financieros, controles internos y transacciones para asegurar la integridad y precisión de la información financiera del departamento.

Objetivos de la Auditoría. La auditoría financiera de un departamento específico, como tesorería, implica la recolección y evaluación de pruebas por parte de un experto independiente. El autor menciona que su objetivo es verificar la consistencia de la información financiera con estándares establecidos. Los procedimientos incluyen una revisión minuciosa de estados financieros, controles internos y transacciones para garantizar la exactitud y coherencia de la información (Lainez & Raza, 2023).

Los objetivos de auditoría siempre estarán relacionados a la eficiencia y eficacia de una organización, consideran aspectos como economía y administración. El autor a su vez recalca que estos objetivos pueden estar vinculados a la administración de recursos y controlar la calidad de gestión, descubriendo así deficiencias o irregularidades de algún departamento de la entidad (Zambrano et al., 2021).

Fundamentos de Auditoría. Arias et al (2023) indican que son aquellos principios esenciales que guían esta disciplina. Se centran en examinar los datos

económicos para asegurar su exactitud, integridad y cumplimiento con normativas contables relevantes. Estos principios son esenciales para asegurar la confiabilidad y precisión de los registros monetarios dentro del área de gestión de tesorería.

Por consiguiente Herrera (2020) destaca que los fundamentos de auditoría son aquellas responsabilidades que muestran los datos relevantes de la entidad, así mismo proporciona información actualizada y evidencias necesarias para llevar a cabo una auditoría.

Procedimientos de Auditoría. Resultan indispensables dentro de un área, son una técnica vital en el entorno empresarial. Su aplicación y progreso ofrecen a la alta dirección un medio de supervisión para evaluar la situación actual de los procedimientos y la veracidad de la información financiera. Esto posibilita la determinación de la efectividad y eficiencia en la ejecución de tareas, facilitando la toma de medidas oportunas para alcanzar los objetivos establecidos (Toro et al., 2021).

Los procedimientos de auditoría conforman un grupo de técnicas de investigación como también la ejecución de evaluaciones a diferentes áreas de una organización, son parte fundamental para el auditor porque obtiene evidencias necesarias al aplicar dichas pruebas (Arias et al., 2023).

COSO I. El Marco Integrado de Control Interno tiene como finalidad mejorar y estandarizar la gestión interna en entornos corporativos, tanto en el sector público como en el privado. Su meta es mejorar la gestión de recursos, asegurando decisiones operativas eficientes y la confiabilidad de la información financiera. Todo esto se consigue al cumplir con normativas y leyes establecidas, garantizando la integridad en la administración de las organizaciones (Castillo, 2022).

Calderón (2022) establece que el COSO es netamente importante debido a que tiene por objetivo ayudar a las empresas a supervisar, certificar, mejorar y evaluar su sistema de control interno. El COSO I, busca asegurar que las operaciones

sean efectivas y eficientes, que la información financiera sea precisa y que se cumplan las normativas y regulaciones establecidas.

En cambio Ortega (2023) asegura que es un proceso que engloba una serie de acciones desempeñadas por cada individuo en distintos niveles de una organización. Cada una de estas acciones es fundamental para establecer un control interno efectivo y alcanzar los objetivos, todo alineado con la dirección estratégica. En cuanto a los elementos del COSO, se describe que consta de cinco componentes interconectados, derivados de cómo la administración gestiona la entidad a través de la presencia y el funcionamiento de estos elementos de control interno.

Componentes. Calderón (2022) muestra que son cinco componentes, los mismo que son indispensables para detectar inconsistencia en un departamento a auditar.

a) Ambiente de Control: Se refiere al entorno en el que se desenvuelve la empresa.

b) Evaluación de Riesgo: Delimitar las áreas con mayor riesgo e implementar controles para mitigar los errores o fraudes en la organización.

c) Actividades de Control: Son las normas, políticas o reglamentos que garantizan el cumplimiento de controles en la gestión administrativa.

d) Información y Comunicación: De existir información para comunicar a la administración se lo debe notificar de manera oportuna y eficaz.

e) Supervisión: Es el seguimiento que se realiza para valorar los controles existentes y a los cambios que se ejecuta para mejorar la eficiencia en la empresa.

Los componentes del COSO I sirven de base para explicar el desarrollo del control interno de un departamento de la entidad además de gestionar riesgos que se

presenten en su momento, como también proporciona una estructura sistemática de la organización (López, 2021).

Matriz de Riesgo. Una matriz de riesgos es una herramienta que ayuda a detectar los riesgos importantes asociados a las actividades empresariales, ya sea en procesos, fabricación de productos o lanzamiento de servicios. Por ende, se convierte en un recurso efectivo para fortalecer la gestión de riesgos y la seguridad dentro de una empresa (Juvinao et al., 2021).

Del mismo modo Castillo (2022) menciona que la matriz de riesgo es una herramienta que permite calcular y priorizar los riesgos asociados a las actividades que realiza la entidad, detecta si los riesgos son por factores externos o internos, les da un valor de probabilidad con su respectiva consecuencia.

Fases de Auditoría de Gestión. Una auditoría permite descubrir fallos al evaluar y detectar descubrimientos, y se siguen varias etapas para elaborar el informe correspondiente. Estas fases ayudan a que cada organización defina cómo planificar y ejecutar sus auditorías internas para cumplir con lo establecido por las normas de los sistemas de gestión que tenga en funcionamiento (Mateo, 2022).

Mientras que Ortiz (2023) menciona que las fases de la auditoría de gestión son de gran importancia dado que permiten cumplir y seguir un proceso previamente establecido, que inicia por la planificación, la ejecución, presentación del informe y el seguimiento.

En cambio Tamarima (2022) establece los procesos de las fases de la auditoría de gestión incluyen cinco componentes: comprensión inicial, planificación, ejecución, comunicación de resultados y seguimiento. Después de la auditoría, se pueden proporcionar conclusiones y sugerencias que beneficien a la empresa.

Planificación. Arias et al. (2023) indica que esta primera fase facilita al auditor reconocer las áreas críticas y posibles problemas del análisis, evaluar el nivel

de riesgo y planificar la obtención de pruebas requeridas para revisar los diversos aspectos de la entidad auditada. La naturaleza y extensión de esta planificación pueden cambiar según el tamaño de la entidad, sus actividades, la pericia del auditor y su posición dentro de la organización.

La etapa de la planificación de la auditoría es fundamental porque permite al auditor identificar las áreas más importantes de la organización y a su vez los problemas potenciales por los que atraviesa, se redactan los principales aspectos que se deben tener en cuenta al elaborarlo (Calderón, 2022).

Ejecución. En esta segunda fase de auditoría se desarrollan las actividades que se programaron anteriormente, durante esta fase el auditor recopila evidencia, realiza las pruebas necesarias, analiza información y evalúa los controles internos para verificar la veracidad y exactitud de la información financiera o de procesos dentro de la entidad auditada (Calderón, 2022).

En la etapa de ejecución se realiza un análisis general de la planificación, se ejecuta aquello que fue programado, verifica que todo lo planificado este en orden y obtiene evidencia esencial para elaborar su informe final (Herrera, 2020).

Comunicación de Resultados. Durante esta fase, se elabora el informe de auditoría detallando los hallazgos encontrados, respaldados por evidencia adecuada, competente y pertinente. El enfoque singular de estas auditorías se presenta en su etapa final, donde se establecen compromisos sobre la implementación de las recomendaciones mencionadas en el informe de auditoría. (López, 2021).

En esta fase el auditor se encarga de elaborar el informe mediante los hallazgos encontrados en la ejecución de la auditoría para ponerlo en manifiesto al encargado de la empresa y previamente terminar la auditoría (López, 2021).

Procesos de Tesorería. El proceso de tesorería abarca las responsabilidades relacionadas con los fondos financieros de la empresa, comienza considerando las

necesidades de efectivo, su distribución y uso, y finaliza reintegrándolo a las funciones iniciales, como inversiones o pagos a acreedores. Como un proceso organizacional, la tesorería implica aspectos fundamentales como el resguardo de efectivo, conciliaciones de cuentas, relaciones con proveedores, y la gestión de ingresos y pagos. Estos procesos están interconectados con otras áreas que implican el movimiento de fondos en la organización, como recaudaciones, adquisición de inventarios o activos. (Grajales & Castellanos, 2018).

Sin embargo Solís y Jávita (2019) destacan que los procesos del área de tesorería administran los criterios para evaluar la liquidez inmediata de la caja y las cuentas financieras de una empresa, así como los activos financieros de corto plazo que pueden convertirse rápidamente en efectivo. Esta amplia gama de acciones implica la responsabilidad de llevar a cabo diversas funciones.

Mientras que Mavila et al. (2021) aseguran que existen otros puntos importantes dentro de los procesos de tesorería en los cuales se encuentran libros de registros, documentación donde se muestran los movimientos de ingresos y gastos como facturas, recibos, cheques, etc. Además de que debe mantener un registro de todos los cambios que puedan ser necesarios para cualquier auditoría futura y debe comunicarse a las autoridades públicas en aras de la transparencia y la confianza.

Controles de Recaudación y Pago. Se trata de la actividad administrativa enfocada en la recolección de deudas, multas tributarias y otros recursos públicos que deben ser pagados por aquellos obligados. Para efectuar estos pagos, la unidad de tesorería responsabilizará la cuenta correspondiente y transferirá los fondos a las cuentas de los beneficiarios finales, que pueden ser proveedores, contratistas, funcionarios públicos, empleados, trabajadores u otros individuos (Cruz , 2014).

Efectivo. Hace referencia a los activos financieros líquidos que una compañía posee en forma de efectivo o activos equivalentes a efectivo. La gestión y control eficientes de estos recursos son vitales para la estabilidad financiera de una empresa.

Por eso, la auditoría en esta área es esencial para garantizar la adopción de prácticas óptimas y reducir los riesgos asociados con la gestión de efectivo (Ponce, 2017).

Ingresos y Gastos. Ponce (2017) menciona que los ingresos se refieren a los flujos de efectivo o activos financieros que entran a la empresa, estos suelen provenir de diversas fuentes, como ventas de productos o servicios, cabe destacar que los gastos dentro de un departamento representan los flujos de efectivo o activos financieros que salen de la empresa, los mismos que incluyen pagos por bienes, servicios, salarios, impuestos, entre otros desembolsos.

Cabe destacar que estos conceptos relevantes al proceso de tesorería son indispensables en las actividades administrativas, la gestión del efectivo es vital para la estabilidad financiera de una empresa, y una auditoría efectiva en esta área asegura la adopción de prácticas óptimas y la mitigación de riesgos. Además, los ingresos representan los flujos de efectivo que entran a la empresa desde diversas fuentes, mientras que los gastos corresponden a los desembolsos necesarios para operar, ambos componentes esenciales para el análisis financiero y la toma de decisiones estratégicas.

Fundamentos legales

En la Constitución de la República del Ecuador (2008), en la primera sección, el artículo 53, nos menciona que:

Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos incorporarán sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, además de poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados. (p. 25)

Por consiguiente la sección tercera sobre la Contraloría General del Estado artículo 212 indica lo siguiente:

Serán funciones de la Contraloría General del Estado, además de las que determine la ley: 1. Dirigir el sistema de control administrativo que se compone de auditoría interna, auditoría externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos. (p. 75)

Asimismo, la sección cuarta Superintendencia, artículo 213 establece que:

Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que las actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley. (p. 75)

La Ley Orgánica de recursos hídricos, usos y aprovechamiento de agua (2014) en sus artículos 46 y 49 de la sección sexta sobre la Gestión comunitaria del agua, manifiesta que:

Art. 46.- Servicio comunitario de agua potable, en la localidad rural en donde el gobierno autónomo descentralizado municipal no preste el servicio de agua potable que por ley le corresponde, podrá constituirse una junta administradora de agua potable. Para la conformación de una junta se requerirá la presentación de la solicitud a la Autoridad Única del Agua suscrita por al menos el 60% de las jefas o jefes de familia de la localidad susceptible a hacer uso del servicio comunitario de agua potable. La

Autoridad Única del Agua autorizará el caudal que corresponda luego de la verificación respectiva, de conformidad con la Ley. (p. 16)

Art. 49.- Autonomía de gestión y suficiencia financiera. Las organizaciones que forman los sistemas comunitarios de gestión del agua, juntas de agua potable y juntas de riego mantendrán su autonomía administrativa, financiera y de gestión para cumplir con la prestación efectiva del servicio y el eficaz desarrollo de sus funciones, de conformidad con la ley. Para el cumplimiento de sus fines, los sistemas comunitarios, de gestión del agua, administrarán los valores de las tarifas que recauden y los demás que les correspondan de conformidad con la Ley y su Reglamento. (p. 17)

Mientras que la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2017), en su artículo 21, define a la auditoría de gestión como aquella:

Acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes. Constituirán objeto de la auditoría de gestión: el proceso administrativo, las actividades de apoyo, financieras y operativas; la eficiencia, efectividad y economía en el empleo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo; y, el cumplimiento de las atribuciones, objetivos y metas institucionales.

Con relación a la Organización Internacional de Normalización ISO 19011 (2018), detalla las directrices para llevar a cabo una auditoría de los sistemas de gestión:

Proporciona una orientación sobre la auditoría de los sistemas de gestión, incluyendo los principios de la auditoría, la gestión de un programa de auditoría y la realización de auditoría gestión, así como orientación sobre la evaluación de la competencia de las personas que participan en el proceso de auditoría. Estas actividades incluyen a las personas responsables de la gestión del programa de auditoría, los auditores y los equipos auditores. (p. 17)

En cuanto al Manual General de Auditoría Gubernamental (2015), en el capítulo 5 indica sobre el proceso de planificación de una auditoría:

El proceso de la planificación permite al auditor identificar las áreas más importantes y los problemas potenciales del examen, evaluar el nivel de riesgo y programar la obtención de la evidencia necesaria para examinar los distintos componentes de la entidad auditada. El auditor planifica para determinar de manera efectiva y eficiente la forma de obtener los datos necesarios e informar acerca de la gestión de la entidad, la naturaleza y alcance de la planificación puede variar según el tamaño de la entidad, el volumen de sus operaciones, la experiencia del auditor y el nivel organizacional.

Capítulo II. Metodología

Diseño de la Investigación

Se utilizó el enfoque cuantitativo debido a que se busca establecer relaciones cuantificables es decir este implicará el uso de enfoques estadísticos para obtener información numérica y patrones estadísticos que permitan entender la eficiencia, riesgos y posibles mejoras en el departamento de tesorería, para así establecer recomendaciones y mejorar la gestión de la empresa.

Como también se consideró el enfoque cualitativo dado que este se basa en datos esenciales los mismos que permitirán explorar y comprender los procesos del departamento a través de entrevista.

Además, tiene un alcance descriptivo, dado que implicaría la recopilación y medición de información de manera independiente o conjunta sobre diferentes aspectos relacionados con las operaciones financieras del departamento a auditar.

El diseño de investigación utilizado se clasifica como no experimental, debido a que no hay manipulación deliberada de variables. Se enfocará en observar los fenómenos en su contexto natural para un análisis posterior. Además, este diseño es de carácter transversal, los datos se recolectarán en un único momento, permitiendo describir la variable y analizar su incidencia e interrelación en ese punto específico en el tiempo.

Métodos de la Investigación

Se manejó el método bibliográfico debido a su capacidad para aprovechar la información previamente recopilada y analizada en diferentes fuentes, es decir este método es fundamental dado que aprovecha el conocimiento acumulado, brinda perspectiva histórica, apoya la formulación de nuevas ideas y por último valida los hallazgos de investigación.

También, el deductivo dado que este método derivará en conclusiones generales que proporcionarán esclarecimientos específicos. Este enfoque metodológico en la investigación mantendrá una visión clara de la problemática, garantizando la obtención de información crucial para abordar las deficiencias identificadas durante el desarrollo del proyecto. Las conclusiones generales servirán como pilares fundamentales para comprender a profundidad el panorama y ofrecerán una guía para la resolución de las problemáticas específicas identificadas en el estudio.

El método analítico permitirá la interpretación de la problemática con el fin de evaluar la veracidad de las teorías, junto con la descomposición exhaustiva del objeto de estudio en sus componentes, además de un análisis completo de las variables y fenómenos durante la investigación. De este modo, se logrará obtener información relevante que ampliará significativamente la comprensión de la problemática como también desenvolver de manera correcta este trabajo de investigación.

Población

En el desarrollo del proyecto de investigación con respecto a la Auditoría de gestión del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón, se enfocará en un grupo específico de tres personas que cumplen un papel clave para el funcionamiento correcto de la empresa, ellos ocupan roles principales además de que representarán a la población relevante para el desarrollo de este estudio.

Tabla 1*Población*

Cargo	N°
Personal Administrativo	
Presidente	1
Tesorero	1
Contadora	1
Total	3

Nota: La población registrada refleja la base fundamental para el proyecto de investigación.

Esta población permitirá levantar un censo, el mismo que desempeñará un papel fundamental en el desarrollo y ejecución del proyecto. Dado que la información a obtener a través del censo será crucial para comprender el contexto del estudio.

Recolección y procesamiento de datos*Entrevista*

En el proceso de recolección de datos, se utilizó la entrevista como técnica de estudio. Su finalidad radica en obtener información detallada y precisa acerca de las actividades del departamento de tesorería.

Cuestionario COSO I

Se empleará el instrumento evaluativo del cuestionario COSO I, destinado a ser administrado al departamento de tesorería. Este cuestionario está elaborado por cinco componentes, el mismo que se divide en subcomponentes, los cuales se detallan a continuación: Ambiente de control para conocer acerca de empresa y su funcionamiento; Evaluación de riesgo que muestra información relevantes encontrados con respecto a los riesgos; Actividades de control, conocer el funcionamiento y actividades que se realizan; Información y comunicación que permite establecer puntos de comunicación de ese departamento con los demás; Supervisión, quienes intervienen, de qué manera se realiza. Estas preguntas que conforman el cuestionario COSO I contienen información acerca de los riesgos, y procesos de recaudación del departamento de tesorería y todo lo relacionado acerca de la variable, dimensiones e indicadores.

Para el debido procesamiento de datos se utilizó la herramienta denominada Microsoft Excel para la elaboración del cuestionario COSO, por lo que esta herramienta agilizará la recolección de datos para su posterior tabulación y cálculos necesarios para calificar el nivel de riesgo y confianza, en cambio para la entrevista se utilizó la herramienta de Microsoft Word.

Capítulo III. Resultados y Discusión

Análisis de datos

Para el trabajo de integración se aplicó dos técnicas para la recolección de datos: la entrevista destinada al presidente y tesorero de la empresa, además, se empleó el instrumento de cuestionario de control interno COSO I, para obtener información fiable.

Análisis de entrevista

Entrevista 1: Presidente

Pregunta 1: **¿La empresa ha planteado misión, visión y políticas institucionales?**

Respuesta 1: La empresa sí ha planteado esos puntos en base a una reestructuración del sistema, se priorizaron los recursos para que puedan adquirir todo lo necesario para mejorar la eficacia de la misma, se estableció una meta que dentro de un año para poder cumplir todos los cambios necesarios.

Pregunta 2: **¿En base a que se plantean los objetivos institucionales?**

Respuesta 2: Los objetivos institucionales se plantean para garantizar un servicio de calidad para todos los usuarios, y que los recursos que ingresan se implementen de manera óptima para el sistema.

Pregunta 3: **¿Existen manuales de gestión para el departamento de tesorería, dentro de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón?**

Respuesta 3: No existen manuales de gestión para el departamento de tesorería. Cada persona tiene asignado su rol de trabajo y el presidente solo supervisa la información recibida.

Pregunta 4: ¿Se realiza una planificación para realizar controles de las actividades de la empresa?

Respuesta 4: Sí, se realiza una planificación para controlar las actividades de la empresa. Los controles se efectúan de acuerdo a las asambleas generales que se llevan a cabo cada tres meses, donde se considera toda la información de manera democrática y se demuestran todos los movimientos realizados.

Pregunta 5: ¿Tiene establecido manuales de funciones para cada puesto de trabajo?

Respuesta 5: No tienen manuales específicos, pero cada empleado tiene asignado su rol y es responsable de su puesto de trabajo. El presidente se involucra en cada área para mejorar la eficiencia y supervisar cada actividad que se maneja.

Pregunta 6: ¿Se realiza evaluación de los riesgos que se presenten en el departamento de tesorería?

Respuesta 6: La máxima autoridad de la entidad indica que si realiza evaluación de riesgo en el departamento de tesorería junto a la asamblea de usuarios para tomar consideraciones de todo.

Análisis de la entrevista del presidente.

El presidente enfatiza la importancia de la reestructuración del sistema y la implementación de metas a corto plazo para mejorar la calidad del servicio y la optimización de recursos. Sin embargo, se observa una falta de funciones y manuales de gestión específicos para el departamento de tesorería, lo que puede afectar la consistencia en la gestión financiera.

Entrevista 2: Tesorero

Pregunta 1: ¿Describa brevemente sus responsabilidades principales como tesorero?

Respuesta 1: El tesorero es responsable de la gestión financiera de la empresa, incluyendo el manejo de ingresos y egresos. Realiza el cuadro financiero cada dos meses y registra cada movimiento, asegurando que todo esté en regla.

Pregunta 2: ¿Conoce de la existencia de manuales de gestión para su departamento?

Respuesta 2: No, no conoce la existencia de manuales de gestión para el departamento. Sin embargo, se rigen bajo el reglamento interno y en conjunto con el departamento de contabilidad.

Pregunta 3: ¿De qué manera se controla el efectivo de la empresa?

Respuesta 3: El efectivo de la empresa se controla mediante registros diarios de gastos e ingresos. Al final del día, se verifica el total de egresos e ingresos para asegurar la precisión y minimizar el trabajo.

Pregunta 4: ¿En qué tiempo es depositado el dinero de las recaudaciones?

Respuesta 4: El dinero de las recaudaciones se deposita mayormente después de realizar los cortes, generalmente entre cinco y quince días después. Esto depende de cuánto se vaya a gastar en las actividades presentes.

Pregunta 5: ¿Las actividades que realiza son controladas y supervisadas?

Respuesta 5: Si, son supervisadas mayormente por la contadora y después el presidente, verifican los gastos y todo lo demás.

Pregunta 6: ¿Cuáles son los mayores desafíos financieros que enfrenta actualmente la entidad?

Respuesta 6: Uno de los principales desafíos financieros que enfrenta actualmente la empresa es la morosidad de los usuarios. Aunque se ha reducido mínimamente, sigue siendo un problema considerable. Se está llevando a cabo un análisis para considerar otras estrategias y actividades que ayuden a abordar este desafío.

Análisis de la entrevista del tesorero.

El tesorero detalla sus responsabilidades, destacando la importancia de la gestión precisa de ingresos y egresos. Aunque no existen manuales específicos para el departamento, se evidencia una supervisión cercana por parte de la contadora y el presidente. Además, se identifica la morosidad de los usuarios como uno de los principales desafíos financieros actuales, lo que resalta la necesidad de estrategias adicionales para abordar este problema.

Planificación de Auditoría de Gestión

AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE TESORERIA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023.



**PLANIFICACION DE AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE
TESORERÍA**

**EMPRESA: JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA
POTABLE OLON**

EQUIPO AUDITOR

Supervisora:

Srta. Lino Suárez Nathaly Johanna

Programa de auditoría

JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLÓN



**AUDITORIA DE GESTION AL
DEPARTAMENTO DE TESORERÍA, POR EL
PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE
ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023.**

P.A

1/1

OBJETIVOS:

- Diagnosticar la situación actual del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón antes de realizar la auditoría de gestión.
- Aplicar el cuestionario de evaluación de control interno COSO I para la respectiva evaluación del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón.
- Determinar los riesgos de auditoría en los procesos del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón.

No	PROCEDIMIENTOS	REF.	ELABORADO POR	TIEMPO
ETAPA PRELIMINAR				
1	Emitir la orden de trabajo	O.T	L.S.N.J	1 día
2	Notificación de inicio	N. IA	L.S.N.J	2 día
3	Ejecutar la narrativa visita preliminar a las instalaciones de JASRAPO	N.V.I	L.S.N.J	4 día
4	Obtener el organigrama de la empresa	O.G. E	L.S.N.J	1 día
ETAPA ESPECIFICA				
5	Evaluación de control interno mediante cuestionarios	C.E.C. I	L.S.N.J	2 días
6	Matriz de componentes de control interno	M.C. I	L.S.N.J	3 días
7	Determinación de los riesgos	D.R	L.S.N.J	3 días
8	Realizar el programa de auditoría	P.A	L.S.N.J	3 días
EJECUCIÓN				
9	Realizar los procedimientos de auditoría planteados en el programa de trabajo	P.A	L.S.N.J	13 días
10	Indicadores de gestión.	I.G	L.S.N.J	2 días
11	Elaborar las hojas de hallazgos de las áreas críticas detectadas.	H	L.S.N.J	13 días

INFORME				
12	Redactar y emitir el informe de auditoría con los comentarios, conclusiones y recomendaciones.	Págs.	L.S.N.J	12 días

ORDEN DE TRABAJO**O.T**

La Libertad, 02 de enero del 2023

Ing.

Humberto Salinas.

Presidente de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón.

De mi consideración:

Por medio de la presente se comunica el compromiso para la realización de la auditoría de gestión propuesta a tan distinguida entidad. La auditoría de gestión será realizada con el propósito de conocer la eficiencia, eficacia del departamento de tesorería, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Se emite la orden de trabajo No 001, para la realización de una Auditoría de Gestión a los procesos de tesorería de la empresa Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2023, el objetivo de la auditoría es determinar lo siguiente:

- Diagnosticar la situación actual del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón antes de realizar la auditoría de gestión.
- Aplicar el cuestionario de evaluación de control interno COSO I para la respectiva evaluación del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón.
- Determinar los riesgos de auditoría en los procesos del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón.

Atentamente,

Lino Suárez Nathaly Johanna

Supervisora

Notificación de inicio de Auditoría**N.I.A**

Ing.

Humberto Salinas.

Presidente de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón.

La Libertad. –

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente le notificamos que, en cumplimiento a la orden de trabajo No. 001, nos encontramos realizando una auditoría de gestión a los procesos de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón, con corte al 31 de diciembre de 2023. La indicada auditoría se plantea los siguientes objetivos:

- Diagnosticar la situación actual del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón antes de realizar la auditoría de gestión.
- Aplicar el cuestionario de evaluación de control interno COSO I para la respectiva evaluación del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón.
- Determinar los riesgos de auditoría en los procesos del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón.

Para la correcta ejecución de la auditoría de gestión se le solicita comunicar al personal sobre el trabajo a realizarse en la entidad, con el objetivo de obtener información necesaria y oportuna para el cumplimiento del trabajo de auditoría.

Atentamente,

Lino Suárez Nathaly Johanna

Supervisora



PLANIFICACIÓN PRELIMINAR AL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLÓN, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023.



1. Antecedentes

La auditoría de gestión a emplear en la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón del período 2023 se desarrollará en el departamento de tesorería, esta auditoría se desenvolverá conforme a los procedimientos de auditoría establecidos y las normas pertinentes, adaptándose a las necesidades específicas de la empresa.

Durante una asamblea de comuna en el año 1978 los comuneros planificaron sobre un sistema de agua, debido a que la población de Olón solo se abastecía del líquido vital de una pileta que se encontraba en el río, esta fue sustituida por una motobomba que impulsaba el agua a una cisterna que se encontraba ubicada en el parque central.

En ese tiempo el Sr. Ing. Oscar Torres Grijalva quien era jefe provincial del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS) adquirió un terreno en la comunidad, lo puso a ordenes de la junta directiva para que trabajaran en ese objetivo.

Todos los pobladores comenzaron a realizar mingas en los trabajos a realizarse, el padre Othmar Staheli donó 7000 metros lineales de tuberías de asbesto para que sean

colocadas y enterradas, al terminarse los recursos dados por el IEOS la comuna Olón tomó la iniciativa de esta obra, entonces se empezaron por vender terrenos en el sector de Oloncito para solventar estos gastos.

Mediante el decreto N° 3327 en el año 1982, con la directiva se inauguró el funcionamiento del sistema con un pozo perforado por las maquinas del IEOS de la misma manera se construyó una caseta y con ello también se nombró la primera directiva de la junta y sus integrantes. En aquel entonces se inició con 100 usuarios, los mismos que cancelaban con 30 sucres el total de la guía.

2. Motivo de la auditoría

Al realizar esta auditoría se asegurará la transparencia y fiabilidad de las operaciones monetarias de la empresa, además de que contribuye a mejorar la imagen de la misma ante terceros, como usuarios. A través de esta auditoría, se busca confirmar el cumplimiento de las políticas internas y normativas vigentes, identificar y corregir posibles irregularidades, y optimizar los procesos internos.

Actualmente la empresa está conformada por 11 trabajadores y brinda el servicio a 5 comunidades

3. Objetivo

El objetivo es:

- Evaluar el cumplimiento de los objetivos de la administración del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón mediante una auditoría de gestión.

4. Alcance de la auditoría

El trabajo a realizar en la Auditoría de gestión al departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón ubicado en la provincia de Santa Elena, comprenderá actividades realizadas en el período 2023.

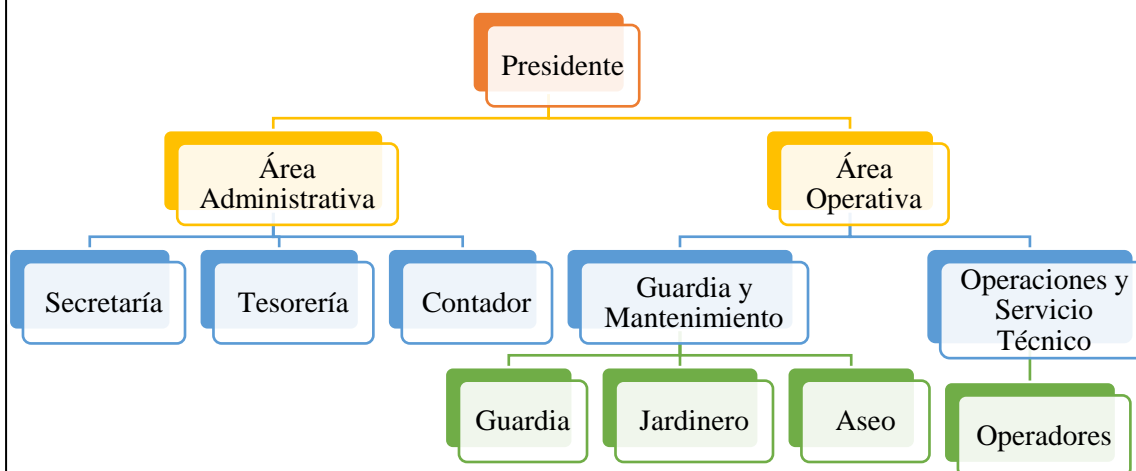
5. Base Legal

Las actividades administrativas y financieras de la JASRAPO, están normadas por las siguientes disposiciones legales:

- ✓ Constitución de la República del Ecuador 2008.
- ✓ Superintendencia de Compañías.
- ✓ Ley Orgánica de recursos hídricos, usos y aprovechamiento de agua.
- ✓ Ley de compañías sección VI de la compañía anónima.
- ✓ Reglamento Interno de la empresa.

5.1 Estructura Orgánica

Para el cumplimiento de sus funciones, atribuciones y responsabilidades, la entidad está conformada por los siguientes niveles administrativos:



5.2 Misión, Visión y Objetivos institucionales.

Misión

La Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón es una empresa solida administrativa y financieramente, siendo ejemplo de control administrativo y desarrollo sustentable, demostrando eficiencia y eficacia en el servicio de distribución de agua potable, además de contar con personal altamente calificado y comprometido con la sociedad y el medio ambiente al igual que con equipos técnicos para el mantenimiento oportuno de los sistemas de tuberías y distribución del agua.

Visión

Ofrecer el servicio de agua potable a las comunidades de Olón, Curia, San José, Las Núñez, La Entrada, de manera permanente usando el equipo técnico 97 necesario, cumpliendo con los más altos estándares de calidad e higiene, comprometida con el cuidado del medio ambiente y teniendo responsabilidad social para cumplir con los requerimientos de nuestros usuarios.

Objetivos institucionales

- ✚ Fomentar el desarrollo de la JRAPO, mediante el buen uso de los recursos naturales y económicos que permita el mejoramiento de la situación actual de la empresa.
- ✚ Incentivar a los usuarios a que participen y se involucren en las decisiones administrativas, mediante la participación en el diseño de las actividades propuestas por la directiva.
- ✚ Incrementar la inversión en proyectos de construcción mediante convenio con otras instituciones para el desarrollo de la empresa.

5.3 Principales actividades, operaciones e instalaciones

- Exploración.
- Almacenamiento.
- Potabilización.
- Comercialización de agua potable.
- Control de ingresos y egresos.
- Planificación y presupuesto.

- Reportes financieros.

La entidad desarrolla sus actividades administrativas y financieras en el cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, ubicada en la comuna Olón en las calles Av. Santa Lucía e Inti-ñan.

El horario de atención es de lunes a sábados, de 8H30 a 17H00 y domingos de 8H30 a 14H00.

6. Funcionarios Principales

- Presidente
- Tesorero
- Contador

7. Sistemas de Información Automatizado

El área tesorería registró en el periodo auditado las operaciones en el Sistema Contable Contífico accediendo los siguientes usuarios:

Usuario	Módulo
Presidente	Contífico
Contadora	Contífico
Tesorero	Contífico

La entidad cuenta con 8 equipos, entre cómputos e impresión, para cumplir con las actividades administrativas y financieras distribuidas de la siguiente manera:

Detalle	Cantidad
Equipos de computación	4
Impresoras	4
Teléfonos Convencionales	4
Fax	1
Total	13

Fuente: Información proporcionada por el tesorero.

8. Puntos de Interés para la auditoría.

Los principales puntos de interés que deberán ser considerados en el transcurso de la auditoría son:

- Carteras vencidas.
- Identificación de riesgos.
- Facturación y cobranza.
- Documentación y registro.

9. Identificación de los componentes importantes a ser examinados

Una vez realizado el cuestionarios de Control Interno se obtuvieron los siguientes niveles de confianza y riesgos inherentes del departamento de tesorería evaluado:

- **Departamento de:** Tesorería

Nivel de Confianza = 40 %

Riesgo Inherente = 60%

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

La calificación se determinó en base a la información presentada del cuestionario de evaluación de control interno sobre el departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón.

Elaborado por:

Lino Suárez Nathaly Johanna

Supervisora



PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA AL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLÓN, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023.

1. Referencia de la planificación preliminar

Se emitió el memorando de planificación preliminar, que comprende el análisis del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, en el cual se determinó un enfoque preliminar de pruebas de cumplimiento.

La evaluación de control interno, se realizó mediante la aplicación del cuestionario de control interno al departamento de tesorería sujeto de análisis.

2. Objetivos específicos por áreas o componentes

- Diagnosticar la situación actual del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón antes de realizar la auditoría de gestión.
- Aplicar el cuestionario de evaluación de control interno COSO I para la respectiva evaluación del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón.
- Determinar los riesgos de auditoría en los procesos del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón.


3. Resultados de la evaluación de control interno

Al utilizar el cuestionario dentro del estudio, es fundamental debido a que proporciona un marco estandarizado para evaluar y mejorar la efectividad del control

interno de la empresa. Facilita la identificación de riesgos, promueve la mejora continua, y asegura la responsabilidad y la transparencia dentro del departamento. Además, garantiza el cumplimiento normativo y facilita la evaluación y el monitoreo continuo de los controles internos. Aplicar el cuestionario al departamento permite evaluar la efectividad del control interno, mejorar la gestión de riesgos, optimizar procesos, y alinear los objetivos departamentales con los de la organización. Facilita la preparación para auditorías y contribuye significativamente a la eficiencia operativa y a la consecución de los objetivos organizacionales.

Tabla 2

Cuestionario de ambiente de control

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON						
Área auditada	Tesorería						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Lino Suárez Nathaly Johanna						
AMBIENTE DE CONTROL							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se fomenta y promueve la ética y la integridad en todas las actividades realizadas dentro del departamento de tesorería?	X			1		
2	¿Existe un código de ética aprobado por la máxima autoridad y comunicado a todos los empleados del departamento de finanzas?	X			1		
3	¿Se asegura la asignación de roles acorde con las habilidades y conocimientos del personal del departamento de tesorería?		X		0		Los roles son seleccionados de acuerdo a cada personal elegido para el puesto.
4	¿El Departamento de Tesorería cuenta con manuales estructurados de sus funciones y procesos?		X		0		No cuenta con manuales

5	¿El personal de la entidad tiene conocimiento sobre los manuales de gestión para el proceso de recaudación para aplicarlas de manera constante?		X		0	No tiene manual de gestión para el departamento de tesorería
6	¿La empresa ha planteado objetivos institucionales?	X			1	
7	¿Existe una sola persona encargada del personal?		X		0	No cuenta con departamento de talento humano
8	¿Existe un grupo de supervisión responsable para el departamento de tesorería y así evaluar los procedimientos de presentación de informes existentes?		X		0	No existe un equipo como tal, esta tarea recae únicamente en el presidente
9	¿Se evalúa el desempeño laboral?	X			1	
10	¿Los empleados tienen experiencia y conocimientos relacionados con su tarea?		X		0	No todos los servidores que laboran tienen experiencia en su cargo
TOTAL					4	

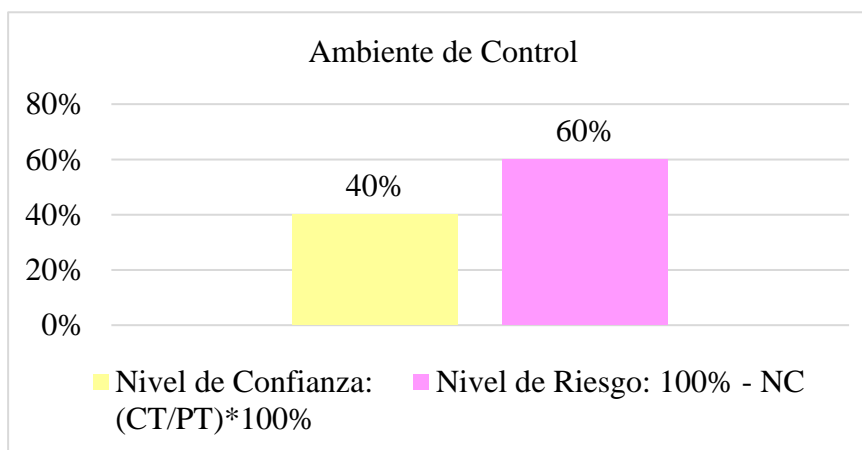
Tabla 3

Nivel de confianza y riesgo – Ambiente de control

Nivel de Confianza	
Calificación Total	4
Ponderación Total	10
Nivel de Confianza: (CT/PT)*100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 1


Ambiente de Control



Al concluir la evaluación del control interno, el componente de Ambiente de Control presenta un nivel de confianza bajo del 40%, lo que indica la existencia de deficiencias significativas dentro de la empresa. En consecuencia, el nivel de riesgo se encuentra en un nivel medio, con un 60%, lo que demuestra que la empresa tiene deficiencias importantes en este componente. Estas deficiencias pueden causar problemas futuros, afectando la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos y mantener operaciones eficientes y seguras. Es crucial abordar estas deficiencias para mitigar los riesgos y fortalecer el control interno.

Tabla 4

Cuestionario de evaluación de riesgos

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON						
Área auditada	Tesorería						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Lino Suárez Nathaly Johanna						
EVALUACION DE RIESGO							
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La máxima autoridad estableció mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos?	X			1		
2	¿Se han establecido estrategias de control para la mitigación de riesgos?	X			1		
3	¿Los riesgos se evalúa mediante técnicas como probabilidad e impacto?		X		0		No se evalúan
4	¿Se implementa una cultura para mitigar los riesgos mediante capacitación para el personal del departamento?		X		0		No realizan capacitaciones para el personal

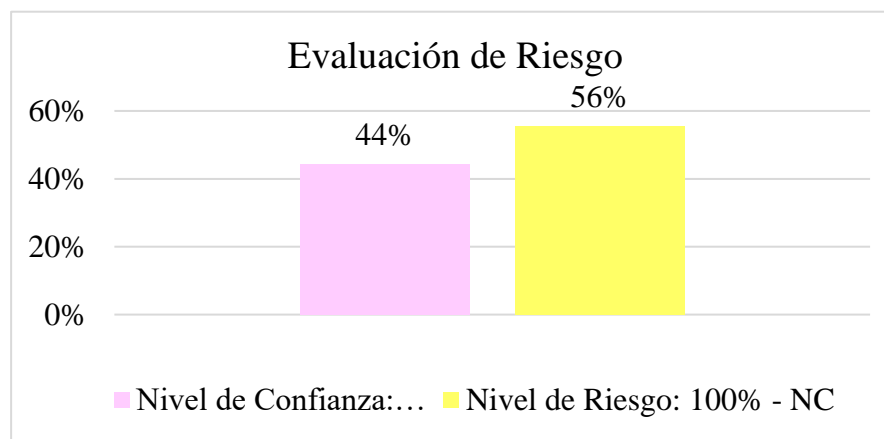
5	¿La identificación de los riesgos está integrada a la planificación de la entidad?	X			1	
6	¿Se documentan de manera exhaustiva los riesgos identificados, incluyendo su probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial en las actividades?		X		0	No se documentan
7	¿Existe una planificación para el manejo de los riesgos durante el proceso de recaudación ?		X		0	No existe una planificación específica para el manejo de los riesgos durante el proceso de recaudación.
8	¿Se evita el riesgo, previniendo las actividades que lo originan?	X			1	
9	¿Se realiza un seguimiento proactivo de indicadores clave que podrían señalar cambios en los riesgos financieros, permitiendo una rápida adaptación de las estrategias de gestión de riesgos?			X	0	No aplica
TOTAL					4	

Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de riesgo

Nivel de Confianza	
Calificación Total	4
Ponderación Total	9
Nivel de Confianza: (CT/PT)*100%	44%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	56%

Figura 2


Evaluación de riesgos



La evaluación de riesgos ejecutada en la entidad presenta un nivel de confianza bajo del 44%. Esto se debe a que dentro del departamento de tesorería no se calculan los riesgos mediante técnicas adecuadas, además de que el personal no recibe capacitación para identificar riesgos presentes y futuros. El nivel de riesgo corresponde al 56%, considerado medio, debido a la falta de una planificación específica para gestionar dichos riesgos en el proceso de recaudación y así poder establecer puntos para evitar que la empresa no siga obteniendo un nivel de riesgo bajo, sino que suba el nivel de confianza y de esta manera su riesgo sea calculado con un porcentaje bajo y que la entidad planifique de manera correcta estas detecciones de riesgos.

Tabla 5

Cuestionario de actividades de control

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON						
Área auditada	Tesorería						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Lino Suárez Nathaly Johanna						
ACTIVIDADES DE CONTROL							
N	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Existe procedimientos adecuados para la recuperación de cartera?	X			1		
2	¿Se implementa una clara separación de funciones dentro del departamento de tesorería para evitar conflictos de intereses y posibles fraudes?			X	0		No aplica
3	¿Se establecieron controles que limitan la manipulación o acceso no autorizado a activos financieros por parte de un solo individuo?		X		0		No se establecieron controles que limiten la manipulación a activos financieros

4	¿Se lleva a cabo una rotación de responsabilidades periódica para garantizar una distribución equitativa de tareas y minimizar riesgos de error o fraude?	X		0	No se lleva a cabo una rotación de responsabilidades periódica
5	¿Se mantiene una documentación detallada y actualizada de las políticas, procedimientos y controles del departamento de tesorería?	X		0	No se mantiene una documentación detallada y actualizada de las políticas
6	¿Se han establecido claramente niveles de autorización para diferentes tipos y montos de transacciones financieras dentro del departamento de tesorería?	X		1	
7	¿Las recaudaciones son depositados en forma intacta y sin demora?	X		0	Son depositados varios días después
8	¿Los pagos están justificados con comprobantes y documentos auténticos?	X		1	
TOTAL				3	

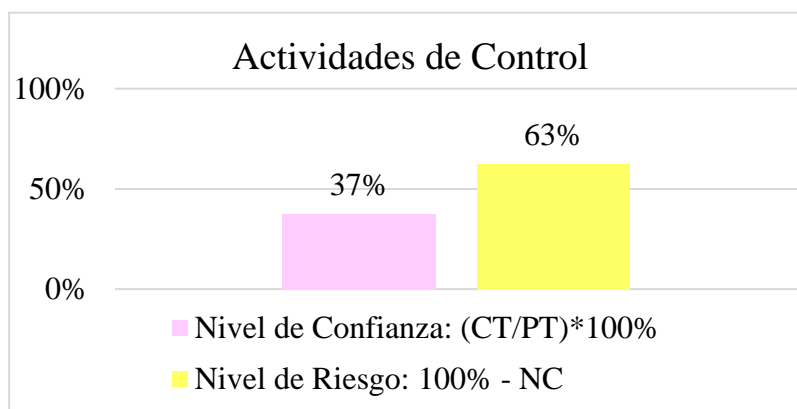
Tabla 6

Nivel de confianza y riesgo – Actividades de control

Nivel de Confianza	
Calificación Total	3
Ponderación Total	8
Nivel de Confianza: (CT/PT)*100%	37%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	63%

Figura 3


Actividades de control



Por consiguiente la evaluación del cuestionario COSO I detecta que en las actividades de control presentan una calificación de 3, cuando realmente su ponderación debería ser 8. Esto demuestra que en el departamento de tesorería el nivel de confianza es bajo con un 37%, y a su vez el nivel de riesgo es medio con un 63%. Cabe destacar que dentro de este componente existen deficiencias en la manipulación del efectivo es decir no existe una supervisión adecuada para el efectivo, como también se encuentran las recaudaciones que son depositadas con retraso y por consiguiente no mantienen una documentación detallada de las políticas del departamento.

Tabla 7

Cuestionario de información y comunicación

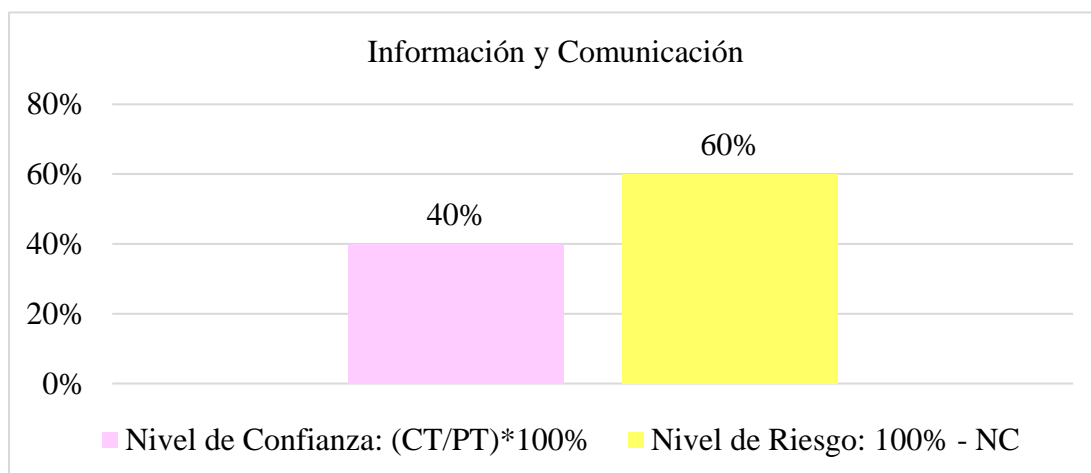
CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON						
Área auditada	Tesorería						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Lino Suárez Nathaly Johanna						
INFORMACION Y COMUNICACIÓN							
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La gestión administrativa ha permitido crear vínculos de comunicación y prácticas éticas que armonicen las actividades interdepartamentales?	X			1		
2	¿Se verifican los documentos de respaldo antes de procesar los pagos?				1		
3	¿Se han establecido canales de comunicación abiertos que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios?				1		
4	¿Las sugerencias, quejas, entre otra información son comunicadas al presidente?		X		0		Son comunicadas a secretaria

5	¿Se ha establecido controles adecuados en los sistemas de información para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información?		X		0	No se han establecidos controles adecuados
6	¿Se evalúa periódicamente la calidad de la información financiera para identificar posibles mejoras en los procesos de recopilación, almacenamiento y presentación de datos?	X			1	
7	¿Se han implementado controles apropiados en los sistemas de información para garantizar la confiabilidad de la información contable?		X		0	No implementan controles apropiados
8	¿Se realiza una evaluación regular de la eficiencia y efectividad del sistema de información financiera, asegurando su alineación con las necesidades cambiantes del departamento?			X	0	No aplica
9	¿Se proporciona capacitación y soporte continuo a los empleados para garantizar un uso adecuado y eficiente del sistema de información financiera?		X		0	No se proporciona
10	¿La política de comunicación interna permite las diferentes interacciones entre los servidores y entre las distintas unidades administrativas?		X		0	No se permiten las diferentes interacciones entre ambos
TOTAL					4	

Tabla 8

Nivel de confianza y riesgo – Información y comunicación

Nivel de Confianza	
Calificación Total	4
Ponderación Total	10
Nivel de Confianza: (CT/PT)*100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 4*Información y comunicación*

Mientras que el componente de Información y Comunicación tiene un nivel de confianza bajo del 40% y un nivel de riesgo medio del 60%, esto muestra que en el departamento de tesorería de la entidad toda información recolectada es manejada únicamente por el presidente de la empresa. Además no existen controles adecuados para los sistemas de información, y no se realiza una evaluación regular de la eficiencia y efectividad del departamento.

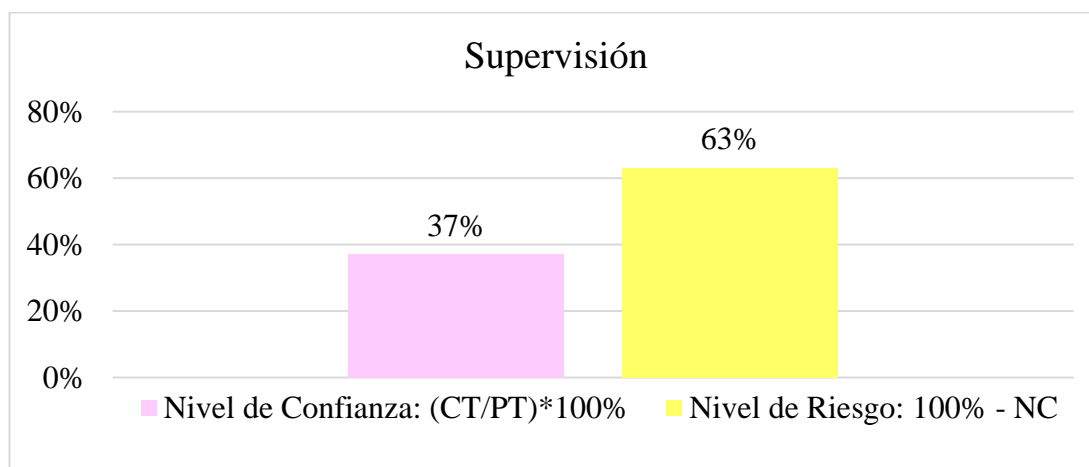
Tabla 9*Cuestionario de supervisión*

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON						
Área auditada	Tesorería						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Lino Suárez Nathaly Johanna						
SUPERVISION							
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se supervisan los reportes diarios	X			1		

	emitidos por recaudación?					
2	¿Existe una persona encargada en el pago de las planillas para evitar intereses?	X			1	
3	¿Los directivos de la entidad establecieron procedimientos de supervisión continuo y evaluaciones periódicas para asegurar la eficacia del departamento?		X		0	No realizan supervisión continua
4	¿El presidente realiza periódicamente monitoreo de las actividades en cada área?	X			1	
5	¿Existe supervisión en el manejo del efectivo?		X		0	El tesorero es responsable del efectivo
6	¿Se realizan conciliaciones semanales entre los ingresos registrados y los montos físicamente recaudados?		X		0	Se realizan cada dos meses para cuadro de caja
7	¿Existen controles de seguridad en los sistemas de pago para evitar fraudes o accesos no autorizados?			x	0	No aplica
8	¿Se realizan supervisiones para evitar incremento de usuarios morosos?		X		0	No se realizan
TOTAL					3	

Tabla 10*Nivel de confianza y riesgo – Supervisión*

Nivel de Confianza	
Calificación Total	3
Ponderación Total	8
Nivel de Confianza: (CT/PT)*100%	37%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	63%

Figura 5*Supervisión*

Por último, el componente de Supervisión evidencia que la empresa con respecto al departamento de tesorería obtuvo una calificación de 3, cuando la ponderación debería ser 8. Esto resulta en un nivel de confianza bajo del 37% y un nivel de riesgo medio del 63%. Esto hace referencia de que no se realizan supervisiones continuas y que el único responsable de la supervisión del efectivo es el tesorero por lo que en su evaluación resulta que el departamento debe implementar mejoras en la supervisión.

Las deficiencias en el ambiente de control sugieren problemas en la cultura organizacional, la baja calificación refleja una falta de compromiso y de apoyo adecuado para el control interno por parte de la alta dirección. La falta de técnicas adecuadas para calcular riesgos y la falta de capacitación del personal para identificar riesgos presentes y futuros han resultado en un nivel de riesgo elevado.

Las actividades de control presentan serias deficiencias, especialmente en la manipulación de efectivo y en la falta de documentación detallada de las políticas del departamento. La centralización de la información en manos del presidente y la falta de controles adecuados para los sistemas de información evidencian problemas en la gestión de la comunicación y en la seguridad de la información. La supervisión es

insuficiente, con una calificación baja que indica que no se realizan supervisiones continuas y que la responsabilidad de la supervisión recae únicamente en el tesorero.

4. Evaluación y calificación de los riesgos de auditoría

Al finalizar el cuestionario de evaluación de control interno aplicado en el departamento de tesorería, los resultados obtenidos a través de los distintos componentes del sistema de evaluación COSO I demuestran que el departamento requiere mejoras significativas.

En general, el nivel de confianza del departamento de tesorería es bajo, con un promedio del 40%, mientras que el nivel de riesgo es medio, con un promedio del 60%. Estos resultados indican que hay deficiencias significativas en todos los componentes evaluados, lo que podría conducir a problemas operativos y financieros en el futuro.

La determinación y calificación de los factores específicos de riesgo constan en la parte de análisis de datos, la calificación de cada riesgo dentro del departamento de tesorería es:

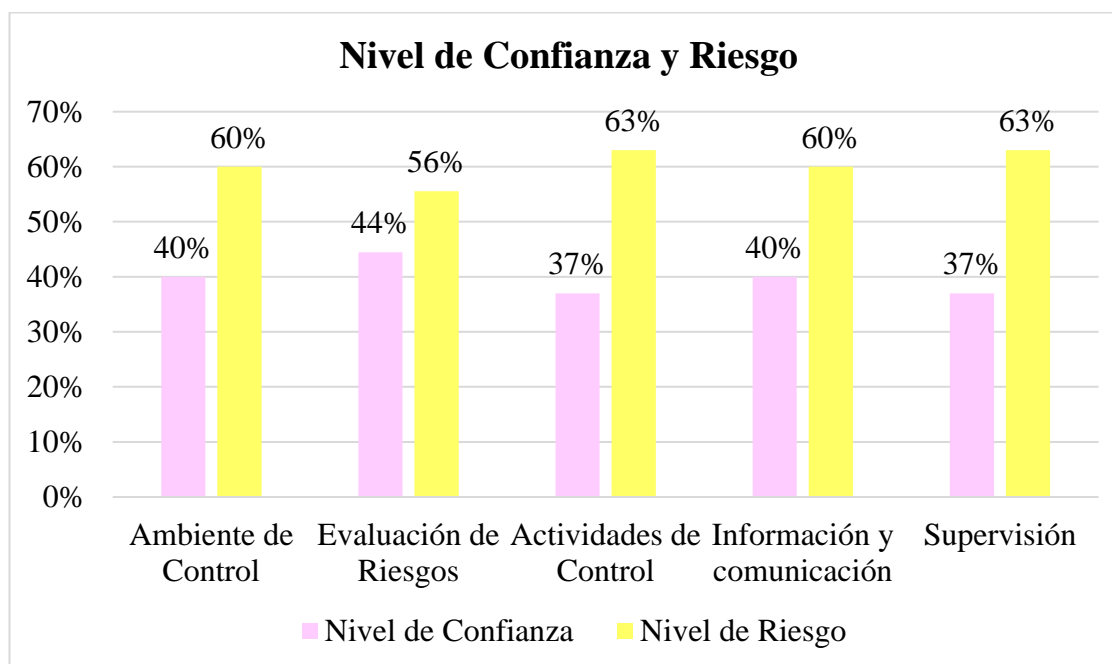
Tabla 11

Resultados del cuestionario de control interno

Componentes	Gestión Administrativa			
	%	Nivel de Confianza	%	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	40%	Bajo	60%	Medio
Evaluación de Riesgos	44%	Bajo	56%	Medio
Actividades de Control	37%	Bajo	63%	Medio
Información y comunicación	40%	Bajo	60%	Medio
Supervisión	37%	Bajo	63%	Medio
Total	40%	Bajo	60%	Medio

Figura 6

Resultados del cuestionario de control interno



Riesgo inherente: Es el riesgo de error que existe en ausencia de cualquier acción por parte de la empresa para controlarlo, en este caso muestra un riesgo inherente del 60% en los procesos de tesorería por medio de la evaluación del control interno, a continuación se detalla el cálculo del riesgo:

$$R.I = 100\% \text{ Muestra} - 100\% \text{ Nivel de confianza}$$

$$R.I = 100\% - 40\%$$

$$R.I = 60\%$$

Riesgo de control: Es el riesgo de que los controles internos de la empresa no detecten errores, el 40% que dio como resultado este riesgo indica que existe una significativa posibilidad de que los controles existentes no sean capaces de identificar errores o fraudes que podrían ocurrir en los procesos operativos.

$$R. C = 100\% \text{ Muestra} - \% \text{ Riesgo inherente}$$

$$R. C = 100\% - 60$$

$$R. C = 40\%$$

Riesgo de detección: En este caso, el riesgo de detección es del 21%, lo que indica que hay una probabilidad de que los procedimientos de auditoría no identifiquen un error o fraude significativo que está presente.

$$R.D = R.I * R. C * R.D = R. A$$

$$R.D = 0.40 * 0.60 * ? = 0.05$$

$$R. D = \frac{R. A}{R. I * R. C}$$

$$R. D = \frac{0.05}{0.40 * 0.60}$$

$$R. D = \frac{0.05}{0.24}$$

$$R. D = 0.21$$

Riesgo de auditoría: En este caso es del 0.05, representa la probabilidad global de que las recaudaciones y cuadro de cajas del departamento de tesorería contengan errores significativos después de la auditoría.

$$R. A = R.I * R. C * R. D$$

$$R. A = 0.40 * 0.60 * 0.21$$

$$R. A = 0.05$$

5. Distribución del tiempo

Para la realización de la auditoría de gestión al departamento de tesorería se planificaron 60 días a partir de la fecha de inicio, de acuerdo a la siguiente distribución:

Etapas de auditoría	% por etapas	Días programados
Planificación	30%	20
Ejecución de auditoría	50%	28
Informe final de auditoría	20%	12
Total	100%	60

6. Recursos humanos

La planificación de auditoría preliminar y específica es realizada por la siguiente auditora:

Nombre	Cargo	Responsable
Lino Suárez Nathaly Johanna	Supervisora	L.S.N.J

7. Producto a obtener.

Como resultado la auditoría de gestión al departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón se elaborará el informe general.

Elaborado por:

Lino Suárez Nathaly Johanna

Supervisora

Planes Estratégicos

PROGRAMA DE MEJORAS EN EL DEPARTAMENTO DE TESORERIA		
ESTRATEGIAS	INDICADORES	METAS
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar una planificación detallada y realista. • Fortalecer los procedimientos de control interno. • Optimizar la utilización del efectivo disponible. • Mejorar las políticas de crédito y procesos de cobranza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de actividades planificadas cumplidas. • Porcentaje de fallos en auditorías. • Porcentaje de efectivo utilizado eficientemente. • Tiempo promedio de cobro - Tasa de morosidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar una eficiencia del 90% en la ejecución de las actividades planificadas en el primer año. • Reducir los fallos en auditorías a menos del 5% en el primer año. • Aumentar la eficiencia en la gestión del efectivo al 85% en el primer año. • Reducir el tiempo promedio de cobro a 60 días en el primer año - Reducir la tasa de morosidad al 15% en el primer año.

Indicadores de Gestión

EJECUCIÓN DE AUDITORIA AL DEPARTAMENTO DE TESORERIA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023.											
FICHA TECNICA DE INDICADORES											
N°	Nombre del indicador	Factores críticos de éxito	Fórmula de cálculo	Valores	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fuente de información	Interpretación	Brecha	Tipo de indicador
1	Planificación	Precisión y seguimiento en la planificación	(Actividades cumplidas / Total de actividades planificadas) * 100	(85/100)*100	Porcentaje	Anual	90%	Reportes de planificación	85%	5%	Eficacia
2	Control Interno	Procedimientos claros y capacitación adecuada	(Fallos en auditorías / Total de auditorías) * 100	(10/40)*100	Porcentaje	Anual	25%	Resultados de auditorías internas	20%	5%	Eficiencia
3	Gestión de Efectivo	Gestión de flujos de efectivo	(Efectivo utilizado eficientemente / Total de efectivo disponible) * 100	(40000/50000)*100	Porcentaje	Anual	85%	Informes financieros trimestrales	80%	5%	Eficiencia

4	Tasa de Morosidad	Eficiencia en la cobranza	(Cuentas por cobrar vencidas / Total de cuentas por cobrar) * 100	(4000/20000)*100	Porcentaje	Anual	25%	Informes de cuentas por cobrar	20%	5%	Calidad
5	Número de Recaudaciones	Eficiencia en la recaudación	(Número de recaudaciones efectivas / Número total de recaudaciones planificadas) * 100	(1500/2286)*100	Porcentaje	Anual	95%	Registros de recaudaciones	66%	29%	Eficiencia

**JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA
POTABLE OLÓN**

DEPARTAMENTO DE TESORERIA

**PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE
DICIEMBRE DE 2023.**



Observaciones:

El departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón enfrenta problemas significativos que afectan su funcionamiento y eficiencia. Las ineficiencias en la planificación se reflejan en el cumplimiento del 85% de las actividades planificadas, por debajo del estándar del 90%, lo que indica la necesidad de mejorar la precisión y el seguimiento de los planes. Además, las deficiencias en el control interno, con un 20% de fallos en auditorías, sugieren una urgente necesidad de fortalecer los procedimientos y la capacitación del personal. La gestión de efectivo también presenta desafíos, con un uso eficiente del 80%, por debajo del estándar del 85%, lo que afecta la liquidez y aumenta el riesgo financiero. La tasa de morosidad del 20%, superior al estándar del 25%, y el bajo porcentaje de recaudaciones efectivas del 65.62% frente al 95% esperado, destacan la necesidad de revisar y optimizar las políticas de crédito y los procesos de cobranza.

Las observaciones indican que el departamento de tesorería enfrenta problemas significativos en la planificación, control interno, gestión de efectivo, cobranza y eficiencia en recaudaciones. Las recomendaciones incluyen mejorar la planificación, fortalecer los controles internos, optimizar la gestión de efectivo y revisar las políticas de crédito y procesos de cobranza para mejorar la eficiencia y reducir los riesgos financieros.

Discusión

En el siguiente estudio realizado en la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón, se evidenció información crucial mediante el análisis de entrevista y el cuestionario de evaluación de control interno COSO I al presidente y tesorero de la entidad como también al departamento de tesorería donde radica la necesidad de ejecutar una auditoría de gestión, entre las cuales se pudo identificar situaciones críticas sobre la eficiencia operativa, la ausencia de técnicas adecuadas para la evaluación de riesgos, la falta de capacitación del personal para enfrentar los riesgos, las deficiencias en las actividades de control sobre la manipulación del efectivo y por último la supervisión inadecuada, con una responsabilidad limitada al tesorero, junto con una elevada morosidad de usuarios, subraya la necesidad urgente de estrategias adicionales, estos resultados obtenidos indican un entorno de control ineficiente y un nivel medio de riesgo operacional y financiero con un nivel de confianza del departamento de tesorería del 40%.

De acuerdo a la literatura elaborada por Ore (2018), demuestra que se identificaron problemas significativos en la morosidad de usuarios en los procesos de recaudación de efectivo estos se documentaban de diversas maneras, incluyendo documentos de liquidación y facturas, como también incumplimiento de las normas de tesorería. Del mismo modo la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón presenta problemas en los procesos de recaudación del efectivo por usuarios morosos, además de que el dinero recaudado que ingresa es depositado tiempo después dificultando así la eficacia del departamento de tesorería. Se establece que las dos empresas son similares debido a que presentan las mismas dificultades en los procesos de tesorería con respecto a los controles de recaudación y pagos, por lo tanto se pone a manifiesto que la empresa debe realizar una auditoría de gestión con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos de la administración del departamento de tesorería para identificar debilidades en el departamento y proponer actividades para fortalecer el desempeño.

Además, en la literatura de Herrera (2020), el departamento de tesorería presenta un control interno deficiente, no realiza una planificación adecuada y falta de capacitación al personal, por lo que se deduce que la empresa tiene una alta deficiencia y riesgos dentro del departamento. Mientras que en la empresa JASRAPO se evidenció que se realiza una planificación general más no para el departamento y no se realizan capacitaciones para prevenir posibles riesgos presentes y futuros, dificultando así las actividades que debe cumplir el tesorero. Por tal motivo se indica que estas dos empresas son similares debido a que presentan una planificación inadecuada para el departamento de tesorería y carecen de un programa de capacitación efectivo lo que incrementa sus deficiencias y riesgos.

Por consiguiente, la literatura de Paucar (2019), el departamento de tesorería no cuenta con un manual gestión, con la finalidad de establecer procedimientos efectivos de control interno del departamento de tesorería. No obstante, la empresa JASRAPO presenta el mismo problema al no tener un manual de gestión por lo que sus operaciones se rigen según cada rol y bajo la supervisión de la contadora. Estas dos empresas son similares porque ambas carecen de un manual de gestión definidas para el departamento de tesorería lo que genera una gestión inconsistente en lugar de seguir directrices estandarizadas y eficientes.

Conclusiones

- La empresa JASRAPO mediante el análisis de gestión, destaca deficiencias críticas en la administración del departamento especialmente en los procesos de tesorería con respecto al cumplimiento de los objetivos.
- El diagnóstico realizado para conocer la situación actual del departamento de tesorería de la empresa reveló problemas significativos, los cuales fueron identificados a través la auditoría de gestión.
- Con la aplicación del modelo COSO I en la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón la evaluación del departamento de tesorería muestra deficiencias en todos sus componentes claves, lo que demuestra que la empresa tiene un nivel de confianza bajo.
- Al determinar los riesgos en los procesos de tesorería se determina que el riesgo inherente es del 40%, mientras que el riesgo de control es del 60%, y por último, el riesgo de detección es de un 21%, por lo que se muestra que las recaudaciones contengan errores significativos.

Recomendaciones

- Se recomienda implementar las medidas correctivas basadas en los resultados de la auditoría de gestión realizada por la autora. La auditoría evaluó el cumplimiento de los objetivos y logró identificar debilidades críticas en el departamento de tesorería. Estas medidas correctivas serán clave para mejorar efectivamente la gestión de la empresa.
- Aplicar las siguientes fases de auditoría de gestión propuestos en el programa de trabajo debido a que después de conocer la situación actual del departamento de tesorería muestra errores operativos.
- Asegurar una adecuada segregación de funciones dentro del departamento para prevenir errores y fraudes, asignando responsabilidades de manera clara y evitando conflictos de intereses, para abordar debidamente las deficiencias encontradas en la evaluación del COSO I.
- Realizar un análisis preliminar para identificar los posibles riesgos inherentes en los procesos de tesorería y considerar medidas específicas para mitigarlos, con el fin de estar mejor preparados para reducir los riesgos y mejorar la precisión de las recaudaciones una vez que se completen los hallazgos de la auditoría.

Referencias

- Arias, J., Vallejo, L., y Arias, E. (2023). *Fundamentos de Auditoría*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2023-06-13-223024-Fundamentos%20de%20auditori%CC%81a.pdf>
- Calderón, S. (2022). *Manual de auditoría de gestión para el control interno de la empresa Quatro Design*. Universidad de Otavalo. Otavalo: Universidad de Otavalo. <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/bitstream/52000/562/1/UO-%20PG-CON-001-2022.pdf>
- Castillo, J. (2022). *Auditoría de gestión al proceso de producción de la empresa Jean UP S.A.S*. Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10281/1/Castillo%20Gonz%C3%A1lez%20J.%20%282023%29%20Auditor%C3%ADa%20de%20Gesti%C3%B3n%20al%20Proceso%20de%20Producci%C3%B3n%20de%20la%20Empresa%20Jean%20Up%20S.A.S.%20periodo%202020.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador [Const.]. (2008). *Artículo 53 - 212 y 213*. Registro Oficial 449. Registro Oficial 449: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cruz, Y. (2014). *Diseño de un manual de procedimientos y control interno para el departamento de tesorería del GAD*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1292/1/CRUZ%20BORBOR%20YADIRA.pdf>
- Delfín, Y., y Rodríguez, E. (2022). Gestión de tesorería y liquidez en las empresas de seguros en Perú. *Podium*, 42, 4-5. <https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2022.42.3>

- Grajales, D., y Castellanos, O. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *Revista CEA*, 4(7), 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.22430/24223182.760>
- Herrera, D. (2020). *Auditoría de Gestión al departamento de tesorería del Gad Municipal del Cantón Pastaza, Provincia Pastaza, periodo 2019*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16418/1/82T01127.pdf>
- Juvinao, G., Sierra, K., y Gómez, Y. (2021). *Elaboración de matriz de riesgo del sistema de control del departamento de tesorería*. Universidad Cooperativa de Colombia. Santa Marta: Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/b2b66832-a103-4c8d-83f4-49fd4a1ea427/content>
- Laínez, R., y Raza, J. (2023). Cumplimiento de recomendaciones de auditorías internas en el Sector Eléctrico. *Ciencia Latina*, 9(7), 2. <https://doi.org/https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6399/9761>
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (2017). *Artículo 4*. Suplemento del Registro Oficial No. 595. <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=2207&tipo=tradoc>
- Ley Orgánica de recursos hídricos, usos y aprovechamiento del agua. (2014). *Artículo 46 - 49*. Registro Oficial Suplemento 305. <https://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Ley-Org%C3%A1nica-de-Recursos-H%C3%ADricos-Usos-y-Aprovechamiento-del-Agua.pdf>
- Llumiguano, M., Gavilánez, C., y Chávez, G. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Dilemas*

contemporáneos: educación, política y valores, 8(3).
<https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>

López, V. (2021). *Auditoría de gestión para el departamento de gerencia comercial que contribuya a la efectividad en la toma de decisiones de la empresa, “Moyolema Sailema Wilson ramiro” de la ciudad de Ambato*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/13335/1/UA-CYAL-EXC-003-2021.pdf>

Manual de Auditoría Gubernamental. (2015). *Capítulo 5: Planificación de la Auditoría*. CGE.

Mateo, S. (2022). *Auditoría de gestión al departamento de ventas del comercial Ferromack, parroquia San José de Ancón*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8512/1/UPSE-TCA-2022-0070.pdf>

Mavila, J., Rodríguez, G., Miguel, J., Garay, L., y Carlo, H. (2021). La gestión de tesorería en el sector público: alcances y retos para lograrla eficiencia en Latinoamérica. *Ciencia Latina*, 5(5), 8.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.893

Mendoza, L., y Rojas, K. (2021). *Control Interno en la Gestión de Tesorería en la Municipalidad Distrital de Chicla, Huarochirí, año 2020*. Universidad de San Martín de Porres. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9128/mendoza_vll-rojas_sky.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ore, Y. (2018). *Auditoría de cumplimiento al área de tesorería estrategia para la mejora continua de la gestión*. Universidad Católica de los Ángeles Chimbote. Ayacucho: Universidad Católica de los Ángeles Chimbote.

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8480/AUDITORIA_DE_CUMPLIMIENTO ESTRATEGIA_ORE_YACCA_YANETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Internacional de Normalización ISO 19011. (2018). *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*. ISO 19011. <https://uadeo.mx/wp-content/uploads/2020/11/NORMA-ISO-19011-2018.pdf>

Ortega, L. (2023). *Auditoría de gestión al departamento de contabilidad del GAD Municipal del Cantón Santiago de Pillaro del año 2021*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37595/1/T5680i.pdf>

Ortiz, L. (2023). *Auditoría de gestión de la empresa Ferretería Bolívar*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/38306>

Paucar, A. (2019). *Auditoría de gestión al área de tesorería del GADPPz en el periodo 2018*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Puyo: Universidad Regional Autónoma de los Andes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10196/1/PIUPCYA0006-2019.pdf>

Ponce, M. (2017). *Propuesta de un manual de procedimientos internos para la gestión administrativo y manejo del departamento de tesorería*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador . Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17862/TESIS%20MICHELLE%20PONCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pozo, S. (2023). *Control interno al departamento de tesorería del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, Cantón Santa Elena, año 2021*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9446/1/UPSE-TCA-2023-0042.pdf>

Proaño, W., Tualombo, J., Macías, F., y Figueroa, M. (2023). Control interno y auditoría para el buen funcionamiento empresarial. *Ciencias Sociales, Educación Comercial y Administración*, 9(7), 10-11. <https://doi.org/https://editorialalema.org/libros/index.php/alema/article/view/13>

Rocafuerte, K. (2019). *Control Interno Contable y la efectividad de los ciclos transaccionales de la JASRAPO, Parroquia Manglaralto, periodo 2018*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4977/1/UPSE-TCA-2019-0057.pdf>

Solís, P., y Jávita, K. (2019). *Auditoría operativa al proceso del área de tesorería de la sucursal Manta*. Universidad San Gregorio de Portoviejo. Portoviejo: Universidad San Gregorio de Portoviejo. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/1453>

Tamarima, C. (2022). *Auditoría de gestión a la empresa Igloo*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35192/1/T5331i.pdf>

Toro, W., Lindao, M., Suárez, K., y Mosquera, G. (2021). Auditoría financiera-forense como herramienta de control y detección de fraude en la provincia de Santa Elena. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(4), 3. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000400267&script=sci_arttext

Vásquez, M., y Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. Ediciones Uleam.

<https://doi.org/https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>

Zambrano, G., Álvarez, D., y Yoza, N. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. *UNESUM-Ciencias*, 5(3), 3. <https://doi.org/https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unsumciencias/articloe/download/568/458>

Apéndice A. Matriz de Consistencia


TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA
Auditoría de gestión al departamento de tesorería de la Junta Administradora	Formulación del Problema. ¿De qué manera se puede evaluar el cumplimiento de los objetivos de la administración del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón mediante la auditoría de gestión?	Objetivo General Evaluar el cumplimiento de los objetivos de la administración del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón mediante una auditoría de gestión.	Auditoría de gestión en el departamento de tesorería	Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos. • Fundamentos. • Procedimientos. 	Enfoque: Cuantitativo. Alcance: Descriptivo. Diseño: No experimental y de carácter transversal. Métodos:
	Sistematización del Problema. ¿Cuál es la situación actual	Objetivos Específicos Diagnosticar la situación actual del departamento		Bibliográfico, deductivo y analítico.		


<p>del Sistema Regional de Agua Potable Olón, Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena, periodo 2023.</p>	<p>del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón? ¿Cómo contribuye aplicar el cuestionario de evaluación de control interno COSO I para evaluar el departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón? ¿Cuáles son los riesgos de auditoría en los procesos del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón?</p>	<p>de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón antes de realizar la auditoría. Aplicar el cuestionario de evaluación de control interno COSO I para la respectiva evaluación del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón. Determinar los riesgos de auditoría en los procesos del departamento de tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón.</p>		<p>Fases de Auditoría de Gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Ejecución • Comunicación de Resultados 	<p>Población y censo: Tres personas. Instrumento: Cuestionario COSO I</p>
				<p>Procesos de Tesorería</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Controles de Recaudación y Pago • Efectivo • Ingresos y Gastos 	


Apéndice B. Cronograma


		2024													
		MAR	ABR			MAY					JUN				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
No.	Actividades planificadas	25-29	01-05	08-12	15-19	22-26	29-03	06-10	13-17	20-24	27-31	03-07	10-14	17-21	FECHA
1	Introducción	X	X	X											
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X	X	X							
3	Capítulo II Metodología							X	X	X	X				
4	Capítulo III Resultados y Discusión										X	X	X	X	
5	Conclusiones y Recomendaciones													X	
6	Resumen													X	
7	Certificado Anti-plagio-Tutor													X	
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)													X	Hasta el viernes 21 de junio del 2024


Apéndice C. Cuestionario COSO I

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON						
Área auditada	Tesorería						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Lino Suárez Nathaly Johanna						
AMBIENTE DE CONTROL							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se fomenta y promueve la ética y la integridad en todas las actividades realizadas dentro del departamento de tesorería?						
2	¿Existe un código de ética aprobado por la máxima autoridad y comunicado a todos los empleados del departamento de finanzas?						
3	¿Se asegura la asignación de roles acorde con las habilidades y conocimientos del personal del departamento de tesorería?						
4	¿El Departamento de Tesorería cuenta con manuales estructurados de sus funciones y procesos?						
5	¿El personal de la entidad tiene conocimiento sobre las políticas y procedimientos para el proceso de recaudación para aplicarlas de manera constante?						
6	¿La empresa ha planteado objetivos institucionales?						
7	¿Existe una sola persona encargada del personal?						
8	¿Existe un grupo de supervisión responsable para el departamento de tesorería y así evaluar los procedimientos de presentación de informes existentes?						
9	¿Se evalúa el desempeño laboral?						
10	¿Los empleados tienen experiencia y conocimientos relacionados con su tarea?						

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON					
Área auditada	Tesorería					
Periodo	2023					
Elaborado por:	Lino Suárez Nathaly Johanna					
EVALUACION DE RIESGO						
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿La máxima autoridad estableció mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos?					
2	¿Se han establecido estrategias de control para la mitigación de riesgos?					
3	¿Los riesgos se evalúa mediante tecnicas como probalidad e impacto?					
4	¿Se implementa una cultura para mitigar los riesgos mediante capacitación para el personal del departamento?					
5	¿La identificación de los riesgos está integrada a la planificación de la entidad?					
6	¿Se documentan de manera exhaustiva los riesgos identificados, incluyendo su probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial en las actividades?					
7	¿Existe una planificación para el manejo de los riesgos durante el proceso de recaudación ?					
8	¿Se evita el riesgo, previniendo las actividades que lo originan?					
9	¿Se realiza un seguimiento proactivo de indicadores clave que podrían señalar cambios en los riesgos financieros, permitiendo una rápida adaptación de las estrategias de gestión de riesgos?					

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON						
Área auditada	Tesorería						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Lino Suárez Nathaly Johanna						
ACTIVIDADES DE CONTROL							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Existe procedimientos adecuados para la recuperación de cartera?						
2	¿Se implementa una clara separación de funciones dentro del departamento de tesorería para evitar conflictos de intereses y posibles fraudes?						
3	¿Se establecieron controles que limitan la manipulación o acceso no autorizado a activos financieros por parte de un solo individuo?						
4	¿Se lleva a cabo una rotación de responsabilidades periódica para garantizar una distribución equitativa de tareas y minimizar riesgos de error o fraude?						
5	¿Se mantiene una documentación detallada y actualizada de las políticas, procedimientos y controles del departamento de tesorería?						
6	¿Se han establecido claramente niveles de autorización para diferentes tipos y montos de transacciones financieras dentro del departamento de tesorería?						
7	¿Las recaudaciones son depositados en forma intacta y sin demora?						
8	¿Los pagos estan justificados con comprobantes y documentos autenticos?						

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON						
Área auditada	Tesorería						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Lino Suárez Nathaly Johanna						
INFORMACION Y COMUNICACION							
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La gestión administrativa ha permitido crear vínculos de comunicación y prácticas éticas que armonicen las actividades interdepartamentales?						
2	¿Se verifican los documentos de respaldo antes de procesar los pagos?						
3	¿Se han establecido canales de comunicación abiertos que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios?						
4	¿Las sugerencias, quejas, entre otra información son comunicadas al presidente?						
5	¿Se ha establecido controles adecuados en los sistemas de información para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información?						
6	¿Se evalúa periódicamente la calidad de la información financiera para identificar posibles mejoras en los procesos de recopilación, almacenamiento y presentación de datos?						
7	¿Se han implementado controles apropiados en los sistemas de información para garantizar la confiabilidad de la información contable?						
8	¿Se realiza una evaluación regular de la eficiencia y efectividad del sistema de información financiera, asegurando su alineación con las necesidades cambiantes del departamento?						
9	¿Se proporciona capacitación y soporte continuo a los empleados para garantizar un uso adecuado y eficiente del sistema de información financiera?						
10	¿La política de comunicación interna permite las diferentes interacciones entre los servidores y entre las distintas unidades administrativas?						

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON						
Área auditada	Tesorería						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Lino Suárez Nathaly Johanna						
SUPERVISION							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se supervisan los reportes diarios emitidos por recaudación?						
2	¿Existe una persona encargada en el pago de las planillas para evitar intereses?						
3	¿Los directivos de la entidad establecieron procedimientos de supervisión continuo y evaluaciones periódicas para asegurar la eficacia del departamento?						
4	¿El presidente realiza periódicamente monitoreo de las actividades en cada área?						
5	¿Existe supervisión en el manejo del efectivo?						
6	¿Se realizan conciliaciones semanales entre los ingresos registrados y los montos físicamente recaudados?						
7	¿Existen controles de seguridad en los sistemas de pago para evitar fraudes o accesos no autorizados?						
8	¿Se realizan supervisiones para evitar incremento de usuarios morosos?						

Apéndice D. Entrevista al Presidente

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



TEMA: Auditoría de Gestión al Departamento de Tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón, Parroquia Manglaralto, Provincia De Santa Elena, Periodo 2023.

Entrevista al Presidente

- 1. ¿La empresa ha planteado misión, visión y políticas institucionales?**
 - 2. ¿En base a que se plantean los objetivos institucionales?**
 - 3. ¿Existen políticas y procedimientos para el departamento de tesorería, dentro de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón?**
 - 4. ¿Se realiza una planificación para realizar controles de las actividades de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable?**
 - 5. ¿Tiene establecido manuales de funciones para cada puesto de trabajo?**
 - 6. ¿Se realiza evaluación de los riesgos que se presenten en el departamento de tesorería?**
-

Apéndice E. Entrevista al Tesorero



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



TEMA: Auditoría de Gestión al Departamento de Tesorería de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón, Parroquia Manglaralto, Provincia De Santa Elena, Periodo 2023.

Entrevista al Tesorero

1. ¿Describe brevemente sus responsabilidades principales como tesorero?
2. ¿Conoce de la existencia de manuales de políticas y procedimientos para su área?
3. ¿De qué manera se controla el efectivo de la empresa?
4. ¿En qué tiempo es depositado el dinero de las recaudaciones?
5. ¿Las actividades que realiza son controladas y supervisadas?
6. ¿Cuáles son los mayores desafíos financieros que enfrenta actualmente la entidad?

Apéndice F. Presupuesto

Materiales	Costo
Laptop	\$ 1.200,00
Celular	\$ 300,00
Cuaderno	\$ 1,50
Bolígrafo	\$ 0,75
Total	\$ 1.502,25

Nota: Materiales y costos para el proyecto.

Apéndice G. Evidencia de aplicación del instrumento

