

La auditoría administrativa y su influencia en la gestión administrativa de Asistencia

Médica Ecuador en el año 2023.

The administrative audit and its influence on the administrative management of Medical

Assistance Ecuador in 2023.

Autor: Vicente Napoleón Checa Calderón

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0098-7805>

Afiliación institucional: Instituto Superior Tecnológico Espíritu Santo con condición de Universitario, Guayaquil, Ecuador

Autor para la correspondencia: vncheca@tes.edu.ec

Autor: Nadia Nayeli Arreaga Alvarado

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-4555-3369>

Afiliación institucional: Instituto Superior Tecnológico Espíritu Santo con condición de Universitario, Guayaquil, Ecuador

Líneas de publicación: Fortalecimiento de los Actores de la Economía y Desarrollo Empresarial

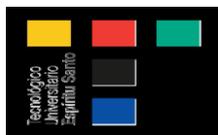
Fecha de recepción: 4 de enero 2024

Fecha de aceptación: 8 de abril 2024

Artículo revisado por doble pares ciego

Resumen

En el presente trabajo académico se estableció un proceso de auditoría administrativa en la empresa Asistencia Médica Ecuador, con su información generada en el año 2023 con el objetivo de mejorar su gestión interna y garantizar la eficiencia de sus servicios. La auditoría administrativa en Asistencia Médica Ecuador surgió como respuesta a la necesidad de evaluar y optimizar sus procesos internos. El objetivo principal fue identificar áreas de mejora y



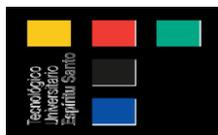
fortalecer la gestión administrativa de la organización. En términos metodológicos, se llevó a cabo un análisis exhaustivo de las diferentes funciones administrativas de la empresa, utilizando técnicas como evaluación de control interno, revisión de documentos y análisis de datos. Se establecieron criterios de evaluación claros para medir el desempeño. Los resultados de la auditoría revelaron una serie de hallazgos significativos. Se identificaron deficiencias en la asignación de recursos, falta de seguimiento en los procesos internos y áreas de oportunidad en la capacitación del personal. Sin embargo, también se destacaron puntos fuertes, como la calidad de atención al cliente y la infraestructura tecnológica disponible.

Basándose en estos resultados, se formularon conclusiones importantes. Se recomendó implementar medidas correctivas para abordar las deficiencias identificadas, incluyendo programas de capacitación y revisión de políticas internas. Asimismo, se resaltó la importancia de mantener un proceso continuo de evaluación y mejora para garantizar la eficiencia y la calidad en la gestión administrativa para promover mejora continua. Por lo tanto, la auditoría administrativa realizada en Asistencia Médica Ecuador en el año 2023 fue un paso fundamental hacia la mejora de su gestión interna. A través de un análisis exhaustivo, se identificaron áreas de oportunidad y se formularon recomendaciones clave para fortalecer la organización y continuar brindando servicios de calidad a sus clientes.

Palabras claves: Auditoría administrativa, gestión empresarial, controles, evaluación, evidencias.

Abstract

In this academic work, an administrative audit process was established in the company Asistencia Médica Ecuador, with its information generated in the year 2023 with the objective of improving its internal management and guaranteeing the efficiency of its services. The administrative audit in Medical Assistance Ecuador arose in response to the need to evaluate and optimize its internal processes. The main objective was to identify areas of improvement and strengthen the administrative management of the organization. In methodological terms, an exhaustive analysis of the different administrative functions of the company was carried out, using techniques such as internal control evaluation, document review and data analysis. Clear evaluation criteria were established to measure performance. The audit results revealed a



number of significant findings. Deficiencies were identified in the allocation of resources, lack of monitoring in internal processes and areas of opportunity in staff training. However, strong points were also highlighted, such as the quality of customer service and the technological infrastructure available.

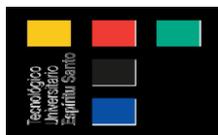
Based on these results, important conclusions were formulated. It was recommended to implement corrective measures to address the identified deficiencies, including training programs and review of internal policies. Likewise, the importance of maintaining a continuous evaluation and improvement process was highlighted to guarantee efficiency and quality in administrative management to promote continuous improvement. Therefore, the administrative audit carried out in Asistencia Médica Ecuador in 2023 was a fundamental step towards improving its internal management. Through a comprehensive analysis, areas of opportunity were identified and key recommendations were made to strengthen the organization and continue providing quality services to its clients.

Keywords: Administrative audit, business management, controls, evaluation, evidence.

Introducción

En el ámbito de la gestión administrativa de las organizaciones de salud, la auditoría administrativa emerge como una herramienta crucial para evaluar y mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los procesos internos. En este contexto, el presente artículo centra su atención en la influencia de la auditoría administrativa en la gestión administrativa de Asistencia Médica Ecuador durante el año 2023. La misma es una entidad prestadora de servicios médicos reconocida por su compromiso con la excelencia en la atención médica en ambulancias, se enfrenta a un entorno dinámico y desafiante que demanda una gestión administrativa eficaz y adaptativa. La auditoría administrativa se posiciona como un instrumento estratégico para evaluar y optimizar sus prácticas administrativas, garantizando así la sostenibilidad y el crecimiento continuo de la organización.

El objetivo principal de este estudio, se alinea con el nivel de análisis de evaluación, específicamente, se propone analizar de manera exhaustiva la influencia de la auditoría



administrativa en la gestión administrativa de la empresa mencionada durante un periodo anual de estudios. Para lograr este objetivo, se desglosan los siguientes objetivos concretos:

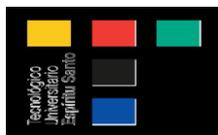
1. Identificar los procedimientos y criterios utilizados en la auditoría administrativa de Asistencia Médica Ecuador durante el año 2023. Este objetivo implica la comprensión de los métodos y estándares empleados en la auditoría administrativa específica de la organización.
2. Evaluar el impacto de la auditoría administrativa en la detección de áreas de mejora en los procesos administrativos de Asistencia Médica Ecuador. Este objetivo implica descomponer la información obtenida de la auditoría para identificar las áreas administrativas que requieren mejoras en la gestión administrativa.
3. Analizar la eficacia de las acciones correctivas implementadas como resultado de las auditorías administrativas en Asistencia Médica Ecuador. Este objetivo se encuadra en la integración de datos y la evaluación de las acciones correctivas para determinar su efectividad en la mejora de la gestión administrativa.

Al abordar estos objetivos, se busca proporcionar una comprensión más profunda de la relación entre la auditoría administrativa y la gestión administrativa en el contexto específico de Asistencia Médica Ecuador en el año 2023. Este estudio no solo contribuirá al cuerpo de conocimientos en auditoría y gestión administrativa, sino que también ofrecerá recomendaciones prácticas para fortalecer la eficiencia y la calidad de los servicios de salud en la organización investigada.

Marco Teórico

En la realización de la auditoría administrativa como actividad profesional, es imprescindible diseñar un programa de trabajo en el que quede establecido de manera sistemática la secuencia de las acciones a realizar, con base en una descripción generalizada o detallada. La ventaja de dicho programa es que sirve como una guía de trabajo para el auditor y asegura en cierta forma que se respetarán los procedimientos contenidos en él; aunque siempre habrá cierta flexibilidad para que los encargados de aplicarlos, los modifiquen de acuerdo a su criterio para enriquecerlos o adaptarlos según las circunstancias. (Amador Sotomayor, 2008)

Aunque un programa de trabajo no se aplica a diferentes casos, sí sirve de referencia para situaciones específicas, con las correspondientes adecuaciones. Básicamente, un programa de



trabajo es el documento formal que utiliza el auditor como guía metodológica en la realización de sus labores; éste incluye el nombre y objetivo del programa, los procedimientos apropiados, así como la calendarización prevista y el personal involucrado. (Rodríguez, 2010)

Por lo tanto, el programa indica en términos generales la descripción de actividades a desarrollar, de acuerdo a un orden y una lógica, y dentro de un periodo determinado. Y aunque el programa marca los procedimientos a seguir en cada caso, éste no es de ninguna manera limitativo, sino más bien flexible, ya que el auditor tiene la oportunidad de realizar las modificaciones que considere necesarias. (de Oca, 2021)

Estructura formal del programa.

Después de definir el concepto de programa de trabajo y sus características, enseguida se describirán los elementos que lo componen:

Identificación. Indica las generalidades del programa, tales como:

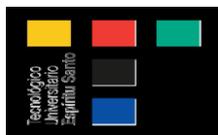
- Nombre de la organización o entidad.
- Nombre del programa de trabajo.
- Área de aplicación.
- Fechas previstas de inicio y terminación.

Objetivo. Expresa lo que se desea obtener al aplicar el programa, es decir, la razón de ser del mismo. Constituye la parte medular de este documento, por lo que debe ser expresado en forma clara en los siguientes aspectos:

- General.
- Específico.

Procedimientos. Incluye el conjunto de pasos a seguir para el desarrollo de la auditoría. Algunos son de carácter general y otros de tipo particular, todos ellos descritos bajo un enfoque técnico y de una manera ordenada (Luna Huamán, 2020). El auditor utiliza su criterio para agregar o suprimir procedimientos al programa de trabajo, de acuerdo con las circunstancias particulares de cada caso. Por lo tanto, es necesario definir lo siguiente:

- Procedimientos.
- Alcance.



- Necesidad de ampliación.

Personal involucrado. Es el personal que participa en la realización de la auditoría, y que entra dentro de la siguiente jerarquía:

- Titular.
- Supervisor.
- Auditor.

Calendarización de actividades. Señala en forma expresa el tiempo previsto para el desarrollo de la auditoría, tanto en su totalidad como en cada procedimiento o etapa. La calendarización se indicará en la forma siguiente:

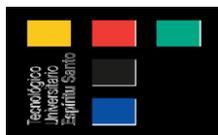
- Diaria.
- Semanal.

Registro formal de la información

Como ya se ha mencionado, la etapa destinada a obtener información es muy importante, porque a partir de ella es que se conforma la evidencia escrita, documental y gráfica. La información generada, incluidos los resultados de las pruebas aplicadas, deberá integrarse formalmente mediante el empleo de un conducto de registro apropiado y confiable; de esta manera se evita la dispersión y el extravío involuntario de material, que repercutiría negativamente en la auditoría, así como en las actividades subsecuentes. (Franklin, 2006)

El documento que se utiliza para captar la información relacionada con la auditoría se denomina cédula de trabajo u hoja de análisis y está integrado por esquemas o formularios que en su diseño incorporan campos, casillas, columnas o bloques, los cuales facilitan el agrupamiento de la información para su análisis conducente. Aunque en él se colocan los datos en forma estructurada, no es un modelo acartonado, ya que permite que el auditor realice las adecuaciones necesarias. (Paniagua, 2016)

La cédula de trabajo como documento formal tiene los siguientes rasgos distintivos en su diseño: encabezado, cuerpo o contenido y anotaciones específicas. Dichos rasgos en realidad son compatibles con los que encontramos en otros documentos, pero la distinción está en que son de uso particular de la auditoría. (Melo Iscala, 2017)



Materiales y Métodos

Para obtener información relacionada a una operación, función o tema en particular, es necesario considerar que la investigación de la auditoría conlleva una metodología definida (la de la planeación), que requerirá de la utilización de técnicas de auditoría. (Llumiguano Poma, 2021)

Enseguida se expondrán las técnicas más comunes y los aspectos que identifican a cada una de ellas, así como los instrumentos con los cuales se desarrolla la auditoría administrativa en la organización.

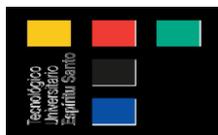
Observación directa. Realmente la observación representa la técnica más natural y se relaciona con la habilidad y predisposición para percibir los hechos acontecidos en la organización y que se relacionan con el tema de evaluación y con el clima de trabajo imperante.

Esta técnica es común, ya que permite percatarse en forma directa, personal, abierta o indiscriminadamente, de lo que acontece en un medio determinado, y específicamente de las funciones, actividades, procedimientos, prácticas de trabajo, actitudes y disposición al trabajo de equipo. (Panchana, 2020)

Cuestionario. Representa un formulario diseñado ya sea con antelación o al momento de su utilización, para recabar información sin límites, tanto del tema a evaluar como de aspectos generales de la organización.

Su contenido debe entenderse con claridad para asegurar una respuesta precisa. Existen cuestionarios de tipo cerrado (sí o no), abierto (respuesta libre) o de opción múltiple (varias opciones a elegir). El cuestionario de tipo cerrado abrevia el proceso para obtener información; el de tipo abierto amplía su cobertura en aspectos interrelacionados, aunque no sean propiamente del mismo tema en forma directa, y en el de opción múltiple se detectan los efectos colaterales en el sentido de que se obtiene referencia de diversos temas relacionados. (Medina Nogueira, 2019)

Investigación documental. Consiste en examinar, indagar, descubrir y averiguar detalles de un tema determinado por medio de documentos pertenecientes a la organización, los cuales al ser analizados aportarán elementos de juicio en la evaluación que se practica. Esta



investigación se complementa con el examen de las instalaciones físicas de la planta, construcciones en proceso, oficinas generales y su respectiva documentación.

Plan de Muestreo

Se realiza una auditoría administrativa en el departamento de gestión administrativa de la empresa Asistencia Médica Ecuador, en dicho departamento constan tres personas a las cuales se les generarán las respectivas consultas para poder indagar como se ha generado la administración de la organización en el período 2023.

Planificación de la Auditoría

Los siguientes son los pasos a seguir para poder determinar la auditoría en la organización:

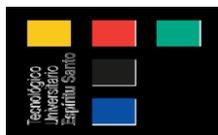
- ❖ Determinar si se han cumplido adecuadamente los términos y condiciones de los contratos vigentes, verificando la documentación correspondiente y evaluando si se han cumplido los compromisos establecidos.
- ❖ Evaluar la eficiencia de las operaciones del departamento de administración, analizando los procesos internos, identificando posibles áreas de mejora y recomendando medidas para optimizar la eficiencia operativa.
- ❖ Evaluar la efectividad de la gestión del departamento de administración, identificando las principales amenazas y riesgos asociados recomendando acciones para mitigarlos y fortalecer la gestión de riesgos.
- ❖ Evaluar la transparencia y la gobernanza en el departamento de administración analizando la toma de decisiones, la asignación de recursos, la comunicación interna y externa, y recomendando mejoras en los procesos de toma de decisiones.

Alcance

El alcance de esta auditoría administrativa, pretende realizar un estudio del departamento administrativo, con la finalidad de determinar si se están cumpliendo con los procesos correctos, por ello la determinación de la auditoría administrativa.

Estrategia de auditoría

Se realizará una reunión con el gerente de la empresa en conjunto con las dos personas adicionales que administran la organización, con la finalidad de verificar si el proceso para



concluir con el servicio se está cumpliendo paso a paso y consultar si ha recibido alguna queja o molestia en relación a la administración de la organización.

Justificación

Se escoge el departamento administrativo debido a que es el área jerárquica más alta sobre la cual se direcciona el buen funcionamiento de la empresa, identificando que es una empresa que tiene tres años en el mercado y que es una empresa pequeña, por lo tanto, es interesante analizar como desde las altas esferas de la organización se desarrollan correcta o incorrectamente los procesos.

Actividades a Realizar

1. Coordinar con la gerente una reunión inicial para realizar una breve encuesta.
2. Desarrollar la encuesta con las partes implicadas.
3. Solicitar todos los documentos necesarios para poder tener una exitosa ejecución de la auditoría.
4. Determinar los hallazgos y recomendaciones para el área administrativa.
5. Realizar recomendaciones generales y proceder a realizar el seguimiento adecuado.

Organigrama

Es importante identificar la estructura de la empresa para ubicar el departamento administrativo y quienes lo conforman, por eso es necesario apreciar el siguiente organigrama:

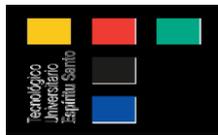
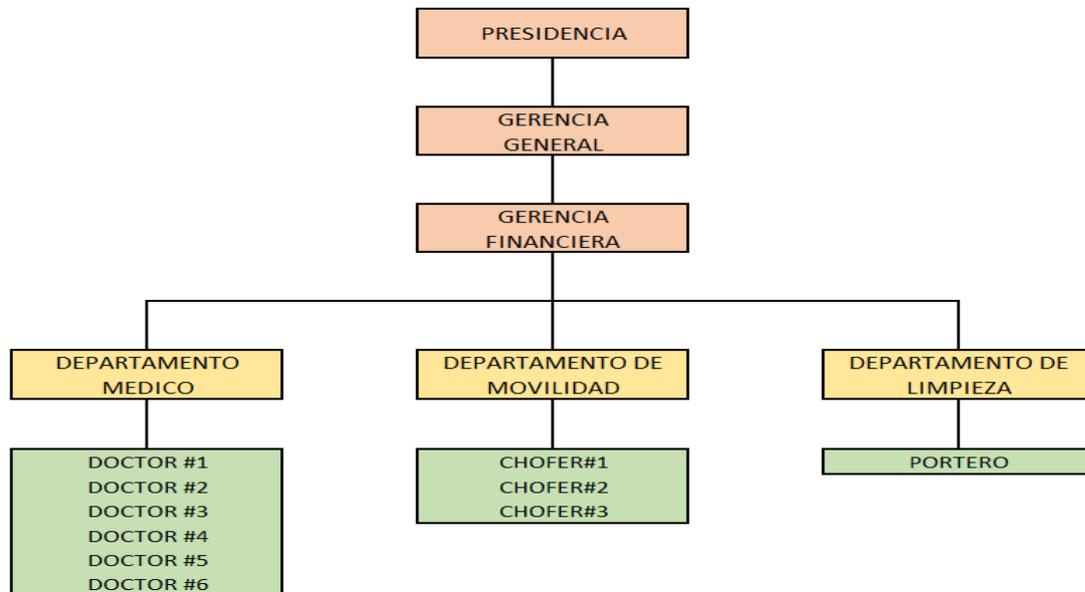


Figura 1. **Organigrama**



Fuente: Elaborada por los Autores.

Determinación de Documentos a Solicitar

Es necesario tener en cuenta, que son necesarios los siguientes documentos como una base para el proceso de auditoría administrativa:

- Solicitar documentos de Control de desempeño.
- Solicitar copias de las políticas y procedimientos internos del departamento administrativo
- Solicitar los planes para identificar y evaluar la gestión de actividades.
- Solicitar informes de auditoría interna previos realizados en el departamento.



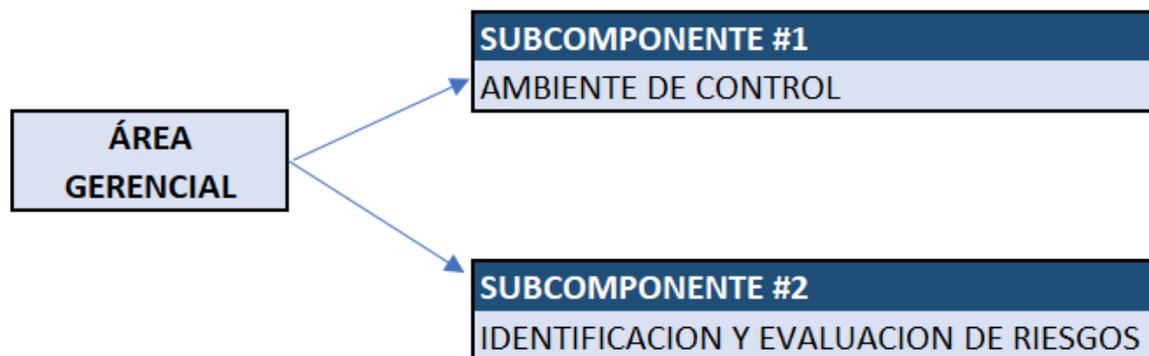
Figura 2. *Parámetros a nivel de Confianza y Riesgo*

| NIVEL DE CONFIANZA | | | | |
|---------------------|----------------|-------------|-----------|---------------|
| PARA NADA CONFIABLE | POCO CONFIABLE | INDIFERENTE | CONFIABLE | MUY CONFIABLE |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 0% - 25% | 26% - 45% | 46% - 65% | 66% - 85% | 86% - 100% |
| NIVEL DE RIESGO | | | | |
| 86% - 100% | 66% - 85% | 46% - 65% | 26% - 45% | 0% - 25% |

Tabla#1. Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo. Autores.

Fuente: Elaborada por los Autores.

Figura 3. *Mapa de subcomponentes de Evaluación*



Fuente: Elaborada por los Autores.

Resultados y Discusión

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN: GERENCIA

SUBCOMPONENTE 1: AMBIENTE DE CONTROL

| N.- | Preguntas / Criterios | Respuestas | | | PT. | CT. | COMENTARIO |
|-----------------------------------|---|------------|----|----------------------------------|-----|-------------------|---|
| | | Si | No | N/A | | | |
| 1 | ¿Cuenta AMEC con planes y programas de trabajo? | X | | | 3 | 3 | Demostraron tener documentos relacionados |
| 2 | ¿AMEC trabaja organizadamente con presupuestos? | X | | | 3 | 3 | Generan un presupuesto maestro |
| 3 | ¿En AMEC cuentan con políticas internas organizacionales? | X | | | 3 | 3 | Poseen un reglamento interno con políticas |
| 4 | ¿Existe en AMEC un Manual de Procedimientos? | X | | | 3 | 3 | Existe un manual de procedimientos por cada puesto |
| 5 | ¿Tienen una estructura orgánica actualizada del departamento? | X | | | 3 | 3 | Poseen un organigrama |
| 6 | ¿Se conoce el tipo de servicio que se ofrece en el negocio? | X | | | 3 | 3 | Todos los colaboradores conocen los servicios medicos que ofrecen |
| 7 | ¿Existen procedimientos de supervisión sobre el servicio para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos? | X | | | 3 | 3 | Hay objetivos bien planteados y controles bien definidos por áreas |
| 8 | ¿Se usan técnicas que permitan determinar la mejor relación entre costo y utilidad en los servicios? | X | | | 3 | 3 | Contablemente poseen buenas técnicas de registro |
| 9 | ¿Se realizan autoevaluaciones sobre los procesos de servicio médico? | | | | | | Constantemente se evalúa el servicio médico para mejora continua |
| 10 | ¿Son monitoreadas las funciones designadas al personal que interviene en el departamento de administración? | X | | | 3 | 3 | Desde Presidencia se monitorea el trabajo del personal administrativo |
| TOTAL | | | | | 30 | 30 | |
| ELABORADO POR: Tec. Nadia Arreaga | | | | REVISADO POR: Msc. Vicente Checa | | FECHA: 01/12/2023 | |

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN:

GERENCIA

SUBCOMPONENTE 2: IDENTIFICACION Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

| N.- | Preguntas / Criterios | Respuestas | | | PT. | CT. | COMENTARIO |
|--|---|------------|----|---|-----|--------------------------|--|
| | | Sí | No | N/A | | | |
| 1 | ¿Son identificados los riesgos internos que afectan el alcance de los objetivos? | X | | | 3 | 3 | Constantemente se analiza |
| 2 | ¿Se tiene identificado los factores externos que afectan el alcance de los objetivos? | X | | | 3 | 3 | Siempre |
| 3 | ¿Se cuenta con medidas para afrontar posibles riesgos? | X | | | 3 | 3 | Si se cuenta con varios planes para afrontar posibles riesgos |
| 4 | ¿Los servicios a ofrecer posee un Mapa de Riesgos, en el cual se identifican los posibles riesgos internos y externos? | X | | | 3 | 3 | |
| 5 | ¿Existe una valoración de riesgos a los cuales se encuentra expuesto el departamento? | X | | | 3 | 3 | |
| 6 | ¿Los riesgos han sido determinados de acuerdo a datos estadísticos del Departamento de Gerencia? | X | | | 3 | 3 | |
| 7 | ¿Se ha calculado la probabilidad e impacto de los riesgos determinados? | X | | | 3 | 3 | Siempre se evalúa el impacto de los riesgos en la toma de decisiones |
| 8 | ¿El negocio cuenta con el personal para cubrir las necesidades de sus posibles clientes? | X | | | 3 | 3 | |
| 9 | ¿El negocio cuenta con información adecuada para guiar al personal en la ejecución correcta de la prestación de servicio? | X | | | 3 | 3 | |
| 10 | ¿Se cuenta con medios adecuados que fomente la comunicación del personal al jefe inmediato, de las eventualidades que pudieran existir en el negocio? | X | | | 3 | 3 | Correcto |
| TOTAL | | | | | 30 | 30 | |
| ELABORADO POR: Tec. Nadia Arreaga | | | | REVISADO POR: Msc. Vicente Checa | | FECHA: 01/12/2023 | |

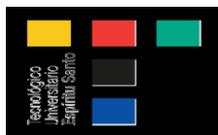


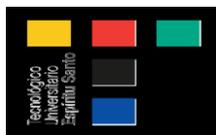
Tabla 1. Departamento de evaluación

| DEPARTAMENTO DE EVALUACION: ÁREA DE GERENCIA | |
|--|---------|
| SUBCOMPONENTE #1 | |
| AMBIENTE DE CONTROL | 100,00% |
| SUBCOMPONENTE #2 | |
| IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS | 100,00% |

Fuente: Elaborada por los Autores.

Tabla 2. Cédula de análisis de documentos

| CÉDULA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL | | | | | |
|-------------------------------|--|-------------------------------|--------------------|--------------|-----------|
| CÉDULA DE ANÁLISIS | | INICIO: | 2/12/2023 | TERMINACIÓN: | 2/12/2023 |
| ÁREA: | GERENCIA | REINICIO: | | TERMINACIÓN: | |
| N.- | DOCUMENTOS | RESULTADOS DEL ANÁLISIS | OBSERVACIONES | | |
| 1 | PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE LA ADMINISTRACIÓN | CUMPLE CON TODOS LOS PROCESOS | NINGUNA | | |
| 2 | PROCEDIMIENTO DE MEDICION MANUALES ADMINISTRATIVOS | CUMPLE CON TODOS LOS PROCESOS | NINGUNA | | |
| 3 | PROCEDIMIENTO DE MUESTREO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA | CUMPLE CON TODOS LOS PROCESOS | NINGUNA | | |
| 4 | PROCEDIMIENTO INSPECCION DE SERVICIO MÉDICO DE CALIDAD | CUMPLE CON TODOS LOS PROCESOS | NINGUNA | | |
| 5 | PROCEDIMIENTO DE SUPERVISION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA | CUMPLE CON TODOS LOS PROCESOS | NINGUNA | | |
| 6 | PROCEDIMIENTO DE INSPECCION DE CANTIDAD Y MUESTREO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS | CUMPLE CON TODOS LOS PROCESOS | NINGUNA | | |
| ELABORADO POR: | Tec. Nadia Arreaga | REVISADO POR: | Msc. Vicente Checa | FECHA: | 2/12/2023 |



Fuente: Elaborada por los autores

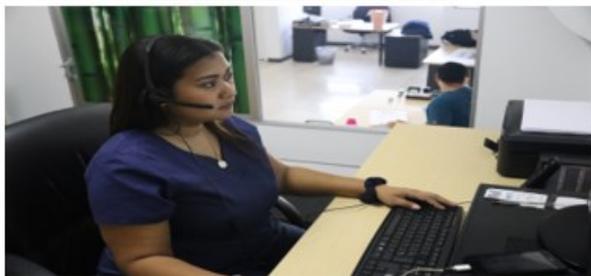
Tabla 3. Informe

| INFORME DE AUDITORÍA | | | | | | | | | |
|--|---|------------|------------------------|------|-------------------|---|-------------|-----------|------|
|  | | | | | CÓDIGO: ADT/03/V | | VERSIÓN: 01 | | |
| Proceso: | | | Gestión administrativa | | | | | | |
| Numero de Auditoría: | | | 2023-T-164 | | | | | | |
| Reunión de Apertura | | | | | Reunión de Cierre | | | | |
| DIA | 2 | MES | septiembre | 2023 | DIA | 2 | MES | diciembre | 2023 |
| LIDER DE PROCESO: MSC. VICENTE NAPOLEON CHECA CALDERON | | | | | | | | | |
| EQUIPO AUDITOR - AUDITOR LIDER: TEC. NADIA NAYELI ARREAGA ALVARADO | | | | | | | | | |
| OBJETIVO DE AUDITORÍA: Evaluar de manera minuciosa la gestión administrativa en todos los procesos que se cumplen en la administración de la empresa Asistencia Medica Integral AMEC, con el fin de determinar si se lleva a cabo de acuerdo a las planificaciones todas las inspecciones. | | | | | | | | | |
| ALCANCE DE AUDITORÍA: pretende realizar un estudio del departamento administrativo, con la finalidad de determinar si se están cumpliendo con los procesos correctos, por ello la determinación de la auditoría administrativa | | | | | | | | | |
| CRITERIOS DE AUDITORÍA: Norma ISO 19011 Es aplicable a todas las organizaciones que necesitan planificar y realizar auditorías internas o externas de sistemas de gestión, o gestionar un programa de auditoría. La aplicación de este documento a otros tipos de auditorías es posible, siempre que se preste especial atención a la competencia específica necesaria. | | | | | | | | | |
| RESUMEN GENERAL | | | | | | | | | |
| FORTALEZAS 1º Todos los procesos de inspección que se llevan a cabo dentro del area administrativa. 2º Existe previas planificaciones para la ejecución de supervisiones 3º El reporte que se llena en las inspecciones refleja el control en la ejecución de todos los procesos. 4º Personal apto y capacitado para el desarrollo de inspecciones. | | | | | | | | | |
| EVALUACIÓN DE CONTROLES: | | | | | | | | | |
| ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO ANALIZADO • Recorrido por el área administrativa. • Entrevista a los encargados de gestión administrativa. • Recolectar evidencia fotográfica de cada área. En este informe se presenta un pronunciamiento detallado, resultado del análisis documental, las visitas técnicas y a través de las pruebas de recorrido que se realizaron con el objeto de determinar el cumplimiento de la adecuada aplicación de la función de administración, así como el análisis técnico de los documentos entregados para el periodo auditado. | | | | | | | | | |
| OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO Verificó las actividades realizadas, evidenciando que estas fueron oportunas, pertinentes y eficaces. Se observa consistencia entre el riesgo, causa, control y el seguimiento al control. | | | | | | | | | |

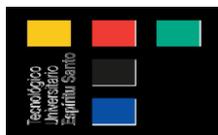
Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)

Fuente: Elaborada por los Autores.

Tabla 4. Procedimientos auditados

| PROCEDIMIENTOS AUDITADOS: | |
|--|--|
| INSPECCIONES // SUPERVISIONES | |
| PROCESOS | EVIDENCIA FOTOGRÁFICA |
| <p>PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE MEDICIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO: Para el mes de Septiembre 2023 se realizó la respectiva inspección en el área administrativa y se encontraron los respectivos manuales de procedimientos por cada puesto direccionado en cada área de trabajo.</p> |  |
| <p>INSPECCION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA REGISTRAR Y ATENDER CLIENTES: Durante el mes de octubre 2023 con la gerente se pudo evidenciar como registran a los clientes a la adquisición del servicio médico.</p> |  |
| <p>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL DE ALTO NIVEL: La ejecución de este procedimiento se dio en noviembre 2023 en donde se describió métodos y prácticas que implementan para manejar la selección y reclutamiento de doctores y choferes de excelente perfil para que formen parte del equipo de trabajo.</p> |  |
| CONCLUSIONES: | |
| <p>Después de realizar las visitas técnicas y de hablar con los administrativos se evidenció que las revisiones en campo del cumplimiento de los procesos propios de cada una de las operaciones, son realizadas por las autoridades técnicas competentes.</p> | |
| RECOMENDACIONES: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se procura que la fiscalización (procesos) pueda alertar sobre los riesgos, incidir en la definición de acciones preventivas y correctivas, así como generar aprendizajes. Para esto se requiere una planificación ágil y flexible, que incorpore con prontitud los riesgos emergentes y favorezca una gestión adaptable y prioritaria de los recursos y tecnología de los que dispone la institución. | |

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Commons Atribución-No Comercial 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0)



Fuente: Elaborada por los Autores.

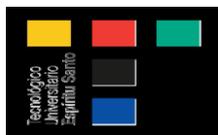
Conclusiones

Con base en los objetivos planteados, se llevó a cabo una auditoría administrativa exhaustiva en la Empresa Asistencia Médica Ecuador con el propósito de optimizar la toma de decisiones oportuna. La auditoría se centró en evaluar los procesos y la gestión de la empresa para identificar deficiencias o irregularidades en la parte administrativa de la organización. Para lograrlo, se estableció la situación actual de la compañía mediante el análisis detallado de su estructura organizacional y los procesos administrativos en funcionamiento. Según los objetivos planteados, se puede concluir que:

Se concluyó que los procedimientos y criterios utilizados en la auditoría administrativa de Asistencia Médica Ecuador durante el año 2023 estaban bien definidos y alineados con las mejores prácticas de auditoría. La comprensión de estos métodos y estándares resultó fundamental para llevar a cabo una evaluación exhaustiva de la gestión administrativa de la empresa.

Se encontró que la auditoría administrativa fue efectiva en la detección de áreas de mejora en los procesos administrativos de Asistencia Médica Ecuador. La descomposición de la información obtenida de la auditoría reveló varios aspectos en los cuales la gestión administrativa podría ser optimizada, lo que demuestra la importancia de este proceso para la identificación de oportunidades de mejora.

Se determinó que las acciones correctivas implementadas como resultado de las auditorías administrativas en Asistencia Médica Ecuador fueron en su mayoría eficaces. La integración de datos y la evaluación de estas acciones demostraron que contribuyeron significativamente a mejorar la gestión administrativa de la empresa, lo que respalda la



importancia de llevar a cabo auditorías periódicas y la implementación de medidas correctivas basadas en sus hallazgos.

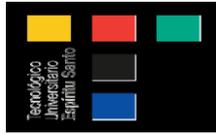
En resumen, la investigación mostró que la auditoría administrativa desempeñó un papel crucial en la mejora continua de la gestión administrativa de Asistencia Médica Ecuador durante el año 2023. La comprensión de los procedimientos y criterios utilizados, junto con la detección de áreas de mejora y la implementación efectiva de acciones correctivas, contribuyó a fortalecer la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos de la empresa.

Recomendaciones

Se recomienda a la administración de la compañía implementar un sistema de procedimientos administrativo, para cada área administrativa y financiera, a fin de establecer el mejor manejo del tiempo, mejores prácticas apegadas a las políticas y procedimientos que ayuden al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se propone a la Junta de Accionistas, la creación de un departamento de auditoría interna que permita velar por el interés de los inversionistas, asegurando la calidad de la información y tratamiento contable y administrativo. Es importante recordar que a través de un adecuado departamento de auditoría interna se logrará alcanzar las metas planteadas por la alta dirección, debido a que reporta directamente a ella, sobre los acontecimientos y manejo de la compañía.

A la Gerencia General, mejorar las líneas de supervisión de la empresa, debido a que actualmente no existe una debida separación de autorizaciones lo cual causa un aumento del riesgo en los procesos que se manejan e inclusive una falta de controles en los mandos altos y medios. Además, es necesario llevar un registro adecuado de las actividades administrativas y conservar la información de manera más óptima para que pueda ser observada en un futuro cercano con el fin de evaluar la situación de la institución y la utilización de sus recursos.



Referencias Bibliográficas

- Amador Sotomayor, A. (2008). *Auditoría administrativa*. México: McGraw Hill .
- de Oca, J. E. (2021). Auditoría administrativa en la avícola PROAVEC. *Universidad y Sociedad*, 381-388.
- Franklin, E. B. (2006). *Auditoría administrativa-gestión estratégica del cambio*. México: Pearson educación.
- Llumiguano Poma, M. E. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(SPE3).
- Luna Huamán, E. (2020). La auditoría administrativa como instrumento de control para optimizar la gestión de la Municipalidad Distrital de Pacanguilla 2017. *Revista Científica*, 50-62.
- Medina Nogueira, Y. E. (2019). Propuesta de un cuestionario para el desarrollo de la auditoría de gestión del conocimiento. . *Revista Universidad y Sociedad*, 61-71.
- Melo Iscala, B. H. (2017). *Auditoría administrativa*. México: EBOOK.
- Panchana, M. P. (2020). *Auditorías a las cuentas de activo: efectivo y cuentas por cobrar*. . Lima: Journal of business and entrepreneurial studies, 4(1).
- Paniagua, C. C. (2016). *Auditoría administrativa*. México: Editorial Digital UNID.
- Rodríguez, L. (2010). *Auditoría administrativa*. Lima: Editorial trillas.