



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del título de:

**LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO.**

**TEMA:**

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-  
PASTAZA-MERA-SANTA CLARA MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN  
ECONÓMICA Y SOCIAL), DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2012”.

**AUTORES:**

FRANCISCO JAVIER FLORES ESTUPIÑAN  
MARIANA DE JESÚS ZAMBRANO VACACELA

PUYO - ECUADOR

2015

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el trabajo de titulación titulado “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL), DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012” previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado , ha sido desarrollado por FRANCISCO JAVIER FLORES ESTUPIÑAN y MARIANA DE JESÚS ZAMBRANO VACACELA , quienes han cumplido con las normas de investigación científica y una vez revisada en su totalidad, se autoriza su presentación.

Lcdo. Luis Germán Sanandrés Álvarez  
DIRECTOR

Ing. Andrea Del Pilar Ramírez Casco  
MIEMBRO

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA**

Nosotros, Francisco Javier Flores Estupiñan y Mariana de Jesús Vacacela, estudiantes de la carrera en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado Facultad de Administración de Empresas, expresamos que las ideas plasmadas en el presente trabajo de investigación son en su totalidad de nuestra autoría.

Francisco Javier Flores Estupiñan

Mariana de Jesús Zambrano Vacacela

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar a este momento especial de mi formación profesional. A mis padres, por haber sido un pilar importante y por demostrarme su apoyo incondicional, a mis hermanos por su comprensión en momentos difíciles. A mis compañeras de clase porque sin el equipo que formamos no hubiéramos logrado esta meta.

Francisco Javier Flores

## **DEDICATORIA**

Al creador de todo el universo, el que me ha dado la suficiente fuerza para continuar y por estar siempre en los momentos difíciles, quien me da valor para no desanimarme en el transcurso de esta etapa de mi vida, a mis familiares y amigos quienes me supieron dar la fortaleza para que siga adelante.

A un ángel que está en el cielo y sé, que desde allí me da valor y confianza para que siga, ante los obstáculos que se me presentan.

De igual forma, dedico a mis hijos por haber sido un apoyo con su cariño y amor incondicional.

A mi madre, que me ha formado con buenos hábitos y valores, los cuales me han ayudado a afrontar las dificultades que presenta la vida.

Mariana de Jesús Zambrano

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de tesis es inevitable que te asalte un muy humano egocentrismo que te lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que has hecho. Sin embargo, el análisis objetivo te muestra inmediatamente que la magnitud de ese aporte hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término. Por ello, es para mí un verdadero placer utilizar este espacio para ser justo y consecuente con ellas, expresándoles mis agradecimientos. Debo agradecer de manera especial y sincera a mis padres, su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como persona. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que hemos realizado, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participación. Le agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis.

Francisco Javier Flores E.

## **AGRADECIMIENTO**

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial a mi familia, sobre todo por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de estos años. Especial reconocimiento merece el interés mostrado por mi trabajo, quisiera hacer extensiva mi gratitud a mis compañeras de curso. También quiero dar las gracias a Dios por regalarme la vida y darme la oportunidad de culminar mis estudios.

Mariana de Jesús Zambrano

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada .....	I
Certificación del Tribunal .....	II
Certificación de Autoría .....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	VI
Índice de Contenido .....	VIII
Índice de Gráficos.....	XI
Índice de Tablas .....	XII
Resumen Ejecutivo .....	XIII
Summary.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulación del problema de investigación .....	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.1.2.1 Delimitación Temporal .....	3
1.1.2.2 Delimitación Espacial .....	3
1.1.2.3 Delimitación de Campo de Acción .....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	3
1.3 OBJETIVOS .....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos .....	4
1.4 IMPACTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.4.1 Económico .....	5
1.4.2 Organizacional .....	5
1.4.3 Social .....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	6
2.1.1.1 Misión .....	6

2.1.1.2 Visión.....	6
2.1.1.3 Organigrama estructural .....	7
2.1.2. Información de tesis consultadas .....	8
2.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	9
2.3.1. La Auditoría de Gestión.....	9
2.3.2. Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	10
2.3.3. Alcance de la Auditoría de Gestión .....	10
2.3.4. Fases de la auditoría de gestión .....	11
2.3.4.1. Planificación de la auditoría .....	11
2.3.4.2. Ejecución de la auditoría.....	12
2.3.4.2.1 Marcas de Auditoría.....	12
2.3.4.2.2 Métodos para evaluar el control interno .....	13
2.3.4.2.3 Elementos del Control Interno .....	14
2.3.4.2.4 Tipos de riesgos de auditoría .....	15
2.3.4.2.5 Atributos del hallazgo .....	16
2.3.4.2.6 Informe de auditoría.....	16
2.3.4.3 Indicadores de gestión .....	19
2.3.4.3.1 Selección y medidores de diseño de los desempeños .....	20
2.3.4.3.2 Tipos de indicadores de gestión.....	20
2.3.4.3.3 Criterios para establecer indicadores de gestión.....	20
2.3.4.3.4 Modelo de Ficha Técnica.....	21
2.3.4.3.5 Composición de los indicadores .....	21
2.4. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER .....	22
2.4.1. Hipótesis General.....	22
2.4.2 Hipótesis Específicas .....	22
2.4.3 Variables .....	22
2.4.3.1 Variable Independiente .....	22
2.4.3.2 Variable dependiente .....	22
2.4.3.3 Operacionalización de las variables.....	23
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	25
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
3.1.1 Enfoque Cuantitativo .....	25
3.1.2 Enfoque Cualitativo .....	25
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	25

3.2.1 Investigación Documental .....	25
3.2.2 Investigación de Campo.....	26
3.2.3 Investigación Descriptiva .....	26
3.3 MÉTODO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
3.3.1 Métodos .....	27
3.3.1.1 Inductivo .....	27
3.3.1.2 Deductivo.....	27
3.3.2 Técnicas e Instrumentos.....	27
3.3.2.1 Ficha de Observación.....	27
3.3.2.2 Encuesta.....	27
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
3.4.1 Población .....	28
3.4.2 Muestra .....	28
3.5. RESULTADOS .....	30
3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	52
CAPÍTULO IV: PROPUESTA .....	58
4.1 FASE I. DIAGNÓSTICO .....	59
4.1.1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR .....	62
4.2. FASE II. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA .....	71
4.3 FASE III. EJECUCIÓN.....	76
4.4 INFORME DE AUDITORÍA.....	112
CONCLUSIONES.....	120
RECOMENDACIONES.....	121
BIBLIOGRAFÍA .....	122
LINKOGRAFÍA .....	123
ANEXOS .....	124

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Marcas de Auditoría .....	13
Gráfico 2. Ficha Técnica.....	21
Gráfico 3. Infraestructura adecuada.....	32
Gráfico 4. Misión, visión y objetivos de la institución.....	33
Gráfico 5. Funciones y responsabilidades .....	34
Gráfico 6. Capacitación continúa.....	35
Gráfico 7. Ambiente de trabajo.....	36
Gráfico 8. Conocimiento para ejecutar actividades .....	37
Gráfico 9. Supervisión de actividades .....	38
Gráfico 10. Cambio de cargo o puesto .....	39
Gráfico 11. Políticas y procedimientos por escrito.....	40
Gráfico 12. Supervisión de actividades .....	41
Gráfico 13. Casos de ayuda social .....	42
Gráfico 14. Recursos suficientes .....	43
Gráfico 15. Confía en la institución.....	44
Gráfico 16. Atención en la institución .....	45
Gráfico 17. Atención en la institución .....	46
Gráfico 18. Acceso al servicio.....	47
Gráfico 19. Trámites ayuda social .....	48
Gráfico 20. Porqué solicitó los servicios .....	49
Gráfico 21. Óptimo tiempo de espera.....	50
Gráfico 22. Casos de usuarios beneficiarios terceros .....	51
Gráfico 23. Representación gráfica del chi cuadrado .....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Eficiencia y Eficacia .....	23
Tabla 2. Calidad de Procesos .....	24
Tabla 3. Infraestructura adecuada .....	32
Tabla 4. Misión, visión y objetivos de la institución .....	33
Tabla 5. Funciones y responsabilidades .....	34
Tabla 6. Capacitación continúa.....	35
Tabla 7. Ambiente de trabajo.....	36
Tabla 8. Conocimiento para ejecutar actividades .....	37
Tabla 9. Supervisión de actividades .....	38
Tabla 10. Cambio de cargo o puesto.....	39
Tabla 11. Políticas y procedimientos por escrito .....	40
Tabla 12. Documentación de respaldo.....	41
Tabla 13. Casos de ayuda social .....	42
Tabla 14. Recursos suficientes.....	43
Tabla 15. Confía en la Institución.....	44
Tabla 16. Atención en la institución .....	45
Tabla 17. Servicios que presta la institución .....	46
Tabla 18. Acceso al servicio .....	47
Tabla 19. Trámites ayuda social .....	48
Tabla 20. Por qué solicitó los servicios .....	49
Tabla 21. Óptimo tiempo de espera .....	50
Tabla 22. Casos de usuarios beneficiarios terceros .....	51
Tabla 23. Frecuencia Observada.....	54
Tabla 24. Frecuencia Esperada .....	54
Tabla 25. Cálculo del Chi cuadrado.....	55
Tabla 26. Evaluación de Riesgos .....	93
Tabla 27. Actividades de Control .....	95
Tabla 28. Información y Comunicación .....	96
Tabla 29. Supervisión .....	97

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo investigativo es una Auditoría de Gestión a la Dirección Distrital D-D-16-D01-Pastaza-Mera-Santa Clara MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social), con el fin de identificar los procesos que diariamente se aplican en la institución y conocer la eficiencia, eficacia y la calidad de los mismos dando la oportunidad de mejoramiento en las áreas que lo necesiten.

Está muy relacionada con las características estructurales y funcionales del objeto de estudio, por lo que su ejecución requiere de una guía que se adapte a las condiciones existentes y que, sin limitar la independencia y creatividad del auditor, le permita lograr una sistematicidad y orden que le haga obtener los mejores resultados en el período más breve posible

En la institución las actividades no se las realiza de acuerdo a los procedimientos establecidos, se aplicaron métodos de estudio descriptivo deductivo, encuestas, entrevistas, observación directa, bibliografías. Se concluye que los controles internos en la institución son insuficientes las capacitaciones no se las realiza a todo el personal, las contrataciones no cumplen con los perfiles establecidos, lo que genera la falta de capacidad de lograr el efecto que se desea en los objetivos institucionales. Es indispensable aplicar un control interno más eficiente lo que permitirá alcanzar los fines por los cuales fue creada la institución para así alcanzar las metas de cada uno de los departamentos.

Lcdo. Luis Germán Sanandrés Álvarez

**DIRECTOR**

## **SUMMARY**

This research work is a performance audit of the Dirección Distrital D-16-D01-Mera Pastaza-Santa Clara MIES (Ministry of Economic and Social Inclusion), in order to identify the processes that are applied daily in the institution and to know the efficiency, effectiveness and quality of giving them the opportunity to improve in the areas that need it.

It is closely related to the structural and functional characteristics of the object of study, so that its implementation requires a guide that suits the conditions and, without limiting the independence and creativity of the auditor, allows achieving a systematic and ordering to get the best results in the shortest possible period.

In the institution the activities are not carried out according to established procedures, methods of deductive descriptive study, surveys, interviews, direct observations, bibliographies. It was concluded that internal controls in the institution are inadequate training they are not performed at all staff, hiring not meet the profiles established, creating the inability to achieve the desired effect on corporate goals. It is essential to have a more efficient internal control that will achieve the purposes for which the institution was created in order to achieve the goals of each of the departments.

Lcdo. Luis Germán Sanandrés Álvarez

**DIRECTOR**

## INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión se realiza porque es el mecanismo que se ha desarrollado para aplicar un Sistema de Control de los Recursos Públicos que les proporcione confiabilidad en las actividades, la eficiente utilización de los recursos, el logro efectivo de las metas establecidas y un manejo adecuado de sus operaciones. La gerencia requiere de esta herramienta por su alto grado de efectividad mitigando la detección de problemas, permitiendo analizarlos para lograr efectividad en las políticas y procedimientos enfocados a la consecución de los objetivos planteados.

Es así como en la DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL), con el informe emitido permitirá dar sugerencias a los hallazgos encontrados con el fin de mejorar los procesos de manera adecuada para la consecución de los objetivos institucionales.

**Capítulo I:** se detallara el problema, planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, objetivos y el impacto de la investigación que se va a realizar.

**Capítulo II:** se establece el marco teorico todo lo referente a cada una de las fases de auditoría, a los indicadores de gestión y el informe en el cual estaran las conclusiones y recomendaciones.

**Capitulo III:** hablamos del marco metodológico en todo lo referente a las etapas de la investigación

**Capitulo IV:** es el desarrollo del trabajo de campo de cada una de las fases de auditoría y al final se emitirá el informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA MIES se ha evidenciado la falta de colaboración entre sus integrantes, los mismos que se capacitan muy poco, todo esto debido a su rotación constante, así como también al entorno cambiante de los procesos de la institución. Además confronta la desorganización en el talento humano, en los recursos económicos y materiales, debido a los deficientes mecanismos de planificación, gestión y control; basado en la no aplicación de políticas y procedimientos eficaces, eficientes y de calidad.

Se identificó que en los procesos administrativos no se da fiel cumplimiento a la normativa institucional, dejando de lado el uso de documentación de respaldo, como las actas de entrega recepción de bienes, no se establecen rutas las cuales no se han asignado con éxito generando una sobrecarga, y sí a esto, le sumamos la deficiente logística con las instituciones complementarias a las actividades, hace que las ayudas en insumos no lleguen en el momento oportuno a las personas que las necesitan.

Por ende se realizara una Auditoría de Gestión que involucre una revisión sistemática de las actividades del MIES en relación a determinados objetivos y metas , respecto a la utilización eficiente y económica de los recursos por medio de la cual se identifica las oportunidades de mejora, la evaluación del desempeño y rendimiento , con el fin de emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones para mitigar los riesgos dentro de la entidad.

### **1.1.1 Formulación del problema de investigación**

¿Cómo la Auditoría de Gestión a la DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL), del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012”. Incidirá para mejorar los procesos bajo los parámetros de eficiencia, eficacia y calidad?

## **1.1.2 Delimitación del problema**

### **1.1.2.1 Delimitación Temporal**

La investigación tomará como base la información del período 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012.

### **1.1.2.2 Delimitación Espacial**

La presente Investigación se realizará en la DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL).

### **1.1.2.3 Delimitación de Campo de Acción**

Campo: Auditoría  
Área: Gestión  
Aspecto: Control interno

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La Auditoría de Gestión identifica las áreas de reducción de costos, mejora los métodos operativos e incrementa la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las áreas examinadas la cual permitirá dar un enfoque de calidad a los procesos operativos, verificando la eficiencia en la aplicación de las políticas y procedimientos, hacia la eficacia de los objetivos institucionales. Además existe un interés en la realización de la investigación por parte de los funcionarios, ya que los mismos requieren de acciones correctivas, preventivas y de aplicación para los procesos de la organización.

Cabe mencionar que no se han realizado investigaciones similares, por ende cuenta con la apertura y términos de originalidad necesarios para su desarrollo. Por otra parte se encamina hacia la eficiencia de los procesos, a través del uso adecuado de los recursos, con el fin de generar eficacia en los objetivos y de emitir un informe sobre la situación global que sirva como generador de calidad en la organización.

Otro aporte del trabajo de investigación es generar una base metodológica práctica para la aplicación de técnicas y procedimientos de Auditoría de Gestión, lo cual con la identificación de hallazgos se podrán prevenir riesgos que puedan ocasionar ineficiencia en los procesos.

Por otra parte servirá como aporte académico para las actuales y futuras generaciones que requieran de una base teórica, metodológica y práctica para la ejecución de una Auditoría de Gestión.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Desarrollar una Auditoría de Gestión a la Dirección Distrital D-D-16-D01-Pastaza-Mera-Santa Clara MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social) del período del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012, con el propósito de evaluar eficiencia en la organización, calidad en los procesos y eficacia en los objetivos.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Analizar la gestión de la organización con la finalidad de lograr la eficiencia en el uso de los recursos.
- Aplicar técnicas o herramientas de control que generen calidad en los procesos institucionales.
- Elaborar el Informe de Auditoría sobre las políticas y procedimientos que encaminan los procesos institucionales hacia la eficacia de los objetivos.

### **1.4 IMPACTO DE LA INVESTIGACIÓN**

El impacto que se obtendrá estará enmarcado en lo siguiente:

### **1.4.1 Económico**

A través de la Auditoría de Gestión se logrará establecer procesos de calidad encaminados al cumplimiento eficaz de los objetivos a través del uso adecuado de los recursos, con esto se alcanzará la proyección y ejecución de lo asignado a fin de que ningún rubro del mismo muestre déficit para que de esta manera exista exactitud y veracidad en los valores asignados en la institución, con el propósito de cumplir lo proyectado.

### **1.4.2 Organizacional**

Se establecerá controles en cada uno de los procesos de la institución fomentando el trabajo participativo de sus integrantes con la capacitación continua para esto se proporcionará y aplicará políticas y procedimientos, se dejará a criterio de los involucrados la aplicación de sugerencias y recomendaciones con el informe emitido.

### **1.4.3 Social**

Contar con las condiciones económicas, materiales y humanas para prestar un servicio de calidad al usuario además de fomentar buenas prácticas en las actividades laborales, se integrará a la comunidad como gestor participe en el cumplimiento eficaz, todo encaminado al cumplimiento del buen vivir.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

El 29 de agosto de 2008, el MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL, a través de su Ministra, Jeannette Sánchez, cambia de nombre por el de MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL. Partiendo del hecho que la inclusión debe ser un derecho adquirido desde el momento en que nace cualquier ecuatoriano y ecuatoriana. El Ministerio de Inclusión Económica y Social es el organismo responsable de formular, dirigir y ejecutar la política estatal en materia de protección de menores, mujeres, jóvenes, ancianos, personas discapacitadas, indígenas y campesinos. Corresponde al Ministerio de Inclusión Económica y Social, promover e impulsar la organización comunitaria, el cooperativismo con fines productivos y de desarrollo, y otras tareas orientadas a lograr el bienestar de la colectividad, mediante mecanismos que faciliten el acceso a la alimentación, vivienda, salubridad, protección y de desarrollo.

##### **2.1.1.1 Misión**

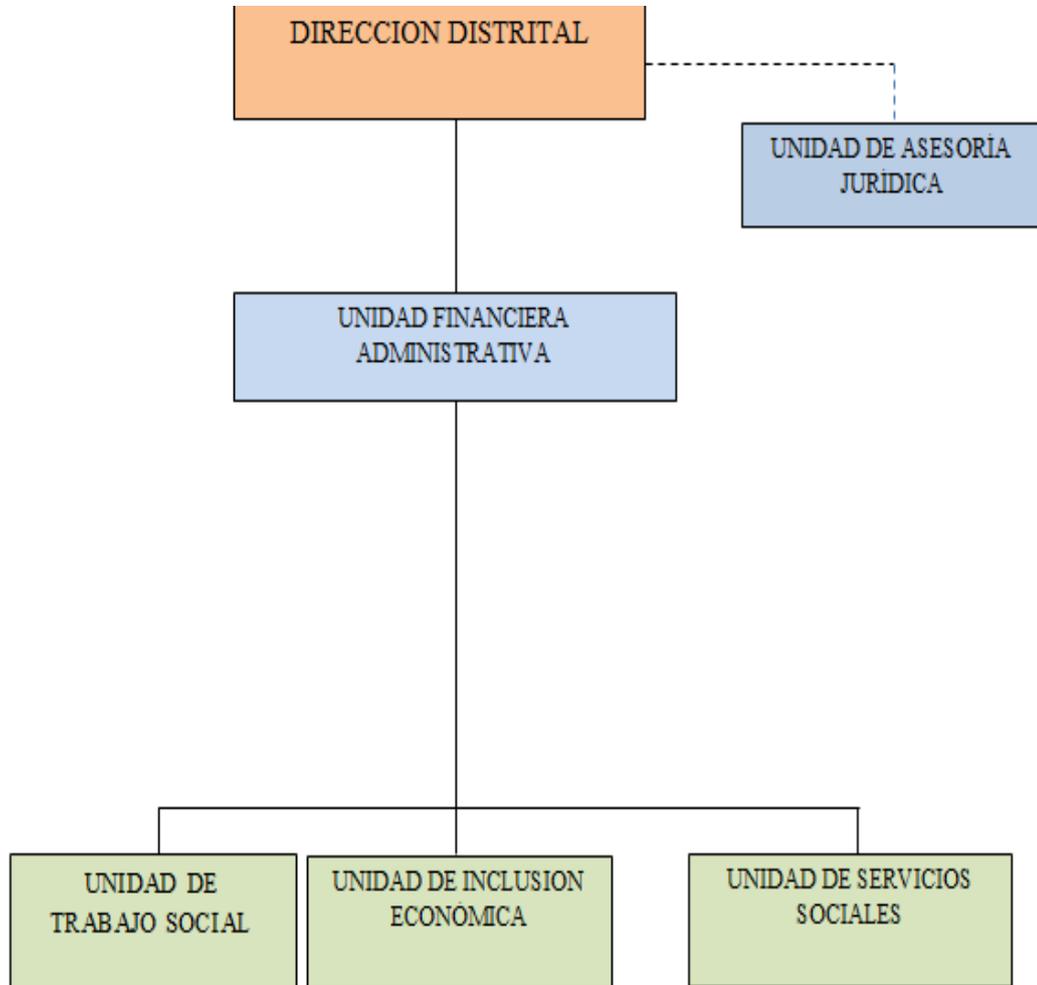
Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, estrategias, programas y servicios para la atención durante el ciclo de vida, protección especial, aseguramiento universal no contributivo, movilidad social e inclusión económica de grupos de atención prioritaria (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad) y aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad.

##### **2.1.1.2 Visión**

Ser la entidad pública que ejerce la rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida con prioridad en la población de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos y aquellas que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad social y salida de la pobreza.

### 2.1.1.3 Organigrama estructural

Dirección Distrital D-D-16-D01-Pastaza-Mera-Santa Clara MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social)



.....Relación de asesoría

———— Flujo de autoridad

### **2.1.2. Información de tesis consultadas**

De acuerdo con Álvaro y Lema (2010), en su trabajo de investigación “Auditoría de Gestión del Hospital Pediátrico “Alfonso Villagómez Román” de la ciudad de Riobamba, período 2009 – 2010.” Se logró llegar a las siguientes conclusiones de acuerdo a los hallazgos que se encontraron en esta auditoría.

Mediante esta Auditoría de gestión a esta institución se logró determinar la importancia de realizarla ya que por medio del estudio de los componentes a ser analizados se identifican los riesgos que están afectando el desempeño de cada empleado, la falta de aplicación de los procesos establecidos afectan directamente a los objetivos institucionales por lo que sería primordial contar con programas de capacitación profesional a empleados y trabajadores, con el propósito de mejorar el conocimiento y grado de competencias en cada área, para que la institución alcance el grado de eficiencia esperado es necesario que se adopten una administración basada en procesos, de esta manera cada funcionario conozca sus funciones que le corresponde realizar.

De acuerdo con Galeas y Tobar (2013), en su trabajo de investigación “Auditoría de Gestión a la Federación Deportiva de Chimborazo en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2011”, se manifiestan de acuerdo a los hallazgos lo siguiente: Se aplicaron métodos como el COSO e indicadores para evaluar el desempeño de cada departamento y se identificó en las áreas los puntos críticos que se reflejaran en el informe y consecuentemente se emitió criterios como la adopción de indicadores de gestión que quedara a criterio de la institución adoptarlas con el fin de evaluar el desempeño y las metas a corto y mediano plazo y la gestión de manera oportuna disminuyendo los riesgos.

Y así, mejorara su sistema de planificación, logrando así que todos aquellos que conforman el sistema tengan conocimiento de las metas, objetivos y actividades que se pretenden alcanzar, y que mediante un trabajo coordinado la institución logre sus objetivos.

Según Chávez y Pilco (2011) en su trabajo de investigación “Auditoría de Gestión al Departamento de Contabilidad Del Gobierno Municipal de Penipe correspondiente al

período enero a diciembre de 2010 a fin de alcanzar la eficiencia operativa”, manifiestan los siguientes objetivos, conclusiones y recomendaciones:

Con la Auditoría, se logró detectar falencias que afectan a la gestión, no cumplen con los procedimientos y funciones ya establecidas en la entidad por lo que los procesos no se los realiza con efectividad, la aplicación del estudio a la entidad permitirá dar un enfoque global de la situación y manejo de la institución, permitirá generar un plan operativo anual que contemple los recursos humanos, económicos y materiales, a más del establecimiento óptimo del presupuesto institucional, por otra parte permite conocer si la institución da cumplimiento de las disposiciones legales y normativas vigentes.

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.3.1. La Auditoría de Gestión**

De acuerdo con Graig Cooper Michael (1994),

La auditoría de gestión formula y presenta una opción sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales y posteriores, explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración. (p.36)

La Auditoría de Gestión es un proceso sistemático que se diseña en base al requerimiento del ámbito a ser investigado con el fin de recolectar evidencias y hallazgos para conocer las causas de la problemática en estudio y sus posibles soluciones lograr la eficiencia, eficacia y calidad en los procesos, así como también en la toma de decisiones gerenciales y el cumplimiento de metas y objetivos a nivel de una área o componente.

### **2.3.2. Objetivos de la Auditoría de Gestión**

Para Blanco Luna (2012),

Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se puede señalar como objetivos principales:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (p.403)

Los objetivos de auditoría de gestión son examinar, evaluar y establecer soluciones adecuadas a cada una de las problemáticas encontradas, así también fortalecer aquellos factores que lo requieran.

### **2.3.3. Alcance de la Auditoría de Gestión**

Blanco Luna (2012) afirma: “La Auditoría de Gestión examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares”. (p.403)

De acuerdo con Maldonado (2006),

- Logro de objetivos institucionales, nivel jerárquico de la entidad, la estructura organizativa, y la participación individual de los integrantes de la entidad.
- Verificación del cumplimiento de la normativa tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendiendo como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin

desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados,

- Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.

El alcance de la auditoría es hacia donde se enfoca el trabajo, es decir si el mismo va direccionado alguna área específica o es de forma general. Para esto se debe tomar en cuenta los recursos y el tiempo necesario para realizar la indagación, a fin de evidenciar los riesgos.

### **2.3.4. Fases de la auditoría de gestión**

#### **2.3.4.1. Planificación de la auditoría**

Según Yáñez e Ibsen (2011),

Comprende la realización de un plan de auditoría preliminar con el propósito de definir los objetivos, asignar los recursos y estimar el tiempo necesario para efectuar la revisión. Como resultado de esta actividad se debe incluir:

- a) Programa de trabajo.
- b) Asignación de recursos y estimación del tiempo requerido.
- c) Comprensión de los procesos de negocio y sistemas de información que los soportan.
- d) Levantamiento de la información básica y detallada.
- e) Estructura y organización de los archivos de trabajo.
- f) Ficha técnica de los sistemas de información.
- g) Definición del alcance.
- h) El objetivo de esta etapa es identificar, analizar y seleccionar los objetivos de control aplicables a los procesos de negocio y sistemas de información sujetos a auditoría. (p.30)

A través de la planificación de la auditoría se reconocerá el funcionamiento de la institución, es decir la estructura organizacional, normativa legal, filosofía institucional,

políticas y procedimientos; así como también la observación y levantamiento del detalle de los procesos, la coordinación del trabajo a realizar estableciendo objetivos, alcance, actividades y tiempos para la acertada ejecución del trabajo de auditoría.

#### **2.3.4.2. Ejecución de la auditoría**

Para Yáñez e Ibsen (2011),

Comprende un análisis del sistema de control interno de la organización con el objetivo de planificar y realizar las pruebas de cumplimiento y sustantivas que evaluarán si los controles operan de forma adecuada y cumplen con resguardar el cumplimiento de los objetivos y requisitos del negocio.

- a) Evaluación del sistema de control interno
- b) Levantamiento de controles por procesos de negocio y sistemas de información
- c) Observaciones de control interno
- d) Definición, diseño y ejecución de las pruebas de auditoría
- e) Identificación de controles claves que serán verificados. (p.42)

Se podrá evaluar los procesos, así como también los controles aplicados en los mismos, a través de pruebas de cumplimiento y sustantivas que permitan establecer debilidades, falencias e incumplimientos en los diferentes departamentos, y a su vez establecer sugerencias y recomendaciones que se expondrán el informe de auditoría.

##### **2.3.4.2.1 Marcas de Auditoría**

Según Cepeda, (1997)

Son aquellos símbolos o signos empleados por el auditor para indicar las acciones o procedimientos de auditoría efectuados, dichos símbolos se registran en cada uno de los documentos, comprobantes, registros contables examinadas y demás papeles de trabajo elaborado, para resaltar algo muy significativo y dejar evidencia del tipo de revisión y pruebas realizadas por el auditor.(pág. 32)

**Gráfico 1. Marcas de Auditoría**

SIMBOLOS	SIGNIFICADO
∞	Verificación por Auditoría
Σ	Sumatoria
C	Confirmado
A/A	Asientos de Ajuste de Auditoría
PCI	Punto de control Interno
PA	Programas de Auditoría
T	Suma Correcta
W	Comentario Observación
APL	Archivo de Planificación
AP	Archivo Permanente
AA	Archivo de Análisis
PPC	Papel Proporcionada por el cliente
CS	Cedula Sumaria
CA	Células Analíticas
€	Revisado y Comprobado

Fuente: Cepeda 1997

Elaborado por: Cepeda 1997

#### **2.3.4.2.2 Métodos para evaluar el control interno**

Según Cepeda (2002),

**Cuestionarios.-** Consisten en usar cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo; la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se definen o se determinan los procedimientos de control para conducción de las operaciones.

**Flujogramas.-** Se expone por medio de cuadros o gráficos. Si el auditor diseña un flujograma del sistema, será preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan. El flujograma debe elaborarse, usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer

información útil relativa al sistema. Si el auditor usa un flujograma elaborado por la entidad, debe ser capaz de leerlo, interpretar sus símbolos y sacar conclusiones útiles respecto al sistema representado por el flujograma.

**Descriptivo o narrativo.-** Describe las actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados aislada u objetivamente. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados.

**Método COSO.-** Es un proceso que involucra a todos los integrantes de la entidad sin excepción, diseñado para dar un grado razonable de apoyo en cuanto a la obtención de los objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia en las operaciones
- Fiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas que son aplicables

#### **2.3.4.2.3 Elementos del Control Interno**

De acuerdo con Esparza (2010),

**Ambiente de Control.-** define al conjunto de circunstancias que enmarcan al accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

**Evaluación de riesgos.-** El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de la entidad. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de tal

manera identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la entidad (interno y externo) como de la actividad.

**Actividades de Control.-** Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos.

**Información y comunicación.-** La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control.

**Supervisión.-** Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda entidad tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables.

#### **2.3.4.2.4 Tipos de riesgos de auditoría**

De acuerdo con Blanco Luna (2012), existen tres tipos de riesgos:

- a) Riesgo inherentes.- son los riesgos asociados con la naturaleza de la temática.
- b) Riesgo de control.- el riesgo de que los controles sobre la temática no existan u operen inefectivamente; y,
- c) Riesgo de detección.- el riesgo de que los procedimientos del auditor no detecten los aspectos importantes que pueden afectar la temática. (p.18)

En la investigación los riesgos inherentes inmersos son la poca experiencia y conocimiento de los cargos de los funcionarios, así como también la estructura organizacional de la entidad. Por otra parte los riesgos de control tratan sobre la

ineficiencia en el uso de recursos, la poca calidad de los procedimientos y la ineficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Finalmente los riesgos de detección son aspectos que debido a las circunstancias de la indagación no pudieran ser detectados, esto puede ser por la falta de colaboración de los integrantes de la institución.

#### **2.3.4.2.5 Atributos del hallazgo**

Los hallazgos deben contener:

- a) La condición.- que es relatar la problemática encontrada de la manera más descriptiva posible;
- b) El criterio.- es referir la normativa legal que incumplió dicho hallazgo;
- c) La causa.- que viene a ser la razón fundamental del problema y
- d) El efecto.- o consecuencia del hallazgo.

Los atributos del hallazgo en el trabajo de investigación permitirán determinar la problemática que presenta la institución, que normativa se incumple, cual es la causa y el efecto de la misma. Ejemplo: condición.- Los funcionarios no cumplen con las actividades asignadas, criterio.- Manual de funciones, causa.- desconocimiento y rebeldía, efecto.- ineficaz atención al usuario.

#### **2.3.4.2.6 Informe de auditoría**

Para Yáñez e Ibsen (2011),

Se resumen los resultados más significativos obtenidos en las etapas anteriores, en el cual se comunicará a la alta dirección y a los demás interesados, las observaciones y conclusiones sobre las características de seguridad, calidad y confiabilidad de la información.

El informe de auditoría permitirá comunicar los hallazgos encontrados, así como también las sugerencias y recomendaciones establecidas con la finalidad de favorecer a la toma de decisiones, el cumplimiento de metas y objetivos institucionales. (p.74)

Adicional para cumplir a cabalidad con la etapa de comunicación de resultados se elaborará una carta a gerencia dirigida a la dirección de la organización y un informe de control interno.

## **MODELO DE INFORME DE AUDITORÍA**

### **Destinatario:**

#### **(Tema o asunto determinado)**

Hemos realizado la auditoría integral a la compañía XXXXXXXXXXXXX, para el año XXXX, que incluyó la auditoría de los estados de situación financiera, de resultados, de flujo del efectivo y de cambios en el patrimonio; además la evaluación del sistema de control interno, del cumplimiento de las principales leyes y regulaciones, y del nivel de eficiencia, eficacia y calidad de su plan estratégico, de inversión, de adquisiciones y operativo, por medio de los indicadores de gestión disponibles en la organización.

#### **(Parte responsable)**

La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la compañía; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la compañía; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

#### **(Responsabilidad del auditor)**

Nuestras obligaciones son las de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficiente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática de la auditoría integral.

### **(Limitaciones)**

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para periodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

### **(Estándares aplicables)**

Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría de control interno, a la auditoría sobre el cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Estas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración.

### **(Criterios)**

Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones en los estados financieros; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Considerando que la auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la temática.

### **(Opinión sobre los estados financieros)**

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera de la compañía XXXXX, al 31 de diciembre del año XXXX, los cambios en el patrimonio, los resultados de las operaciones y los flujos del efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con los principios internacionales de contabilidad, aplicados uniformemente con el año anterior.

### **(Otras conclusiones)**

Con base a nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la compañía XXXX mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva del control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan. La información suplementaria que se presenta en las páginas XXX contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la compañía; esta información fue objeto de nuestra auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la compañía.

Fecha.....

**Nombre xxxxxxxx**

**AUDITORA AUTORIZADA**

#### **2.3.4.3 Indicadores de gestión**

González (2003) menciona, “Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización”. (p.24)

Son herramientas que permitirán medir el resultado de las actividades ejecutadas para mejorar las políticas, procedimientos, procesos, además de canalizar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

#### **2.3.4.3.1 Selección y medidores de diseño de los desempeños**

De acuerdo con Blanco Luna (2012),

El proceso de la auditoría de gestión requiere de un modelo cuantitativo expresado en forma de indicadores cuyo seguimiento se pueda llevar a cabo fácilmente, para ello se requiere la identificación que refleje el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos y que analicen el desempeño en todas las áreas. (p.406)

Se concluye entonces que para la auditoría de gestión, se requiere del diseño de indicadores que permitan medir el cumplimiento de metas y objetivos a través de la evaluación de políticas y procedimientos asignados en el proceso institucional.

#### **2.3.4.3.2 Tipos de indicadores de gestión**

González (2013), manifiesta que los tipos de indicadores son “Cuantitativos.- miden el desempeño financiero y de flexibilidad de la institución, se les define a estos como de resultados. Cualitativos.- verifican la utilización de los recursos, la calidad de servicio y la innovación, conociéndose como los medios para lograr resultados. (p.26)

De acuerdo con lo expuesto los indicadores financieros y de flexibilidad vienen a ser cuantitativos, mientras que los cualitativos se refieren a la utilización de recursos, tiempos, calidad e innovación. Es por ello que los indicadores cualitativos se aplicarán para analizar la eficiencia y eficacia de las políticas y procedimientos, con el fin de mejorar los procesos institucionales.

#### **2.3.4.3.3 Criterios para establecer indicadores de gestión**

De acuerdo con González (2013),

Para que un indicador de gestión sea útil y efectivo, tiene que cumplir con una serie de características, entre las que destacan: Relevante (que tenga que ver con los objetivos estratégicos de la organización), Claramente Definido (que asegure su correcta recopilación y justa comparación), Fácil de Comprender y Usar, Comparable (se pueda comparar sus valores entre organizaciones, y en la misma

organización a lo largo del tiempo), Verificable y Costo-Efectivo (que no haya que incurrir en costos excesivos para obtenerlo). (p.29)

Para establecer un indicador de gestión se debe tomar en cuenta con claridad que resultado se desea, hacia donde se direcciona el mismo, y con qué finalidad se lo aplica, así también el mismo debe ser claramente definido, de fácil comprensión, comparable y verificable.

#### 2.3.4.3.4 Modelo de Ficha Técnica

**Gráfico 2. Ficha Técnica**

Agregación más Preposición	Variable ( generalmente en sustantivo plural)	Verbo en participio pasado ( acción)	Complemento circunstancial ( tiempo , lugar)
----------------------------	---	--------------------------------------	--

#### 2.3.4.3.5 Composición de los indicadores

Agregación más preposición + Variable + Verbo en participio pasado + Adjetivo + Complemento circunstancial.

Ejemplos:

Cantidad de funcionarios capacitados en la Dirección Distrital D-D-16-D01-Pastaza-Mera-Santa Clara MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social) en el año 2012.

Cantidad de funcionarios entrantes en la Dirección Distrital D-D-16-D01-Pastaza-Mera-Santa Clara MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social) en el año 2012.

## **2.4. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Con la realización de una Auditoría de Gestión a la Dirección Distrital D-D-16-D01-Pastaza-Mera-Santa Clara MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social) del período 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012, se evaluará la eficiencia en la organización, calidad en los procesos y eficacia en los objetivos.

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

- Con el análisis de la gestión de la organización se logrará la eficiencia en el uso de los recursos.
- Con el establecimiento de una auditoría de gestión a través de técnicas o procedimientos de control interno se generará calidad en los procesos institucionales.
- Con la elaboración del informe de auditoría de gestión se podrá comunicar las recomendaciones sugeridas a las políticas y procedimientos institucionales.

### **2.4.3 Variables**

#### **2.4.3.1 Variable Independiente**

Evaluar eficiencia y eficacia

#### **2.4.3.2 Variable dependiente**

Calidad en los procesos

### 2.4.3.3 Operacionalización de las variables

**Tabla 1. Eficiencia y Eficacia**

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS
Variable independiente.  Evaluar Eficiencia y Eficacia	La eficiencia se define como el resultado a donde se espera llegar, y la eficacia es el medio que se va utilizar para alcanzarlo	Eficiencia  Eficacia	Cumplimiento de la eficiencia = # de actividades cumplidas/ total de resultados obtenidos  Cumplimiento de la eficacia = # de resultados cumplidos/ total de cumplimiento de metas	¿La institución cuenta con políticas y procedimientos operativos dados por escrito?  ¿En los procesos operativos la institución utiliza documentación interna?  ¿Las políticas de atención al usuario se cumplen satisfactoriamente?	Encuesta aplicada a los funcionarios

Fuente: MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social)

Elaborado por: Francisco Flores, Mariana Zambrano

**Tabla 2. Calidad de Procesos**

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS
Variable Dependiente.  Calidad de Procesos	La calidad es hacer uso de los instrumentos y herramientas necesarias  Permite llegar al cumplimiento de los Procesos, lo cual es una secuencia lógica de procedimientos que permite el funcionamiento de las instituciones.	Calidad  Procesos	# De procesos y calidad planteados en cada departamento  Eficacia en la calidad.  Cumplimiento de los procesos	¿Cómo se resuelven los casos de ayuda social? ¿La institución mide la eficacia de los objetivos? ¿Existe un control automatizado en los víveres y suministros a entregar?	Encuesta aplicada a los funcionarios

Fuente: MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social)

Elaborado por: Francisco Flores, Mariana Zambrano

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1 Enfoque Cuantitativo**

Hernández (2003), menciona “Usa la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento”. (p.10)

El análisis cuantitativo se podrá medir a través de un sondeo del grado de comportamiento de los recursos, y así determinar con valores numéricos las hipótesis.

#### **3.1.2 Enfoque Cualitativo**

Hernández (2003), manifiesta que “Usa la recolección de datos in medición numérica para describir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación”. (p.11)

Mediante la observación se podrá determinar el grado de interrelación que existe, y dar un criterio o hipótesis de lo que acontece. Además comprobar si los supuestos descritos son reales y si estos tienen veracidad al momento de determinar un juicio.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Investigación Documental**

De acuerdo con Abril (2008), “Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes

primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)". (p.18).

Esta investigación es aplicable puesto que se analizarán normativas y procesos fundamentados de forma escrita, con la finalidad de analizar y verificar el cumplimiento de los mismos.

### **3.2.2 Investigación de Campo**

De acuerdo con Abril (2008),

La investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto. (p.19)

La investigación de campo es aplicable puesto que se ejecutarán encuestas a los jefes de áreas y al resto del personal, a través de las cuales se conocerán los fundamentos prácticos de la investigación.

### **3.2.3 Investigación Descriptiva**

De acuerdo con Bernal (2006),

Se considera como investigación descriptiva aquella en que se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio. Una de las funciones principales de la investigación es la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto. La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa

Esta investigación utiliza la estadística, y en el presente trabajo permitirá la tabulación de los resultados de los cuestionarios aplicados en la institución.

### **3.3 MÉTODO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1 Métodos**

##### **3.3.1.1 Inductivo**

En la presente investigación se utilizará el método inductivo porque se partirá dando solución a los problemas específicos para lograr mejorar un todo, como es el cumplimiento de metas y objetivos institucionales. Además utilizará la información inicial de campo, la interpretación contextual, flexibilidad y recolección de datos partiendo de la investigación cualitativa.

##### **3.3.1.2 Deductivo**

Así también el método deductivo surge de la investigación cuantitativa y será aplicado a través del análisis de las encuestas, preguntas de comprobación de hipótesis y patrones de relación entre variables.

#### **3.3.2 Técnicas e Instrumentos**

##### **3.3.2.1 Ficha de Observación**

Hernández, Fernández y Baptista (2013), afirman “La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o de la conducta manifiesta, la cual puede utilizarse en muy diversas circunstancias”. (p.13)

Es decir la ficha de observación permitirá evaluar de forma cualitativa las políticas y procedimientos institucionales, así como sus causas y efectos relativos.

##### **3.3.2.2 Encuesta**

Gutiérrez (2005), dice que, “Son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”. (p.96)

En la investigación se utilizará como técnica la encuesta que se realizará a los funcionarios, el instrumento a utilizar será el cuestionario, que contendrá varias preguntas relacionadas al tema en investigación, como: políticas y procedimientos, procesos, comunicación del personal, organización, coordinación, etc.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1 Población**

De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2001), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.13)

La población de la investigación está conformada por los treinta y dos funcionarios de la DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL), así como también los usuarios de la investigación.

#### **3.4.2 Muestra**

Según Hernández (2003), “La muestra se define como un subgrupo de la población. Para delimitar las características de la población”. (p15)

Debido a que la población cuenta apenas con treinta y dos funcionarios, no es necesario el cálculo de la muestra a fin de obtener la mayor información posible.

Determinación de la muestra usuarios:

Simbología

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

N = Población

P = Probabilidad de ocurrencia.

Q = Probabilidad de no ocurrencia

E = Error de muestreo

Z = Nivel de Confianza

Datos:

N = 9663

P = 0.5

Q = 0.5

Z = 1.75 nivel de confianza 92%

E = 8%

$$n = \frac{1.75^2 * 0.5 * 0.5 * 9663}{(9663 - 1)0.08^2 + (1.75^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 118.18 \Rightarrow 118$$

Se obtuvo una muestra de 118 usuarios de la DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL), los mismos que fueron escogidas en base a un proceso de números aleatorios con la finalidad de dar la misma oportunidad a cada elemento.

### **3.5. RESULTADOS**

#### **Entrevista dirigida a la Directora del MIES**

Objetivo: conocer la eficiencia y eficacia en la calidad de los procesos

##### **1.- ¿Qué servicios y programas ofrece la institución?**

Erradicación de la mendicidad , gestión de riesgos , acogimiento familiar adopciones , centros de acogimiento institucional, unidades de apoyo familiar UAF, erradicación del trabajo infantil, atención a personas adultos mayores, atención a personas con discapacidad, centros infantiles del buen vivir (CIBV), creciendo con nuestros hijos (CNH), MIESpacio Juvenil, registro de organizaciones sociales, servicios exequiales, bono de emergencia, bono de desarrollo humano, pensión para adultos mayores, pensión para personas con discapacidad, redes de descuento, puntos de atención de información y servicios, crédito de desarrollo humano individual, crédito de desarrollo humano asociativo y bono Joaquín Gallegos Lara

##### **2.- ¿Que parámetros debe cumplir un usuario para acceder al servicio de la institución?**

La persona que posea vulnerabilidad de sus derechos como son personas con discapacidad, adultos mayores, madres solteras y personas que tengan extrema pobreza y riesgo.

##### **3.- ¿Qué requisitos requieren los usuarios para ser atendidos?**

El requisito primordial la cedula de ciudadanía, dependiendo de la necesidad que el usuario tenga se complementan con otros documentos adicionales como por ejemplo:  
Para personas con discapacidad: Cédula de ciudadanía y Carnet del CONADIS

##### **4.- ¿Cómo se resuelven los casos de ayuda social?**

Por ingreso, dejan la documentación para que se realice el debido proceso y por prioridad, casos fortuitos como maltrato intrafamiliar y desastres naturales.

**5.- ¿Se verifica la necesidad del usuario?**

Sí, un técnico realiza la visita a la persona que solicita la ayuda para verificar la necesidad.

**6.- ¿En la institución se elabora un presupuesto anual?**

Sí, se elabora.

**7.- ¿El presupuesto anual cumple con las expectativas de la institución?**

Sí cumple, ya que se realiza el plan operativo anual en el cual se planifica las prioridades todo esto dirigido a alcanzar los objetivos propuestos.

**8.- ¿Existe rotación continua del personal?**

Sí, ya que el personal renueva su contrato anualmente y asignarles nuevas funciones.

**9.- ¿El personal se encuentra capacitado y conoce a cabalidad sus funciones?**

Sí, está capacitado y se les capacita de forma continua para las diferentes actividades que realizan.

## Análisis e interpretación de las encuestas a los funcionarios

### 1.- ¿La infraestructura de la institución es adecuada?

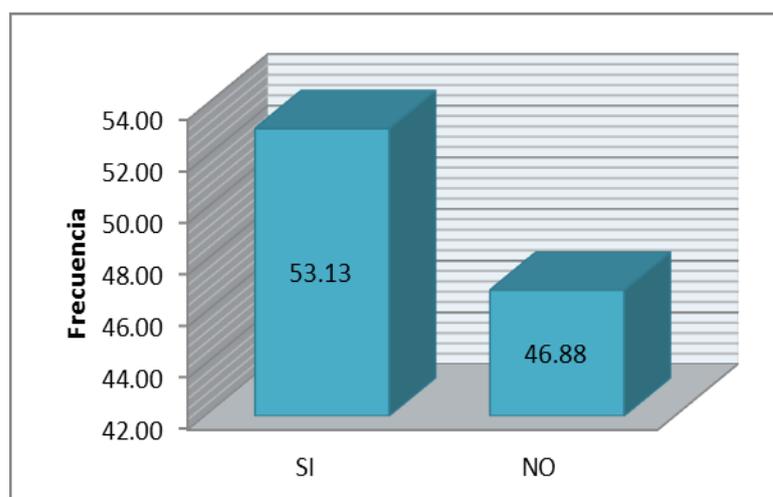
**Tabla 3. Infraestructura adecuada**

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	17	53,13	53,13
Opciones NO	15	46,88	100,00
Total	32	100	

**Fuente:** Encuesta a funcionarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 3. Infraestructura adecuada**



**Fuente:** Tabla N. 3

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 53.13% que corresponde a 17 funcionarios respondieron que la infraestructura de la institución es adecuada, mientras que el 46.88% comprendido por 15 funcionarios manifiestan que no es adecuada, por lo que la infraestructura no es suficiente y no están bien distribuidos los sitios de trabajo.

## 2.- ¿Usted conoce la misión, visión y objetivos de la institución?

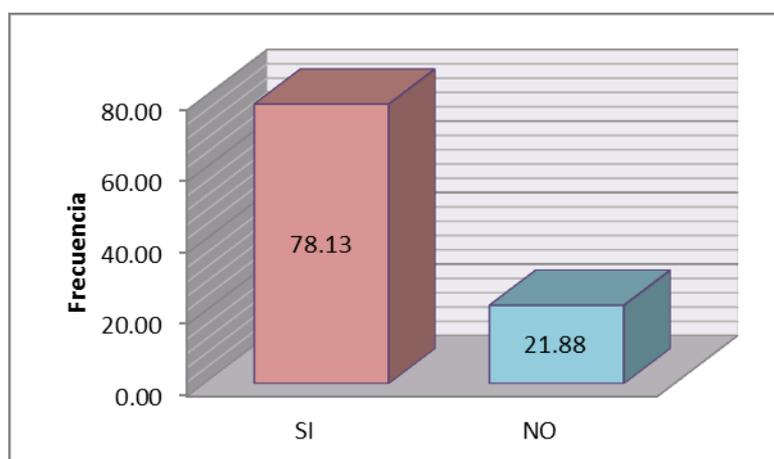
**Tabla 4. Misión, visión y objetivos de la institución**

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	25	78,13	78,13
Opciones NO	7	21,88	100,00
Total	32	100	

**Fuente:** Encuesta a funcionarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 4. Misión, visión y objetivos de la institución**



**Fuente:** Tabla N. 4

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 78.13% que corresponde a 25 funcionarios respondieron que sí tienen conocimiento sobre la misión, visión y objetivos mientras que el 21.88% comprendido por 7 funcionarios manifiestan que no conocen, lo que demuestra que los funcionarios que no conocen la misión, visión y objetivos es porque no han recibido la información referente estos temas.

### 3.- ¿Usted respeta y cumple sus funciones y responsabilidades?

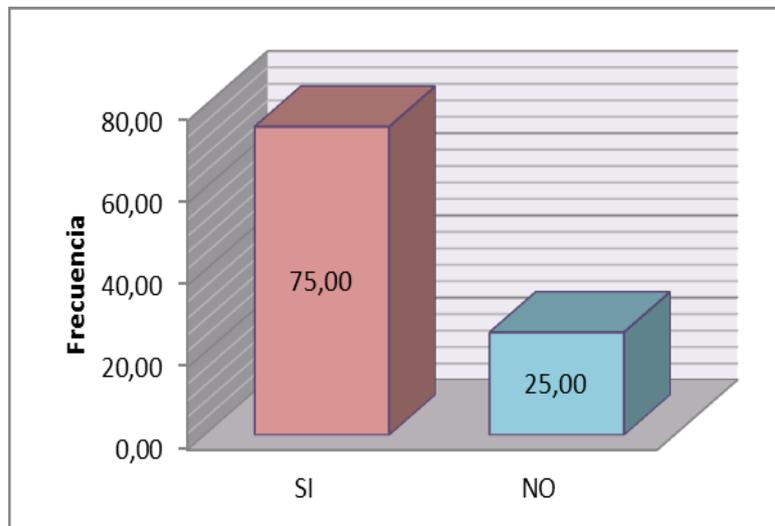
**Tabla 5. Funciones y responsabilidades**

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	24	75,00	75,00
NO	8	25,00	100,00
Total	32	100	

**Fuente:** Encuesta a funcionarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 5. Funciones y responsabilidades**



**Fuente:** Tabla N. 5

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 75% que corresponde a 24 funcionarios respondieron que respetan y cumplen sus funciones mientras que el 25% comprendido por 8 funcionarios manifiestan que no cumplen con sus funciones. A los funcionarios se les asigna diferentes actividades ajenas a su gestión, ya que no existe planificación, ni identificación de las actividades que debe ejercer cada funcionario.

#### 4.- ¿Usted recibe capacitación continua?

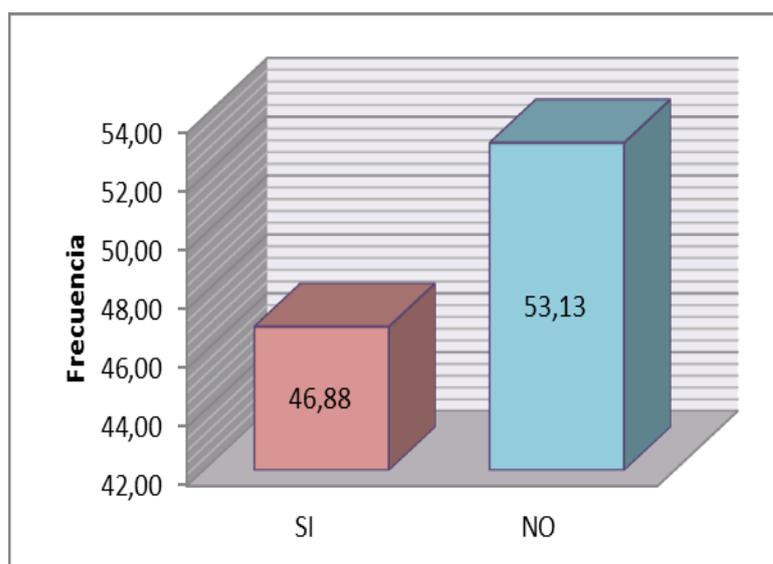
**Tabla 6. Capacitación continua**

ALTERNATIVA		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Opciones	SI	15	46,88	46,88
	NO	17	53,13	100,00
	Total	32	100	

**Fuente:** Encuesta a funcionarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 6. Capacitación continua**



**Fuente:** Tabla N. 6

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 46.88% que corresponde a 15 funcionarios respondieron que si reciben capacitación mientras que el 53.13% comprendido por 17 funcionarios manifiestan que no se les ha impartido capacitación. La gestión directiva asigna recursos para una capacitación continua a cargos específicos y no a todos los funcionarios.

## 5.- ¿Cómo califica el ambiente de trabajo?

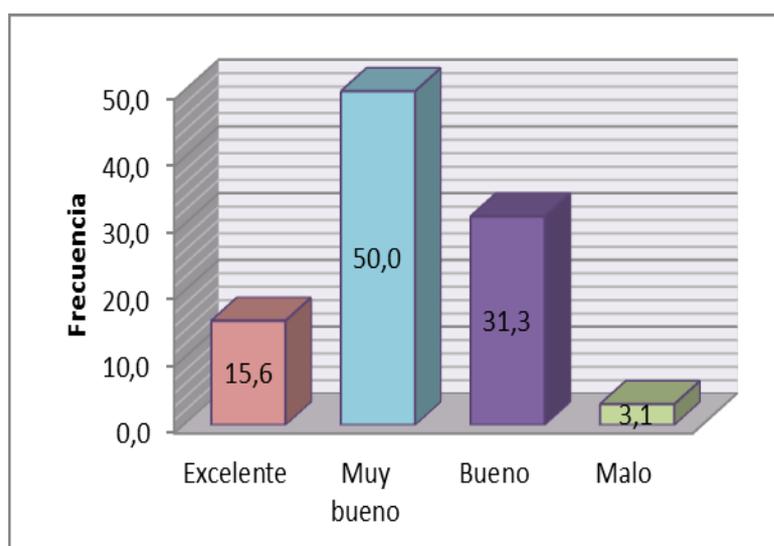
**Tabla 7. Ambiente de trabajo**

ALTERNATIVAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Opciones	Excelente	5	15,6	15,6
	Muy bueno	16	50,0	65.60
	Bueno	10	31,3	96.9
	Malo	1	3,1	100
	Total	32	100,0	

**Fuente:** Encuesta a funcionarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 7. Ambiente de trabajo**



**Fuente:** Tabla N. 7

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

Análisis e interpretación: Del 100% de los encuestados el 15.60% que corresponde a 5 funcionarios respondieron que el ambiente de trabajo es excelente, el 50 % comprendido por 16 funcionarios manifiestan que el ambiente muy bueno, el 31.3% comprendido por 10 funcionarios señala que el ambiente es bueno mientras que el 3.1% que corresponde al funcionario señala que el ambiente es malo, lo que significa que el ambiente laboral es bueno en cuanto a comunicación e interacción, lo ideal sería la excelencia en el mismo.

## 6.- ¿Usted cuenta con experiencia y conocimiento para ejecutar sus actividades?

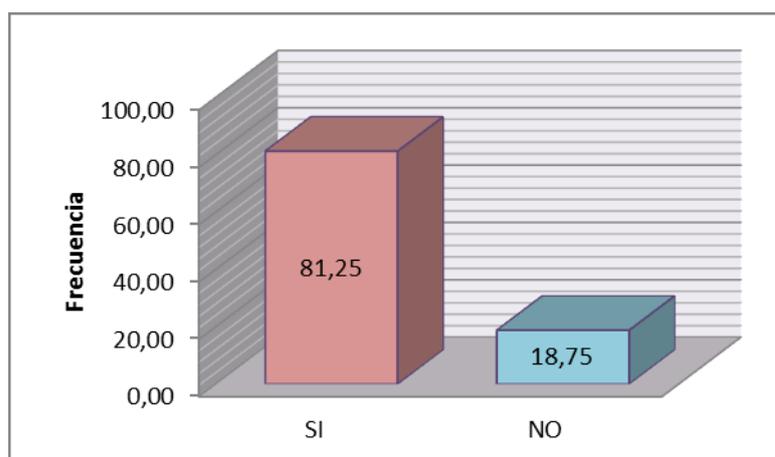
**Tabla 8. Conocimiento para ejecutar actividades**

ALTERNATIVA		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Opciones	SI	26	81,25	81,25
	NO	6	18,75	100,00
	Total	32	100	

**Fuente:** Encuesta a funcionarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 8. Conocimiento para ejecutar actividades**



**Fuente:** Tabla N. 8

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 81.25% que corresponde a 26 funcionarios respondieron que sí tienen conocimiento y experiencia para ejecutar sus actividades, el 18.75% comprendido por 6 funcionarios manifiestan que no tienen estos factores. Esto se debe a que existe excesiva rotación del personal.

## 7.- ¿A usted le supervisan las actividades que realiza?

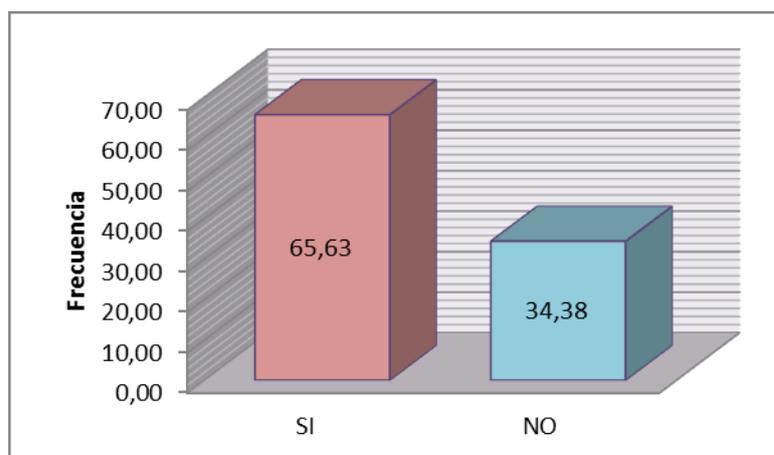
**Tabla 9. Supervisión de actividades**

ALTERNATIVA		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Opciones	SI	21	65,63	65,63
	NO	11	34,38	100,00
	Total	32	100	

**Fuente:** Encuesta a funcionarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 9. Supervisión de actividades**



**Fuente:** Tabla N. 9

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 65.63% que corresponde a 21 funcionarios respondieron que sí son supervisados, el 34.38% comprendido por 11 funcionarios manifiestan que no tienen ningún tipo de supervisión. El personal de campo cuenta con una supervisión limitada.

**8- ¿Desde su contratación a la actualidad usted ha sido removido de su cargo o puesto?**

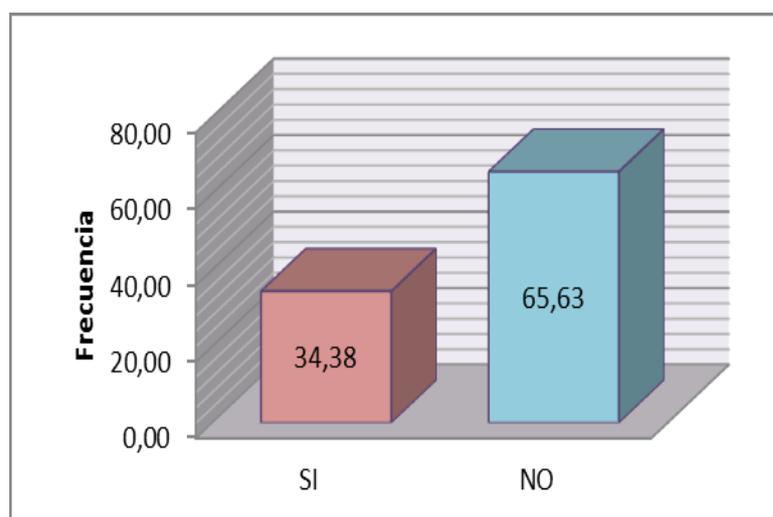
**Tabla 10. Cambio de cargo o puesto**

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	11	34,38	34,38
NO	21	65,63	100,00
Total	32	100	

**Fuente:** Encuesta a funcionarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 10. Cambio de cargo o puesto**



**Fuente:** Tabla N. 10

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 34.38. % que corresponde a 11 funcionarios respondieron que sí han ocupado varias funciones el 65.63% comprendido por 21 funcionarios manifiestan que no han sido removido de sus cargos. Esto se da ya que los contratos son temporales y duran un año.

## 9.- ¿Se le han entregado políticas y procedimientos por escrito?

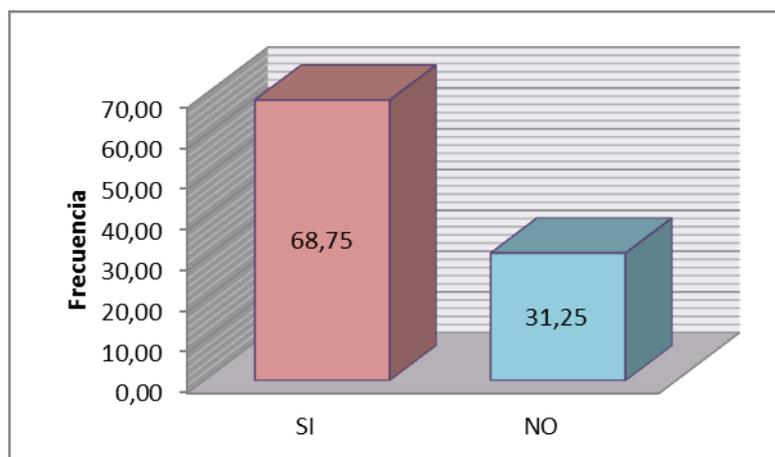
**Tabla 11. Políticas y procedimientos por escrito**

ALTERNATIVA		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Opciones	SI	22	68,75	68,75
	NO	10	31,25	100,00
	Total	32	100	

**Fuente:** Encuesta a funcionarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 11. Políticas y procedimientos por escrito**



**Fuente:** Tabla N. 11

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 68.75% que corresponde a 22 funcionarios respondieron que sí recibieron políticas y procedimientos por escrito, el 31.25% que corresponde a 10 funcionarios manifiestan que no han recibido las políticas y procedimientos institucionales por escrito. No han impartido la información sobre las políticas y procedimientos en cada uno de los cargos.

## 10.- ¿Usted utiliza documentación de respaldo para sus actividades?

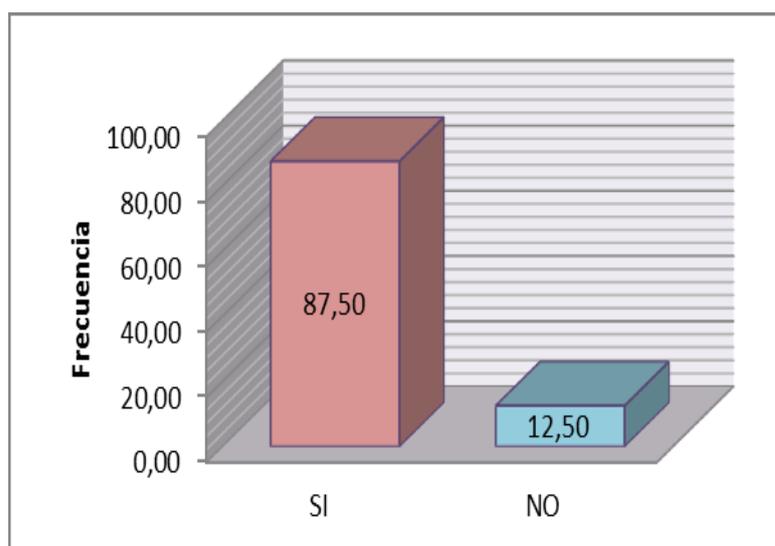
**Tabla 12. Documentación de respaldo**

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	28	87,50	87,50
Opciones NO	4	12,50	100,00
Total	32	100	

**Fuente:** Encuesta a funcionarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 12. Supervisión de actividades**



**Fuente:** Tabla N. 12

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 87.50% que corresponde a 28 funcionarios respondieron que sí utilizan información de respaldo, mientras que el 12.50% que corresponde a 4 funcionarios manifiestan que no tienen información de soporte. Los funcionarios que realizan información de respaldo son netamente operativos.

## 11.- ¿Cómo se resuelven los casos de ayuda social?

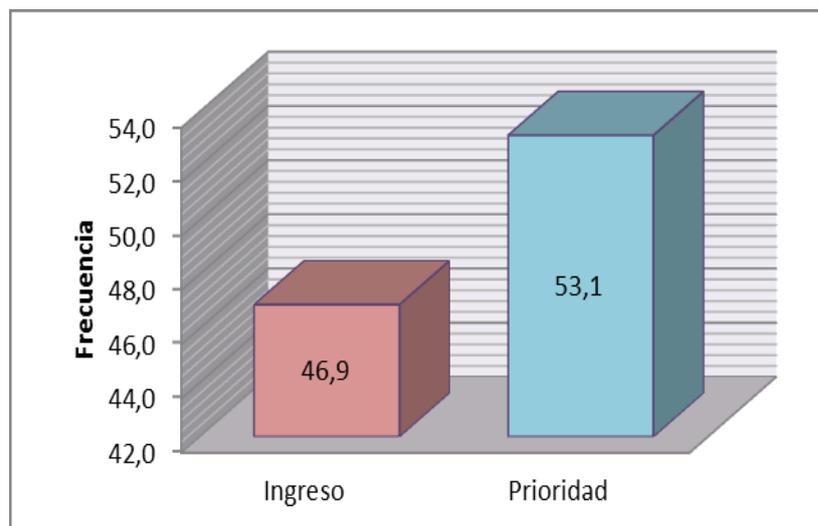
**Tabla 13. Casos de ayuda social**

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ingreso	15	46,9	46,9
Prioridad	17	53,1	100
Otros	0	0,0	0,0
Total	32	100,0	

**Fuente:** Encuesta a funcionarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 13. Casos de ayuda social**



**Fuente:** Tabla N. 13

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 46.9% que corresponde a 15 funcionarios respondieron la ayuda social se la realiza por ingreso, mientras que el 53.21% que corresponde a 17 funcionarios manifiestan que la ayuda se la da por prioridad debido a que muchas de las veces se presentan casos en los que los afectados sufren violencia o requieren recursos de manera urgente.

## 12.- ¿Los recursos que le han sido entregados han sido suficientes?

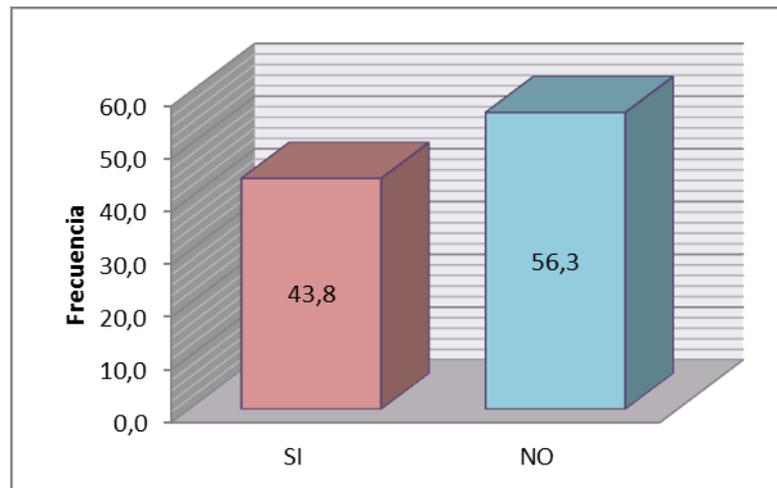
**Tabla 14. Recursos suficientes**

ALTERNATIVA		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Opciones	SI	14	43,8	43,8
	NO	18	56,3	100
	Total	32	100,0	

**Fuente:** Encuesta a funcionarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 14. Recursos suficientes**



**Fuente:** Tabla N. 14

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 43.8% que corresponde a 14 funcionarios respondieron que los recursos que reciben son suficientes para desarrollar sus funciones diarias, mientras que el 56.3 % que corresponde a 18 funcionarios manifiestan que el aporte de recursos no es suficiente. Esto se da porque no hay una buena planificación con el abastecimiento de recursos materiales y al momento de entregar estos no son suficientes.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADA A LOS USUARIOS EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL MIES

### 1.- ¿Confía usted en la institución?

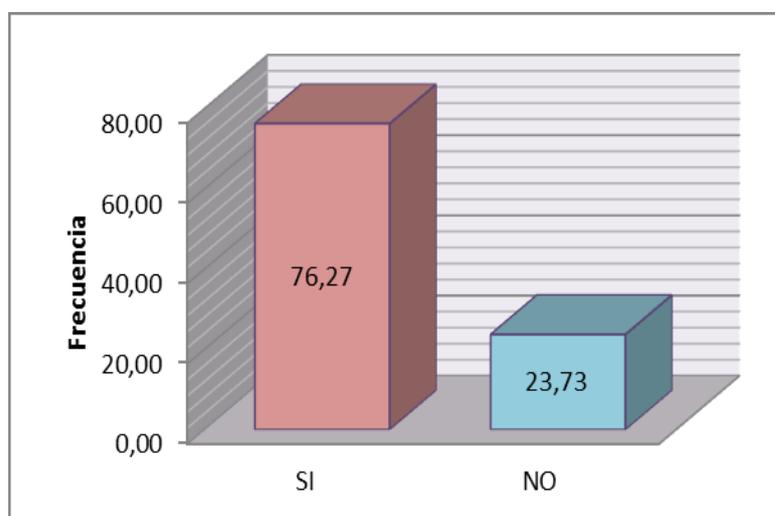
Tabla 15. Confía en la Institución

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	90	76,27	76,27
NO	28	23,73	100,00
Total	118	100	

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Francisco Flores y Mariana Zambrano

Gráfico 15. Confía en la institución



Fuente: Tabla N. 15

Elaborado por: Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 76.27 % que corresponde a 90 usuarios respondieron que confían en la institución, mientras que el 23.73% comprendido por 28 usuarios manifiestan que no confía en la institución. Entonces la confianza en la institución es aceptable por parte de los usuarios que se benefician de los servicios que presta.

## 2.- ¿Cómo califica la atención de la institución?

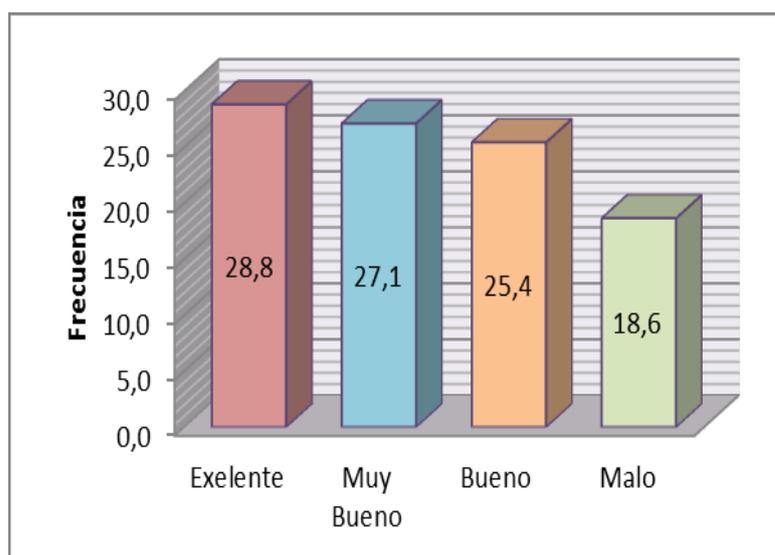
**Tabla 16. Atención en la institución**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Opciones	Excelente	34	28,8	28,8
	Muy Bueno	32	27,1	55,9
	Bueno	30	25,4	81,4
	Malo	22	18,6	100,0
	Total	118	100,0	

**Fuente:** Encuesta a usuarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 16. Atención en la institución**



**Fuente:** Tabla N. 16

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 28.80 % que corresponde a 34 usuarios respondieron que la atención en la institución es excelente, el 27.10% que corresponde a 32 usuarios respondieron que la atención en la institución es muy buena, el 25.40% que corresponde a 30 usuarios respondieron que la atención en la institución es buena mientras que el 18.60% comprendido por 22 usuarios manifiestan que la atención es mala. Los porcentajes mencionados explican que la atención en la institución no es óptima.

### 3.- ¿Qué servicios solicitó a la institución?

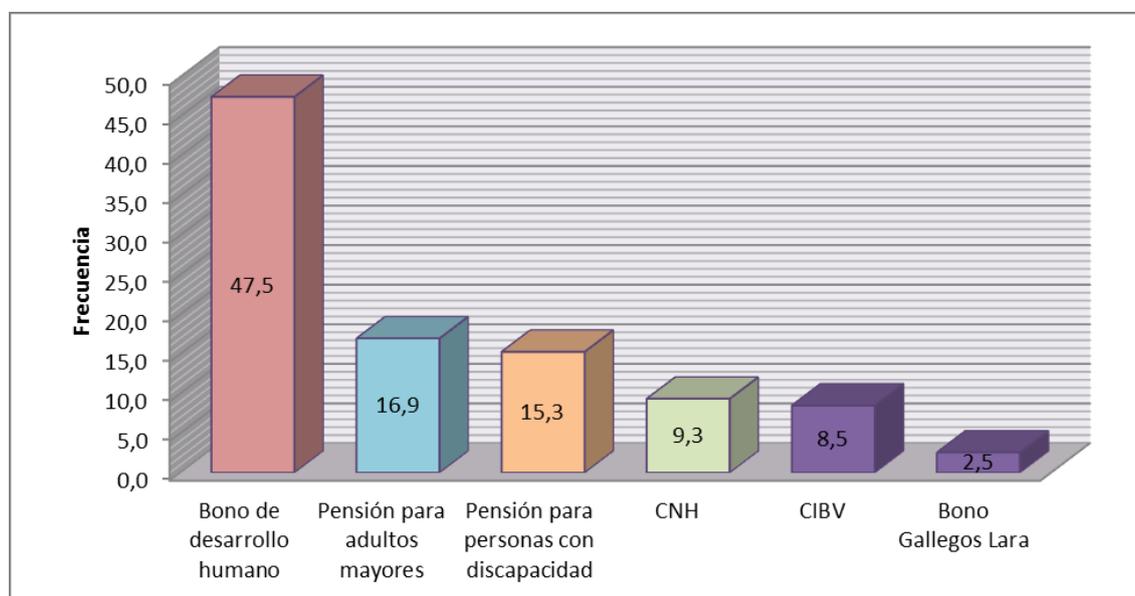
**Tabla 17. Servicios que presta la institución**

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Opciones	Bono de desarrollo humano	56	47,5	47,5
	Pensión para adultos mayores	20	16,9	64,4
	Pensión para personas con discapacidad	18	15,3	79,7
	CNH	11	9,3	89,0
	CIBV	10	8,5	97,5
	Bono Gallegos Lara	3	2,5	100,0
	Total	118	100,0	

**Fuente:** Encuesta a usuarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 17. Atención en la institución**



**Fuente:** Tabla N. 17

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 47.50 % que corresponde a 56 usuarios respondieron que solicitaron el bono de desarrollo humano, el 16.90% que corresponde a 20 usuarios respondieron que solicitaron la pensión para adultos mayores, el 15.30% que corresponde a 18 usuarios respondieron que solicitaron la pensión para personas con discapacidad, el 9.30% que corresponde a 11 usuarios respondieron que solicitaron la ayuda del CNH, el 8.50% que corresponde a 10 usuarios respondieron que solicitaron la ayuda del CIBV, mientras que el 2.50% que corresponde a 3 usuarios respondieron que solicitaron el bono Gallegos Lara.

#### 4.- ¿Accedió al servicio que solicitó?

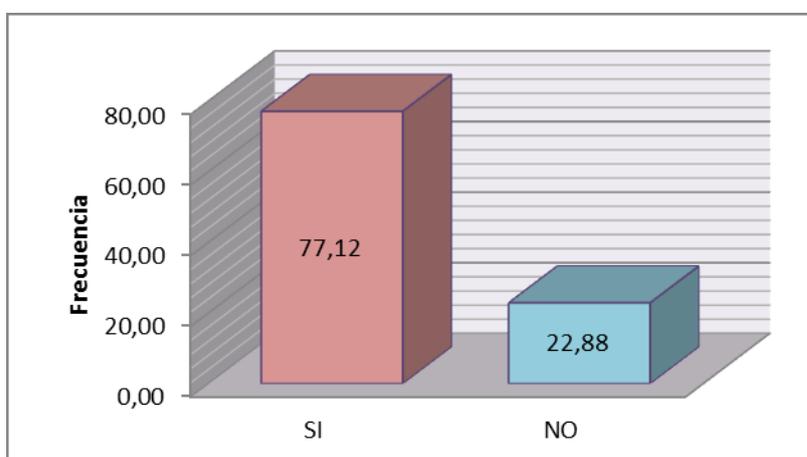
**Tabla 18. Acceso al servicio**

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Opciones	SI	91	77,12	77,12
	NO	27	22,88	100,00
	Total	118	100	

**Fuente:** Encuesta a usuarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 18. Acceso al servicio**



**Fuente:** Tabla N. 18

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 57.60 % que corresponde a 68 usuarios respondieron que los trámites para recibir la ayuda social es normal, el 30.50% que corresponde a 36 usuarios respondieron que los trámites para recibir la ayuda social es extenso, el 11.00% que corresponde a 13 usuarios respondieron que los trámites para recibir la ayuda social son repetitivos, mientras que el 0.8% que corresponde a 1 usuario respondió que los trámites para recibir la ayuda social es pésimo. Las personas que acceden a los servicios no terminan con el trámite que solicitan, lo que conlleva a que no reciban la ayuda social.

## 5.- ¿Cómo califica los trámites a seguir para la ayuda social?

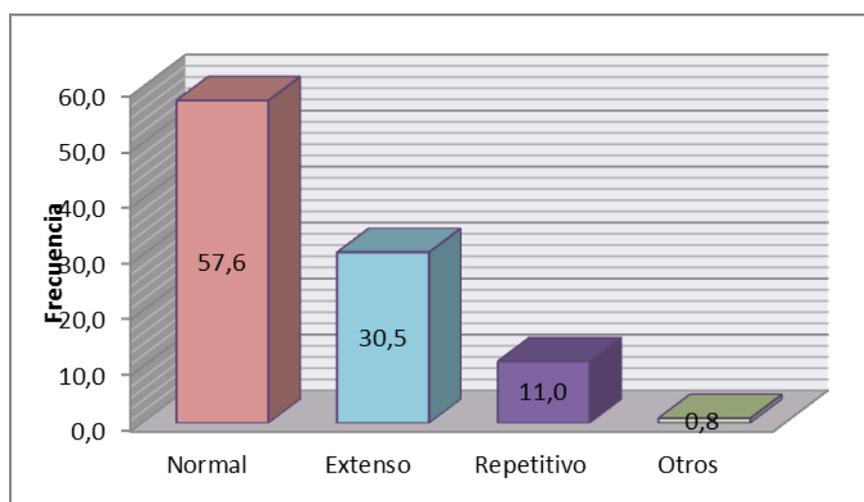
**Tabla 19. Trámites ayuda social**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Opciones	Normal	68	57,6	57,6
	Extenso	36	30,5	88.1
	Repetitivo	13	11,0	99.10
	Otros	1	0,8	100
	Total	118	100,0	

**Fuente:** Encuesta a usuarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 19. Trámites ayuda social**



**Fuente:** Tabla N. 19

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 57.60 % que corresponde a 68 usuarios respondieron que los trámites para recibir la ayuda social es normal, el 30.50% que corresponde a 36 usuarios respondieron que los trámites para recibir la ayuda social es extenso, el 11.00% que corresponde a 13 usuarios respondieron que los trámites para recibir la ayuda social son repetitivos, mientras que el 0.8% que corresponde a 1 usuario respondió que los trámites para recibir la ayuda social es pésimo. Las personas que acceden a los servicios no terminan con el trámite que solicitan, lo que conlleva a que no reciban la ayuda social.

## 6.- ¿Porque accedió a los servicios proporcionados por la institución?

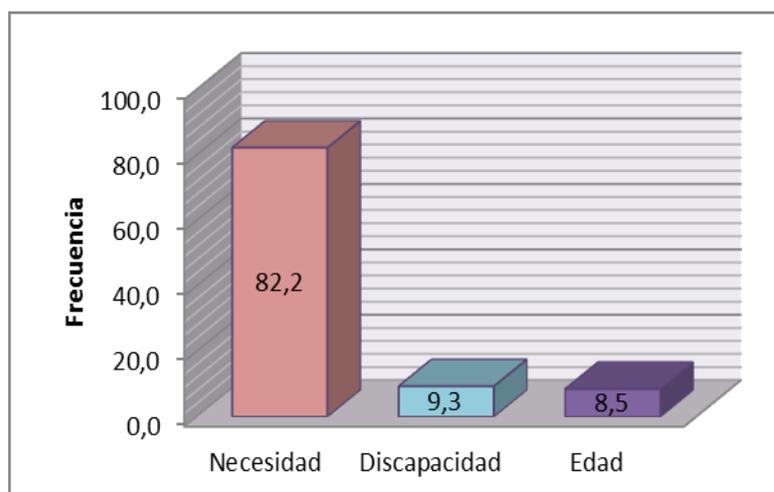
**Tabla 20. Porqué solicitó los servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Opciones	Necesidad	97	82,2	82,2
	Discapacidad	11	9,3	91,5
	Edad	10	8,5	100
	Total	118	100,0	

**Fuente:** Encuesta a usuarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 20. Porqué solicitó los servicios**



**Fuente:** Tabla N. 20

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 82.20% que corresponde a 97 usuarios respondieron que accedieron a los servicios por necesidad, el 9.30% que corresponden a 11 usuarios respondieron que lo hicieron por discapacidad, mientras que el 8.50% comprendido por 10 usuarios manifiestan que accedieron a los servicios por edad. La mayor parte de los usuarios accedieron por la necesidad, el cual está vinculado a los servicios de bono de desarrollo humano.

## 7.- ¿Considera óptimo el tiempo de espera para recibir la ayuda social?

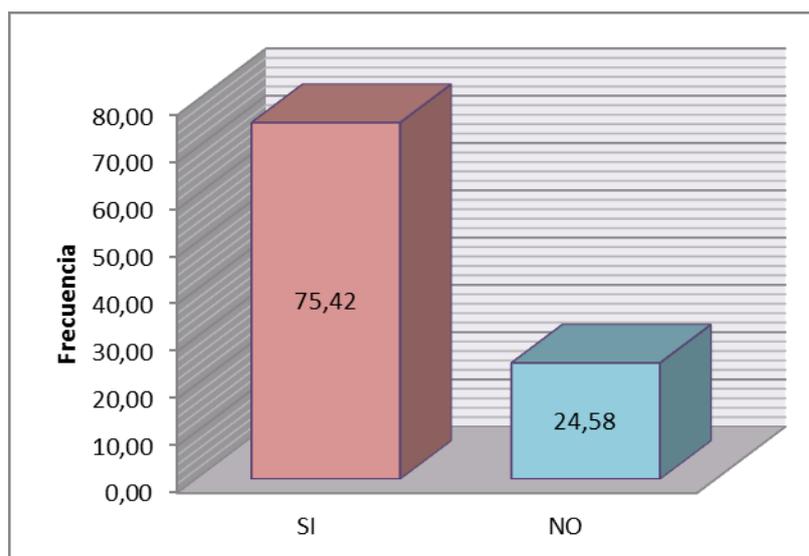
**Tabla 21. Óptimo tiempo de espera**

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Opciones	SI	89	75,42	75,42
	NO	29	24,58	100,00
	Total	118	100	

**Fuente:** Encuesta a usuarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 21. Óptimo tiempo de espera**



**Fuente:** Tabla N. 21

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 75.42% que corresponde a 89 usuarios respondieron que es óptimo el tiempo de espera, mientras que el 24.58% comprendido por 29 usuarios manifestaron que no es óptimo el tiempo de espera. Entonces la mayoría de usuarios expresaron que el tiempo de espera es el adecuado para poder ser beneficiarios de la ayuda.

**8.- ¿Conoce usted casos de usuarios que han recibido la ayuda social y los beneficiarios han sido terceros?**

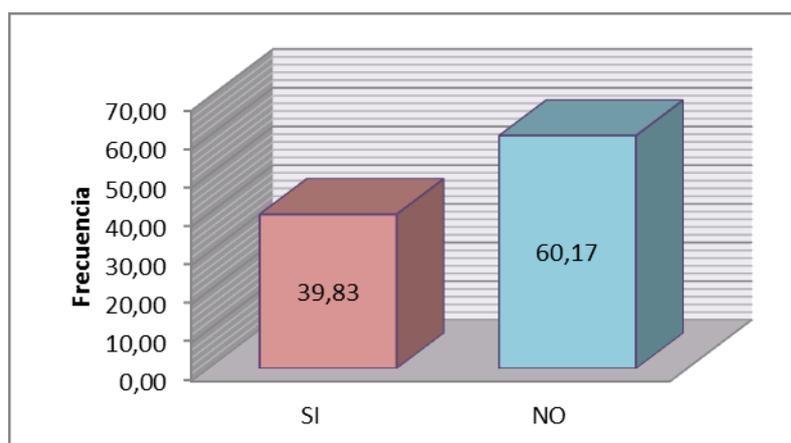
**Tabla 22. Casos de usuarios beneficiarios terceros**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	47	39,83	39,83
Opciones NO	71	60,17	100,00
Total	118	100	

**Fuente:** Encuesta a usuarios

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 22. Casos de usuarios beneficiarios terceros**



**Fuente:** Tabla N. 22

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Análisis e interpretación:** Del 100% de los encuestados el 39.83% que corresponde a 47 usuarios respondieron que conocen casos de personas en los que los beneficiarios han sido terceros mientras que el 60.17% comprendido por 71 usuarios manifestaron que no conocen personas en los que los beneficiarios han sido terceros. Entonces existen casos donde la ayuda social es destinada a terceras personas.

### 3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

Para la comprobación de la hipótesis se siguieron los siguientes pasos:

#### 1. Planteamiento de la hipótesis

##### a) Modelo Lógico

Ha = Con la realización de una Auditoría de Gestión a la Dirección Distrital D-D-16-D01-Pastaza-Mera-Santa Clara MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social) del período 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012, se evaluará la eficiencia en la organización, calidad en los procesos y eficacia en los objetivos

Ho = Con la realización de una Auditoría de Gestión a la Dirección Distrital D-D-16-D01-Pastaza-Mera-Santa Clara MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social) del período 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012, NO se evaluará la eficiencia en la organización, calidad en los procesos y eficacia en los objetivos

##### b) Definición del nivel de significación

El nivel de significación escogido para la investigación es del 5%.

##### c) Elección de la prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba Chi-Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

## **Simbología:**

$X^2$  = Chi Cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

$f_o$  =Frecuencia observada.

$f_e$  =Frecuencia esperada.

### 2. Regla de decisión

Grado de libertad (gl) = (Filas - 1) (Columnas - 1)

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

$$(Gl) = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$(Gl) = (1) (1)$$

$$(Gl) = 1$$

Se encontró el grado de libertad correspondiente:  $GL= 1$

En base a los grados de libertad y a la tabla del chi cuadrado, el valor según la tabla es de 3.84

### **2. Comprobación de la hipótesis**

Al realizar la matriz de tabulación cruzada se toma en cuenta dos preguntas del cuestionario que contengan las variables de estudio como se muestra a continuación:

**Pregunta 8.- ¿Desde su contratación a la actualidad usted ha sido removido de su cargo o puesto?**

**Pregunta 9.-¿Se le ha entregado políticas y procedimientos por escrito?**

### Frecuencias observadas

**Tabla 23. Frecuencia Observada**

PREGUNTAS	OPCIONES		TOTAL
	SI	NO	
8. ¿Desde su contratación a la actualidad usted ha sido removido de su cargo o puesto?	11	21	32
9. ¿Se le han entregado políticas y procedimientos por escrito?	22	10	32
TOTAL	33	31	64

**Fuente:** Chi - cuadrado

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

### Frecuencias esperadas

**Tabla 24. Frecuencia Esperada**

PREGUNTAS	OPCIONES		TOTAL
	SI	NO	
8. ¿Desde su contratación a la actualidad usted ha sido removido de su cargo o puesto?	16.5	15.5	32
9. ¿Se le han entregado políticas y procedimientos por escrito ?	16.5	15.5	32
TOTAL	33	31	64

**Fuente:** Chi - cuadrado

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

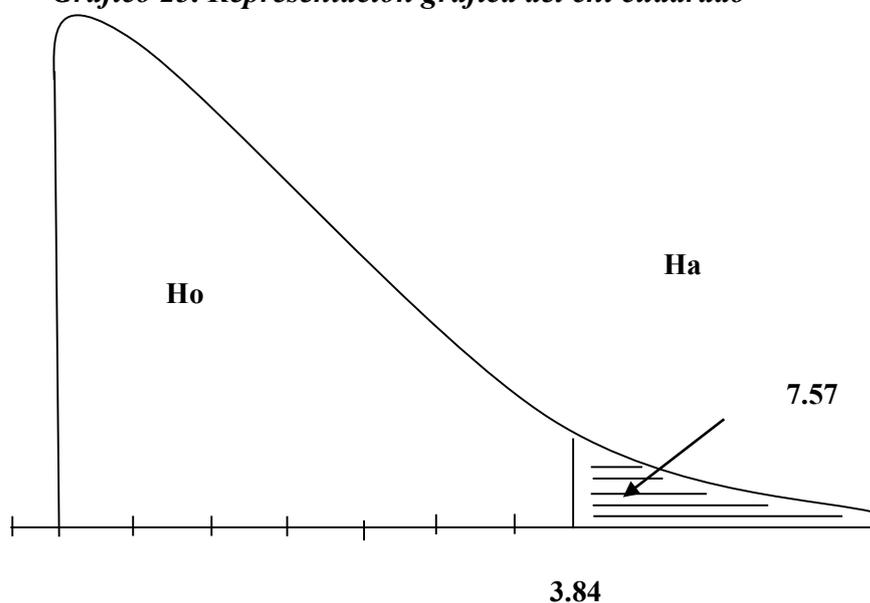
**Tabla 25. Cálculo del Chi cuadrado**

PREGUNTAS	OPCIONES	fo	fe	fo-fe	(fo-fe) <sup>2</sup>	((fo-fe) <sup>2</sup> )/fe
8. ¿Desde su contratación a la actualidad usted ha sido removido de su cargo o puesto?	SI	11	16.5	-5.5	30.25	<b>1.83</b>
	NO	21	15.5	5.5	30.25	<b>1.95</b>
9. ¿Se le han entregado políticas y procedimientos por escrito ?	SI	22	16.5	5.5	30.25	<b>1.83</b>
	NO	10	15.5	-5.5	30.25	<b>1.95</b>
TOTAL					<b>x2</b>	<b>7.57</b>

**Fuente:** Chi - cuadrado

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

**Gráfico 23. Representación gráfica del chi cuadrado**



**Fuente:** Chi - cuadrado

**Elaborado por:** Francisco Flores y Mariana Zambrano

## Decisión

Como el chi cuadrado calculado es mayor que el de la tabla, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con lo cual se confirma que con la realización de una Auditoría de Gestión a la Dirección Distrital D-D-16-D01-Pastaza-Mera-Santa Clara MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social) del período 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012, se evaluará la eficiencia en la organización, calidad en los procesos y eficacia en los objetivos.

## Conclusiones

- ✓ La planificación del presupuesto se lo realiza en el plan operativo anual, pero las distintas áreas no reciben los recursos suficientes para la realización de las actividades lo que afecta a la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos.
- ✓ Con la entrevista a la directora se determinó que existen capacitaciones continuas, pero con la encuesta realizada a los funcionarios, se determinó que solo se realiza a ciertas áreas específicas.
- ✓ Se determinó que un porcentaje de los funcionarios no cumple con las actividades asignadas, ya que en ocasiones se les entrega actividades ajenas a sus funciones que debe cumplir.
- ✓ Los usuarios que requieren los servicios son aquellos que conllevan a extrema pobreza pero que en muchos casos no se concluye, por la documentación ya que son personas que no conocen el proceso y en ocasiones son el sustento de la familia y no tienen el tiempo suficiente para la realización de trámites.
- ✓ Se determinó que en la institución no existe un efectivo en el uso de recursos por ende los procesos no poseen calidad, y se da ineficacia en el cumplimiento de metas objetivos.

## **Recomendaciones**

- ✓ Planificar el presupuesto detalladamente para que de esta manera se pueda atender con los recursos necesarios que requiere cada departamento con el fin de obtener eficiencia en el uso de los recursos, eficacia en el logro de objetivos y calidad en los procesos institucionales.
- ✓ Promover capacitaciones a todo el personal de forma continua, no sobre el mismo tema sino para cada área específica.
- ✓ Determinar las funciones que debe cumplir cada funcionario con el fin de que cumpla con las actividades a su cargo con el fin de que exista calidad en los procesos.
- ✓ Prestar una ayuda específica de acuerdo al caso en donde se les pueda asignar un funcionario para que le asesore al momento de solicitar la ayuda.
- ✓ Realizar una auditoría de gestión en la institución con la finalidad de lograr efectividad en el uso de recursos, eficacia en el cumplimiento de objetivos y procesos de calidad

## **CAPÍTULO IV: PROPUESTA**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL), DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.**

**ARCHIVO CORRIENTE**

**AUDITORIA DE GESTIÓN**



**DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA  
MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL)**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

Puyo, 02 de febrero del 2015

**Sección:** Auditoría

**Asunto:** Orden de Trabajo

Señores

AUDITORES

Presente

En cumplimiento al contrato suscrito con la DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL), autorizo a ustedes para que realicen una Auditoría de Gestión a la misma, la cual comprende el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012.

**OBJETIVOS:**

- ✓ Analizar la gestión de la organización con la finalidad de lograr la eficiencia en el uso de los recursos.
- ✓ Aplicar técnicas o herramientas de control que generen calidad en los procesos institucionales.
- ✓ Elaborar el Informe de Auditoría sobre las políticas y procedimientos que encaminan los procesos institucionales hacia la eficacia de los objetivos.

La ejecución de este trabajo estará a cargo de ustedes en calidad de auditores independientes, el tiempo estimado para concluir el mismo es de 30 días laborables, incluida la discusión del borrador del informe.

Atentamente,



Lcdo. Luis San Andrés

**SUPERVISOR**

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

Puyo, 05 de Febrero del 2015

**Sección:** Auditoría

**Asunto:** NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN

Señores

FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL) MIES

Presente

De nuestra consideración:

En cumplimiento con el contrato suscrito con la DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL) MIES, notifico a ustedes que Auditores FROZAM Y ASOCIADOS a través de su personal, ha iniciado una Auditoría de Gestión a la institución por el período comprendido el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012, agradeceremos a ustedes se sirvan presentar la documentación que se requiera y colaborar con su presencia de ser necesario para el desarrollo de nuestra actividad.

Atentamente,

C.P.A. Francisco Flores  
AUDITOR 1

C.P.A. Mariana Zambrano  
AUDITOR 1

Elaborado por: MIZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por : LGSA	Fecha: 06-02-2015

**ARCHIVO ESPECÍFICO**

**PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**



**DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA  
MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL)**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

Elaborado por: MJZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por : LGSA	Fecha: 06-02-2015

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			<b>PP 1/8</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			

### 1. Motivo del Examen

La presente Auditoría se realiza según resolución de directorio con Acta S/N del 02 de febrero del 2015 resuelve contratar la Auditoría, luego mediante Acta S/N de 04 febrero en el que se analizan las ofertas autorizadas a la Dra. Letty Viteri Directora de la DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL) MIES,, ubicado en las calles Ceslao Marín y Río Curaray, ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, con oficio No. s/n el 04 de febrero se procede a la contratación de los Servicios Profesionales de los C.P.A. Francisco Flores y Mariana Zambrano.

### 2. Objetivo del Examen

- Analizar la gestión de la organización con la finalidad de lograr la eficiencia en el uso de los recursos.
- Aplicar técnicas o herramientas de control que generen calidad en los procesos institucionales.
- Elaborar el Informe de Auditoría sobre las políticas y procedimientos que encaminan los procesos institucionales hacia la eficacia de los objetivos.

### 3. Alcance del Examen

El tiempo a examinar comprende de 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012 periodo dentro del cual examinaremos la Gestión de la institución.

Elaborado por: MJZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por : LGSA	Fecha: 06-02-2015

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			<b>PP 2/8</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			

### PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Objetivo:** Conocer el entorno de la entidad con el propósito de lograr un diagnóstico preliminar de las áreas que las componen y las actividades desarrolladas.

No	Descripción	Ref. P/T	Elaborado por:	Fecha
1	Realizar una entrevista a la Directora y análisis	PPA 1/4	M.J.Z.V. F.J.F.E.	06.02.2015
2	Evaluar de manera inicial la estructura del control interno	PPB 2/4	M.J.Z.V. F.J.F.E.	06.02.2015
3	Realizar un análisis FODA	PPC 4/5	M.J.Z.V. F.J.F.E.	06.02.2015

Elaborado por: MJZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por: LGSA	Fecha: 06-02-2015

	AUDITORÍA DE GESTIÓN	<b>PP 3/8</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012	
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	

### ENTREVISTA A LA DIRECTORA

- **Nombre del Entrevistado:** Dra. Letty Viteri
- **Cargo:** Directora Distrital MIES Pastaza
- **Entrevistadores:** Francisco Flores, Mariana Zambrano
- **Día Previsto:** viernes 06 de febrero del 2015
- **Hora Solicitada:** 11:h00
- **Lugar:** Despacho de la Directora.
- **Tiempo Estimado:** 40 minutos
- **Objetivo de la entrevista:** Dar a conocer el inicio de la Auditoría de Gestión a la DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL) MIES de conformidad con el Plan de Auditoría para contribuir al mejoramiento de la gestión institucional.
- **Servicios ofrece la institución:** Erradicación de la mendicidad, gestión de riesgos, acogimiento familiar, adopciones , centros de acogimiento institucional, unidades de apoyo familiar UAF ,erradicación del trabajo infantil, atención a personas adultos mayores, atención a personas con discapacidad, centros infantiles del buen vivir (CIBV),creciendo con nuestros hijos (CNH), servicios exequiales ,bono de emergencia , bono de desarrollo humano, pensión para adultos mayores, pensión para personas con discapacidad, puntos de atención de información y servicios, crédito de desarrollo humano asociativo y el bono Joaquín Gallegos Lara
- **Parámetros que debe cumplir un usuario para acceder al servicio de la institución:** La persona que posea vulnerabilidad de sus derechos como son personas con discapacidad, adultos mayores, madres solteras y personas que tengan extrema pobreza y riesgo.

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por : <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN	<b>PP 4/8</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012	
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	

- **Qué requisitos requieren los usuarios para ser atendidos:** El requisito primordial la cedula de ciudadanía, dependiendo de la necesidad que el usuario tenga se complementan con otros documentos adicionales como por ejemplo:  
Para personas con discapacidad: Cédula de ciudadanía y Carnet del CONADIS
- **Cómo se resuelven los casos de ayuda social:** Por ingreso, dejan la documentación para que se realice el debido proceso y prioridad, casos fortuitos como maltrato intrafamiliar y desastres naturales.
- **Se verifica la necesidad del usuario:** Sí, un técnico realiza la visita a la persona que solicita la ayuda para verificar la necesidad.
- **En la institución se elabora un presupuesto anual:** Sí, se *elabora*
- **El presupuesto anual cumple con las expectativas de la institución:** Sí cumple, ya que se realiza el plan operativo anual en el cual se planifica las prioridades todo esto dirigido a alcanzar los objetivos propuestos.
- **Existe rotación continua del personal:** Sí, ya que el personal renueva su contrato anualmente y asignarles nuevas funciones.
- **El personal se encuentra capacitado y conoce a cabalidad sus funciones:** Sí, está capacitado y se les capacita de forma continua para las diferentes actividades que realizan.

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por : <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			<b>PP 5/8</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			

- **El presupuesto anual cumple con las expectativas de la institución:** Sí cumple, ya que se realiza el plan operativo anual en el cual se planifica las prioridades todo esto dirigido a alcanzar los objetivos propuestos.

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN	<b>PP 6/8</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012	
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	

### ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

Los resultados se obtuvieron en base a la entrevista dirigida a la directora y se aplicaron encuestas a cada uno de los funcionarios que laboran en la institución y con la información obtenida referente a las actividades y procesos que aplican en el desarrollo de las actividades encomendadas se obtuvieron las siguientes observaciones:

- El presupuesto se lo realiza en el plan operativo anual, pero las distintas áreas no reciben los recursos suficientes para la realización de las actividades lo que afecta a la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos. ©
- Existen capacitaciones continuas, pero se determinó que solo se realiza a ciertas áreas específicas. ©
- Se comprobó que un porcentaje de los funcionarios no cumple con las actividades asignadas, ya que en ocasiones se les entrega actividades ajenas a sus funciones que debe cumplir. ©
- Los usuarios que requieren los servicios son aquellos que conllevan a extrema pobreza pero que en muchos casos no se concluye, por la documentación ya que son personas que no conocen el proceso y en ocasiones son el sustento de la familia y no tienen el tiempo suficiente para la realización de trámites. ©
- En la institución no existe un efectivo en el uso de recursos por ende los procesos no poseen calidad, y se da ineficacia en el cumplimiento de metas objetivos. ©
- Se comprobó que existe alta rotación del personal. ©

Elaborado por: MJZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por: LGSA	Fecha: 06-02-2015

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			<b>PP 7/8</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			

### **ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO**

Es una institución de ayuda social entre las fortalezas que tiene, es la confianza que tienen los usuarios que se benefician de la ayuda que presta, ambiente de trabajo favorable entre los funcionarios, asignación del presupuesto para atender las ayudas sociales que son requeridas por los usuarios entre sus debilidades se encuentra una infraestructura inadecuada la cual no cumple con las necesidades de espacio para cada funcionario, la falta de planificación para la asignación de recursos se la realiza de manera desigual para las diversas áreas, falta de capacitación con lo que se refiere al que el personal no cuenta con la suficiente instrucción de acuerdo a su área de trabajo.®

- Entre las oportunidades que se presentan en el ambiente externo de la institución están, el aumento del presupuesto por parte del estado para realizar las ayudas sociales, permitirá atender más personas que son vulneradas en sus derechos. ®
- Evaluación constante por parte de organismos externos SENRES permite que los funcionarios estén preparados para el desenvolvimiento diario, Ayuda de otras instituciones para mejorar la atención con la conformación de convenios, otorga un mayor alcance logístico al momento de prestar las ayudas sociales. ®
- En este entorno se presentan las amenazas que se presentan de la siguiente manera Organizaciones privadas que prestan ayuda social hace que los casos no lleguen a ser atendidos por el MIES por la agilidad que poseen, Retraso en la asignación de presupuesto por el Ministerio de Economía y Finanzas. ®

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN	<b>PP 8/8</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012	
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	

### FODA

Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buena confianza de los usuarios que se benefician de las ayudas que presta la institución</li> <li>Ambiente de trabajo favorable</li> <li>Asignación del presupuesto para atender las ayudas sociales.</li> </ul>
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento de presupuestos por parte del estado para atender ayudas sociales</li> <li>Evaluación constante por parte de organismos externos SENRES</li> <li>Ayuda de otras instituciones para mejorar la atención.</li> </ul>
Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura inadecuada</li> <li>Falta de planificación para la asignación de recursos</li> <li>Falta de capacitación</li> </ul>
Amenazas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizaciones privadas prestan ayuda social.</li> <li>Retraso en la asignación de presupuesto. por el Ministerio de Economía y Finanzas.</li> <li>Clima temporal , retrasa las visitas e inspecciones.</li> </ul>

Elaborado por: MJZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por : LGSA	Fecha: 06-02-2015

## PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



**DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA  
MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL)**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			<b>PE 1/5</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			

## INDICE

No	Descripción	Ref. P/T	Elaborado por:	Fecha
1	Reseña Histórica	PEA 1/1	M.J.Z.V. F.J.F.E.	06.02.2015
2	Filosofía institucional	PEB 2/2	M.J.Z.V. F.J.F.E.	06.02.2015
3	Objetivos institucionales	PEC 3/3	M.J.Z.V. F.J.F.E.	06.02.2015
4	Organigrama	PED 4/4	M.J.Z.V. F.J.F.E.	06.02.2015

Elaborado por: MJZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por: LGSA	Fecha: 06-02-2015

	AUDITORÍA DE GESTIÓN	<b>PE 1/3</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012	
	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	

### **Reseña histórica**

El 29 de agosto de 2008, el MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL, a través de su Ministra, Jeannette Sánchez, cambia de nombre por el de MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL. Partiendo del hecho que la inclusión debe ser un derecho adquirido desde el momento en que nace cualquier ecuatoriano y ecuatoriana. El Ministerio de Inclusión Económica y Social es el organismo responsable de formular, dirigir y ejecutar la política estatal en materia de protección de menores, mujeres, jóvenes, ancianos, personas discapacitadas, indígenas y campesinos.

Corresponde al Ministerio de Inclusión Económica y Social, promover e impulsar la organización comunitaria, el cooperativismo con fines productivos y de desarrollo, y otras tareas orientadas a lograr el bienestar de la colectividad, mediante mecanismos que faciliten el acceso a la alimentación, vivienda, salubridad, protección y de desarrollo.

### **Filosofía institucional**

#### **Misión**

Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, estrategias, programas y servicios para la atención durante el ciclo de vida, protección especial, aseguramiento universal no contributivo, movilidad social e inclusión económica de grupos de atención prioritaria (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad) y aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad.

#### **Visión**

Ser la entidad pública que ejerce la rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida con prioridad en la población de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos y aquellas que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad social y salida de la pobreza.

Elaborado por: MJZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por: LGSA	Fecha: 06-02-2015

	AUDITORÍA DE GESTIÓN	<b>PE 2/3</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012	
	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	

## Valores

Ética, Transparencia, Responsabilidad, Honestidad, Respeto, Calidad, Calidez, Lealtad, Eficiencia, Eficacia, Compromiso y Trabajo en equipo.

## Objetivos institucionales

**Objetivo Estratégico No. 1:** Recuperación del Rol Rector. El Ministerio de Inclusión Económica y Social busca recuperar su rol rector en la formulación de políticas públicas, excelencia de servicios y nueva institucionalidad mediante la depuración y especialización de las competencias propias en los ámbitos de su competencia.

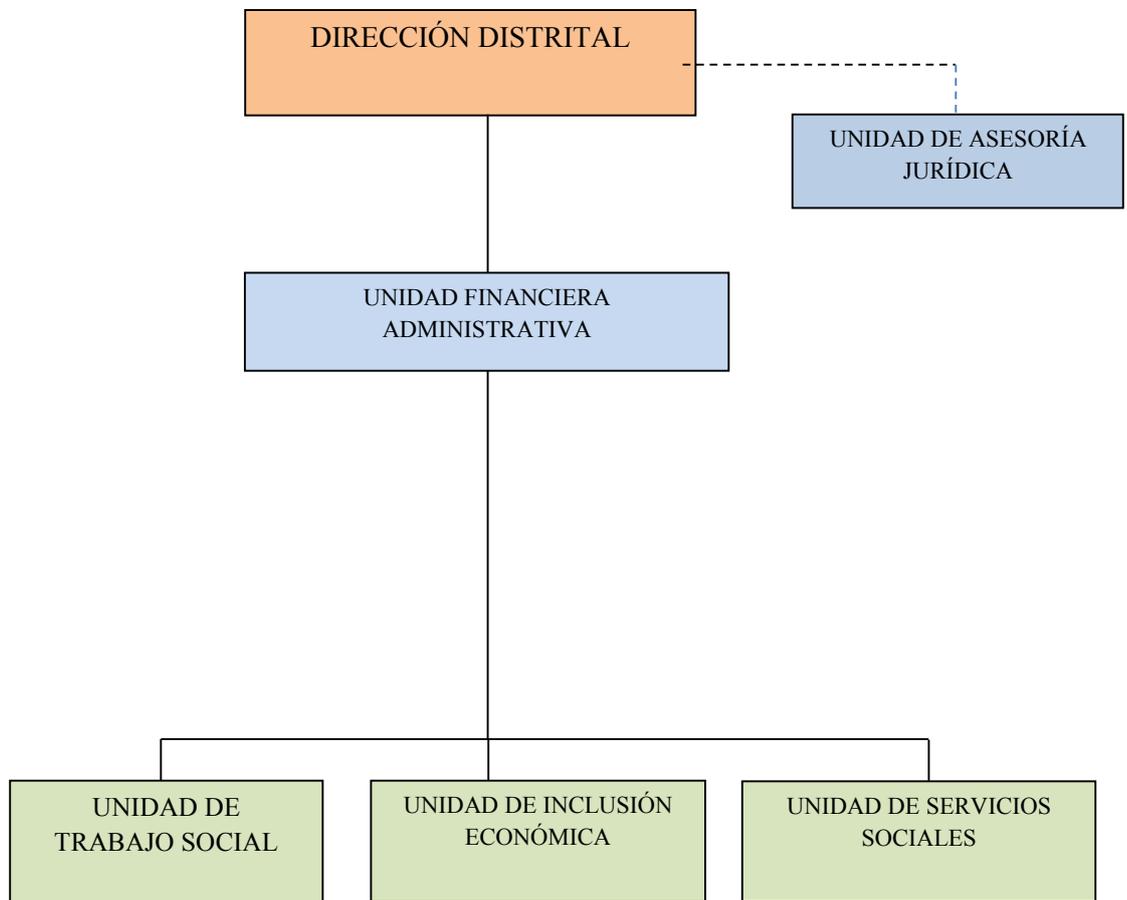
**Objetivo Estratégico No. 2:** Consolidación de la estructura del MIES. Unificar en una sola estructura con dos grandes campos de acción: la inclusión social y el aseguramiento, instancias que se conforman de las atribuciones anteriores del MIES, más las atribuciones del Instituto Nacional del Niño y la Familia (INFA) y el Programa de Protección Social (PPS).

**Objetivo Estratégico No. 3:** Desconcentración. La desconcentración es un mecanismo de re-distribución del poder y democratización de la sociedad que se fundamenta en un nuevo modelo de Estado cimentado en la recuperación de su capacidad de rectoría, regulación, control, coordinación y se reafirma el rol de la re-distribución, dentro de un proceso de racionalización de la administración pública con clara división de competencias.

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN	<b>PE 3/3</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012	
	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	

### ORGANIGRAMA



Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

## EJECUCIÓN



**DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA  
MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL)**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			<b>PGA 1/1</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	PROGRAMA DE AUDITORIA			

## OBJETIVOS

- 1.- Obtener información de los controles internos existentes en la institución.
- 2.- Evaluar los controles internos de la institución.
- 3.- Comprobar si los recursos asignados están siendo utilizados en forma eficiente.

No	Descripción	Ref. P/T	Elaborado por:	Fecha
1	Evalúe y aplique cuestionarios de control interno.	C/I 1/30	M.J.Z.V. F.J.F.E.	06.02.2015
2	Realice, conclusiones y recomendaciones de cada componente de control interno	CR/CI 1/8	M.J.Z.V. F.J.F.E.	06.02.2015
3	Identificación de procesos de la institución.	IP 1/3	M.J.Z.V. F.J.F.E.	06.02.2015
4	Elaboración de flujogramas	EF 1/7	M.J.Z.V. F.J.F.E.	06.02.2015
5	Indicadores de Gestión	IG 1/4	M.J.Z.V. F.J.F.E.	06.02.2015
6	Hoja de hallazgos	HA 1/3	M.J.Z.V. F.J.F.E.	06.02.2015
7	Informe de control interno	ICI 1/	M.J.Z.V. F.J.F.E.	06.02.2015

Elaborado por: MJZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por: LGSA	Fecha: 06-02-2015

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			CI 1/13
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			

<b>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</b>						
N°	PREGUNTAS	ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se han definido metas para poder medir el rendimiento de las unidades?	X		X		
2	¿Las responsabilidades asignadas a los principales directivos son adecuadas?		X		X	
3	¿Existe supervisión de las actividades?		X	X		No hay supervisión de las actividades realizadas por ciertos funcionarios.
4	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	X		X		
5	¿Los principales responsables de la administración de la institución demuestran conocimiento y experiencia para cumplir con sus actividades?		X		X	No demuestran conocimientos para aplicar en las actividades asignadas.
6	¿La infraestructura organizacional de la institución es clara?	X		X		
7	¿Está adecuadamente difundido a través de toda la institución?	X		X		
TOTAL		4	3	5	2	

Elaborado por: MJZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por: LGSA	Fecha: 06-02-2015

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			<b>CI 2/13</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			

<b>ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD Y NIVELES DE AUTORIDAD</b>						
Nº	PREGUNTAS	ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se toma en cuenta la capacidad y experiencia de empleados antiguos para delegarles?	X			X	
2	¿Existe políticas que identifiquen las prácticas apropiadas para la toma de decisiones?	X		X		
3	¿Se realiza la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de cada empleado?		X		X	Se delega a personas que no tienen la formación para ocupar estas delegaciones
4	¿Existe delegación de funciones?	X		X		
5	¿Los cargos superiores de la institución son ocupados por profesionales con las competencias, capacidad integridad y experiencia profesional?		X		X	Estos cargos son ocupados por personas que no tienen experiencia, inobservando las políticas de contratación ya que no están capacitados para la administración de la institución
6	¿La entidad evalúa el desempeño de los funcionarios?	X			X	No todos los funcionarios son evaluados
7	¿La institución ha elaborado programas de capacitación para los funcionarios?		X		X	No se fomenta la capacitación de los funcionarios en áreas específicas
	Total	4	3	2	5	

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN				<b>CI 3/13</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL				
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012				
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				

<b>POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS</b>						
N°	PREGUNTAS	ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Para la selección de personal existen procedimientos claros de convocatoria, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal?	X		X		
2	¿Los procedimientos de selección están basados en capacidad e instrucción?		X		X	Los puestos ocupados en la mayoría de cargos están ocupados por personas que no cumplen con la instrucción necesaria
3	¿Se aplican entrevistas previas pruebas de conocimientos?	X		X		
4	¿Se revisa las referencias personales, profesionales y antecedentes judiciales en los procesos de contratación del personal	X		X		
5	¿Existen planes de capacitación que contemplen la orientación de nuevos empleados y la actualización de los demás?	X			X	Solo se capacita a ciertas áreas e imparten capacitaciones no acorde a sus actividades
6	¿Es adecuada la carga de trabajo?		X		X	Existe carga de trabajo no acorde a las actividades
7	¿La institución ha establecido los requisitos de competencia específico a cada puesto?	X		X		
		5	2	4	3	

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			<b>CI 4/13</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			

<b>COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL</b>						
N°	PREGUNTAS	ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen procedimientos formales o informales sobre las funciones que comprenden trabajos específicos?	X		X		
2	¿Se analizan los conocimientos y habilidades requeridos para la realización de actividades?	X			X	
3	¿La institución se preocupa por su formación profesional?		X		X	No existen incentivos
4	¿Existe capacitación para cada uno de los funcionarios?		X		X	No existen capacitaciones
5	¿Sus habilidades son apreciadas por la institución?	X		X		
		3	2	2	3	

Elaborado por: MJZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por: LGSA	Fecha: 06-02-2015

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			<b>CI 5/13</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			

<b>OBJETIVOS</b>						
N°	PREGUNTAS	ADMINIST		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Los objetivos de la institución son claros e inducen el cumplimiento de metas?	X		X		
2	¿Los objetivos de la institución son comunicados a todos los funcionarios?	X		X		
3	¿La empresa evalúa el desempeño de cada área con relación a las metas de la institución?	X			X	No se evalúa el desempeño de cada área con relación a las metas.
4	¿Cuándo los objetivos de la institución no están siendo cumplidos se toman las debidas precauciones?	X			X	No existen capacitaciones para ciertas áreas
5	¿Conoce los objetivos y metas de la institución?	X			X	
	<b>TOTAL</b>	5	0	2	3	

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			CI 6/13
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			

RIESGOS						
N°	PREGUNTAS	ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se identifican los riesgos y se discuten con la dirección?	X		X		
2	¿Los riesgos se clasifican según su importancia?		X		X	
3	¿En la identificación de riesgos se determinan si son factores internos o externos?		X	X		Se realiza un análisis para determinar que los provoca
4	¿Se toman en cuenta riesgos detectados en anteriores periodos?	X		X		Se considera para disminuir su impacto
5	¿Existen mecanismos adecuados para identificar posibles riesgos en la institución?	X		X		
		3	2	4	1	

Elaborado por: MJZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por: LGSA	Fecha: 06-02-2015

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			<b>CI 7/13</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			

ANÁLISIS DE RIESGOS Y SU PROCESO						
N°	PREGUNTAS	ADMINIST				OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Cuándo se detectan los riesgos se analizan y se toman acciones para prevenirlos?		X		X	No se toman los correctivos para prevenirlos
2	¿En caso de presentarse un riesgo existen medidas de precaución para afrontarlos?		X	X		
3	¿Se valora la ocurrencia de los riesgos presentados?		X		X	
4	¿Para la interpretación del efecto que pueda causar un riesgo existe un proceso de valoración?	X		X		
TOTAL		1	3	2	2	

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN				<b>CI 8/13</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL				
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012				
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				

<b>EVALUACION DE RIESGOS</b>						
N°	PREGUNTAS	ADMINIST		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se ha determinado sistemas de información que capturen procesen y arrojen información que indiquen cambios?	X			X	
2	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelares tomadas frente a un riesgo?		X		X	
3	¿Existen métodos que permitan anticiparse a los cambios que puedan afectar a la entidad?		X		X	
4	¿Existen controles que aseguren que las acciones de la dirección se manejen correctamente?		X	X		
<b>TOTAL</b>		1	3	1	3	

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			<b>CI 9/13</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			

<b>TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
N°	PREGUNTAS	ADMINIST		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa?		X		X	
2	¿Las tareas y responsabilidades se realizan por distintos funcionarios?	X			X	
3	¿Se realiza respaldo de documentación física e informática?		X		X	
4	¿La documentación generada en la institución es exacta y completa?	X			X	
		2	2		4	

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			<b>CI 10/13</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			

<b>CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>						
N°	PREGUNTAS	ADMINIST		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿La institución maneja un sistema informático en el que se permita el respaldo de información, registro de actividades?	X			X	
2	¿Se mantiene las seguridades necesarias para el acceso a la información?		X		X	
3	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento que ocurren?	X		X		
4	¿El personal que maneja los sistemas informáticos conoce el manejo de los mismos?		X		X	
5	¿Existe opciones de auditoría en el sistema?		X		X	
6	¿El acceso a la información se limita de acuerdo a las actividades de los funcionarios?	X		X		
7	¿El sistema refleja la información de manera completa y exacta aportando a la toma de decisiones?	X			X	
		4	3	2	5	

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			CI 11/13
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			

INFORMACIÓN						
Nº	PREGUNTAS	ADMINIST		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Para la toma de decisiones se tiene en cuenta los informes de los distintos niveles internos?		X		X	
2	¿La información generada es confiable y oportuna?		X	X		
3	¿Se realizan reportes para brindar información en los niveles de la institución?		X		X	
4	¿La información es recopilada mediante sistemas de información?	X			X	
5	¿Existe contingente para recuperar la información en caso que esta por factores internos y externos sea vulnerada?	X		X		
		2	3	2	3	

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			CI 12/13
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			

COMUNICACIÓN						
N°	PREGUNTAS	ADMINIST		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿La administración mantiene actualizado el directorio de desempeño de la institución?		x		X	
2	¿Se comunica los aspectos relevantes de control interno de la entidad y sus responsabilidades?	x		x		
3	¿Los funcionarios pueden proponer cambios de las rutinas que mejoren el desempeño en sus labores?		x		X	
4	¿Existe buena comunicación en la institución entre la dirección y funcionarios?		x		X	
		1	3	1	3	

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			<b>CI 13/13</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			

ACTIVIDADES DE MONITOREO						
N°	PREGUNTAS	ADMINIST		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se supervisan las actividades desarrolladas por los funcionarios?		X		X	
2	¿La Dirección revisa los procesos de control para asegurarse que estén siendo bien aplicados?		X	X		
4	¿Se analizan los informes de Auditoría de Gestión?		X		X	No se han realizado Auditorías de Gestión
5	¿Se toma en cuenta informes provenientes de fuentes internas para valorar el Sistema de Control Interno?	x			X	
		1	3	1	3	

Elaborado por: MJZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por: LGSA	Fecha: 06-02-2015

	AUDITORÍA DE GESTIÓN		CCI 1/1
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL		
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012		
	COMENTARIOS DE CONTROL INTERNO		

### AMBIENTE DE CONTROL

EVALUACIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<b>Integridad y Valores Éticos</b>	La institución cuenta con un código de ética pero el personal no aplica lo enunciado. <b>B</b>	La institución debería fomentar la aplicación y la práctica del código de ética, ya que este es eje fundamental para el desarrollo de las labores.
<b>Compromiso por la competencia profesional del personal</b>	No, a todo el personal se le toma en cuenta los conocimientos y habilidades. La institución no se preocupa por la formación profesional, ni programan capacitaciones a los funcionarios. <b>B</b>	Todo el personal se le debería medir su grado de conocimientos y habilidades ya que esto dependerá la gestión que realice en la actividad encomendada.  Se deberían programar capacitaciones para todas las áreas.
<b>Filosofía Administrativa y estilo de operación</b>	No existen iniciativas que contribuyan a la integración del personal. <b>B</b>	Se deberá realizar actividades que contribuyan a la integración de las áreas de la institución ya que este es un componente importante en el ambiente laboral.
<b>Estructura Organizativa</b>	No a todos los funcionarios les realizan supervisión ya que las actividades de los cargos superiores no son controladas. Debido a los cambios frecuentes las personas que ocupan el cargo tienen poco conocimiento sobre la actividad a realizar. <b>B</b>	Se sugiere establecer procedimientos de supervisión en todos los niveles de mando de la institución ya que aportará a que las actividades se las realice de manera eficiente y eficaz.  El personal contratado no se lo debería rotar constantemente los contratos deberían ser fijos para que de esta manera las actividades emprendidas tengan continuidad garantizando el funcionamiento del servicio que presta la institución.

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

<p><b>Asignación de Autoridad y Responsabilidad</b></p>	<p>La delegación de autoridad en la institución no se da en base al desenvolvimiento de cada funcionario se da por amistades y preferencias políticas. No todos los funcionarios son evaluados por parte de sus superiores <b>β</b></p>	<p>Se sugiere aplicar las políticas de contratación establecidas con el fin de contratar a personas idóneas que cumplan con el perfil indicado para el puesto a ser ocupado.</p> <p>Se propone realizar un manual funciones, procedimientos y responsabilidades.</p>
<p><b>Políticas y Prácticas en materia de Recursos Humanos</b></p>	<p>Existen procedimientos para la selección de personal, pero estos no son aplicados, son contratados sin realizarse pruebas o medición de sus capacidades.</p> <p>Solo se capacita a ciertas áreas e imparten capacitaciones no acordes a sus actividades.</p> <p>Existen actividades que se les asignan a los funcionarios las cuales no están acordes a los cargos que fueron contratados. <b>B</b></p>	<p>Para poder contar con un personal capacitado, debería ser contratado por sus niveles de capacitación, posterior a ello se debe aplicar las respectivas pruebas técnicas, psicológicas y de razonabilidad.</p> <p>Se debería capacitar a los funcionarios de acuerdo a las actividades que desempeña.</p> <p>Las funciones deben ser acordes a las actividades, se debe tener en claro las funciones asignadas a cada funcionario.</p>

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por : <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

**Tabla 26. Evaluación de riesgos**

EVALUACION	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<b>Objetivos</b>	Por parte de los directivos no se aplican evaluaciones concernientes a las metas y fines institucionales.	La institución deberá fijar evaluaciones en cada área con el fin de que los funcionarios asimilen sus actividades con el fin de la institución.
<b>Riesgos</b>	No existen medidas adecuadas para identificar los riesgos que se puedan presentar ni clasifican de acuerdo a su importancia.	Se debe realizar una investigación y estudio del medio social para identificar riesgos y establecer si los riesgos producidos son por factores internos o externos y cuando sea posible reducirlos, para así evitar posibles inconvenientes dentro de la institución. Además de clasificarlos para afrontarlos a la brevedad según su importancia.
<b>Análisis de riesgos y su proceso</b>	Para el análisis del efecto de un riesgo no existe un proceso de valoración. <b>β</b>	Los riesgos son inherentes a cualquier proceso, por lo cual obligatoriamente la directora debe asignar un porcentaje de ocurrencia para darle la atención debida, analizar, interpretar y buscar una solución viable a los riesgos

<p><b>Manejo del cambio</b></p>	<p>No se han efectuado sistemas que brinden información estadística de las operaciones.</p> <p>No existen controles que aseguren que las acciones de la Dirección son realizadas adecuadamente.</p> <p>No ha adoptado ningún método que pueda anticiparse a los cambios que puedan afectar a la entidad. <b>B</b></p>	<p>Se debería realizar mensualmente la valorización de la Gestión de la institución a través de indicadores de Gestión.</p> <p>Se debe implementar un control interno con cuestionarios de objetivos planteados frente a cuestionarios de objetivos alcanzados, lo cual ayudará a determinar si la Gestión Administrativa es idónea.</p> <p>Se sugiere establecer medidas o herramientas para poder evitar los riesgos, y dar seguimiento necesario para que estas sean cumplidas.</p>
---------------------------------	---	--

Elaborado por: MJZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por : LGSA	Fecha: 06-02-2015

**Tabla 27. Actividades de Control**

EVALUACION	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p><b>Tipos de actividades de control</b></p>	<p>Las tareas y responsabilidades son realizadas por diferentes funcionarios.</p> <p>No se aplican indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa <b>β</b></p>	<p>Se deberá delegar responsabilidades a cada uno de los funcionarios para que en caso de mala gestión identificar a la persona responsable y no solo concentrar responsabilidades a una sola persona.</p> <p>Se sugiere adoptar indicadores de desempeño.</p>
<p><b>Control sobre los sistemas de información</b></p>	<p>Se cuenta con un sistema informático en la institución el cual no es conocido por la mayoría de funcionarios lo cual conlleva a que las operaciones realizadas no brinden información confiable. <b>B</b></p>	<p>A los funcionarios, antes de que se le entregue el computador con el sistema deberá ser capacitado previamente, así podrá utilizar el sistema de forma adecuada.</p>

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

**Tabla 28. Información y Comunicación**

EVALUACIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p><b>Información</b></p>	<p>La información generada por la organización no es comunicada en la forma y tiempo indicado a los funcionarios de la institución.</p> <p>El sistema de información de la institución solo se utiliza para registrar movimientos, pagos, mas no se aplica para generar la información necesaria.</p> <p>No se realiza reportes para tener un conocimiento de cómo se encuentra la institución. <b>β</b></p>	<p>Se debería comunicar en el tiempo y la forma correcta la información generada por la institución.</p> <p>Es recomendable aplicar toda la información para que se pueda obtener la información rápida y necesaria de la institución, para poder tomar decisiones oportunas.</p> <p>La Dirección debería ordenar que se realicen reportes mensuales para informar la situación financiera, administrativa de la institución a todo el personal.</p>
<p><b>Comunicación</b></p>	<p>No existe una comunicación abierta en la institución por lo que no hay una buena coordinación y asignación de las funciones.</p> <p>La administración no cuenta con un directorio actualizado del desempeño y ocurrencias de la entidad. <b>B</b></p>	<p>El personal debería tener una comunicación abierta para que las actividades puedan ser coordinadas y no tener que afrontar obligaciones imprevistas.</p> <p>Se recomienda realizar evaluaciones de desempeño del personal y posteriormente actualizarlas, lo cual servirá para poder identificar la situación real de la institución.</p>

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

**Tabla 29. Supervisión**

EVALUACION	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p><b>Actividades de monitoreo</b></p>	<p>No se realiza la debida supervisión de las actividades realizadas por los superiores a los funcionarios.</p> <p>En la institución no se ha realizado Auditorias de gestión por parte de las entidades de control. <b>β</b></p>	<p>Se debería realizar esta actividad por parte de los funcionarios encargados con el propósito de que se realicen las supervisiones de las actividades realizadas por cada funcionario.</p> <p>La evaluación de los procesos en la institución es de suma importancia ya que se conoce la gestión y la calidad en los procesos de la institución y aporta a la toma de decisiones oportunas en las áreas críticas.</p>

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN	<b>PI 1/4</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012	
	PROCESO INSTITUCIONAL	
Auditores y Asesores Gerenciales		

1	Organización Jurídica	Presenta el oficio dirigido a la directora con el proyecto de CIBV propuesto
2	Asistente de atención al ciudadano	Ingresa el oficio de solicitud para la creación de un CIBV dirigido a al directora del MIES adjuntando el proyecto
3	Secretaria ejecutiva	Recepta el oficio para ser entregado a la directora
4	Directora	Revisa el oficio y el proyecto para ver si esta bien estructurado
5	Analista senior administrativo - Analista senior de Presupuesto y Directora	Revisan la partida presupuestaria para ver si hay dinero para la ayuda del nuevo proyecto
6	Técnico de servicio social	Verifica la ubicación e infraestructura en donde se instalará el CIBV, para determinar si es adecuada y revisa la nómina de los niños que van a ser atendidos
7	Técnico de servicio social	Informe de la revisión del proyecto a ejecutarse
8	Analista senior administrativo	Determina el informe de viabilidad del proyecto presentado
9	Analista senior de Presupuesto	Emite una certificación presupuestaria en el caso que este sea aprobado. Si no es aprobado no se da paso al trámite siguiente
10	Asesora Jurídica	Realiza el informe jurídico: revisa que la organización este legalmente constituida.
11	Directora	Si el informe de viabilidad, técnico y jurídico es correcto este es aprobado.
12	Secretaria ejecutiva	Se contacta con el representante legal para fijar la fecha y hora que se va a realizar la firma del convenio

Elaborado por: MJZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por : LGSA	Fecha: 06-02-2015

	AUDITORÍA DE GESTIÓN	<b>PI 2/4</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012	
	PROCESO INSTITUCIONAL	

13	Directora, Asesora Jurídica, Representante legal	Firman el convenio
14	Analista Senior administrativo	Realiza el primer anticipo semestral en la cuenta bancaria de la organización
15	Representante legal	Recibe la transferencia del dinero en la cuenta bancaria de la organización lo cual es el anticipo del convenio
16	Representante legal	Pone en marcha la primera etapa del proyecto propuesto.
17	Proveedor	Entrega alimentación cada mes a los niños y a las madres comunitarias
18	Técnico de servicio social	Mediante la visita de ruta, se realiza el seguimiento mensual del proyecto en su primera etapa de ejecución.
19	Técnico de servicio social	Verifica si los niños que están en la nómina siguen constando en la lista con las firmas de los padres de familia ,revisa las fichas de la entrega de menú de los proveedores
20	Representante legal	Lleva el informe económico con las facturas de los gastos realizados del primer trimestre a las oficinas MIES para que sean revisadas
21	Técnico de servicio social	Informa los gastos que se ha realizado en el primer semestre, mediante la verificación y la constatación de las compras incurridas cada mes, con el fin de determinar si coinciden con las facturas entregados por la organización , los cuales entregan en las oficinas del MIES
22	Técnico de servicio social	Realiza el informe en el cual anexa fotos del lugar, de los niños y de las madres comunitarias que trabajan en el lugar , para verificar si cumple con lo establecido en el convenio el proyecto sigue en ejecución.
23	Analista senior de contabilidad	Revisa las facturas cada semestre para constatar el pago a los proveedores
24	Analista senior administrativo	Realiza un informe en donde se refleja la justificación de los gastos incurridos en la primera etapa de ejecución

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por : <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN	<b>PI 3/4</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012	
	PROCESO INSTITUCIONAL	

25	Analista senior administrativo	Si el proyecto en su primera etapa cumple con lo establecido se realiza la siguiente transferencia
26	Representante legal	Recibe la segunda transferencia
27	Técnico de servicio social	Sigue con la visita de ruta en los meses consiguientes
28	Técnico de servicio social	Constata la nómina de niños que estan asistiendo
29	Técnico de servicio social	Realización del informe de la segunda etapa del seguimiento
30	Representante legal	Lleva el informe económico con las facturas del segundo semestre a las oficinas MIES para que sean revisadas
31	Analista senior de contabilidad	Revisa las facturas cada semestre para constatar el pago a los proveedores
32	Analista senior administrativo	Realiza el informe de los los desembolsos entregados y ejecutados
33	Representante legal	Lleva el informe económico con las facturas del segundo semestre a las oficinas MIES para que sean revisadas
34	Técnico del Servicio Soial	Informa los gastos que se ha realizado en el segundo trimestre, mediante la verificación y la constatación de las compras incurridas cada mes, con el fin de determinar si coinsiden con las facturas entregados por la organización , los cuales entregan en la oficina de la institución
35	Asesora Jurídica	Revisión de las cláusulas establecidas en el convenio con el fin de determinar que se haya cumplido con lo establecido.
36	Asesora Jurídica	Realiza las actas de finiquito para la liquidación del convenio
37	Directora, Asesora Jurídica, Representante legal	Firman la liquidación del convenio

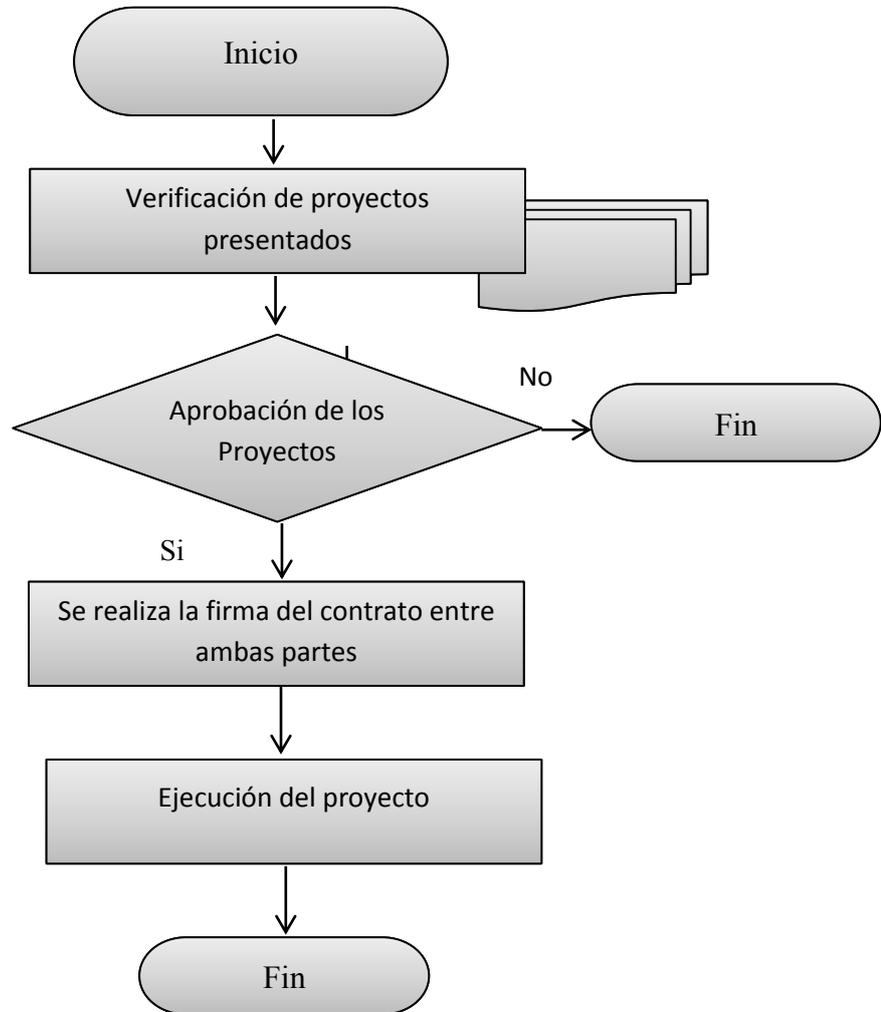
Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN	<b>PI 4/4</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012	
	PROCESO INSTITUCIONAL	

<b>Analista de Recursos Humanos</b>	Realiza un análisis de las necesidades de contratación de personal de la institución
	Si se determina la necesidad de ocupar cargos en la institución se realiza el proceso de contratación
	Para el llamamiento se realizan publicaciones en la página de Socio Empleo
	Se realiza la recepción de carpetas de los postulantes
	Se determina el grado de experiencia, conocimiento y formación profesional de los y las postulantes
	Se realiza los llamamientos a las pruebas de aptitud
	Calificación de las pruebas de aptitud
	Los postulantes con los más altos puntajes pasan a la etapa de la entrevista personal
	Se escoge al postulante con mayores aptitudes y se lo contrata.

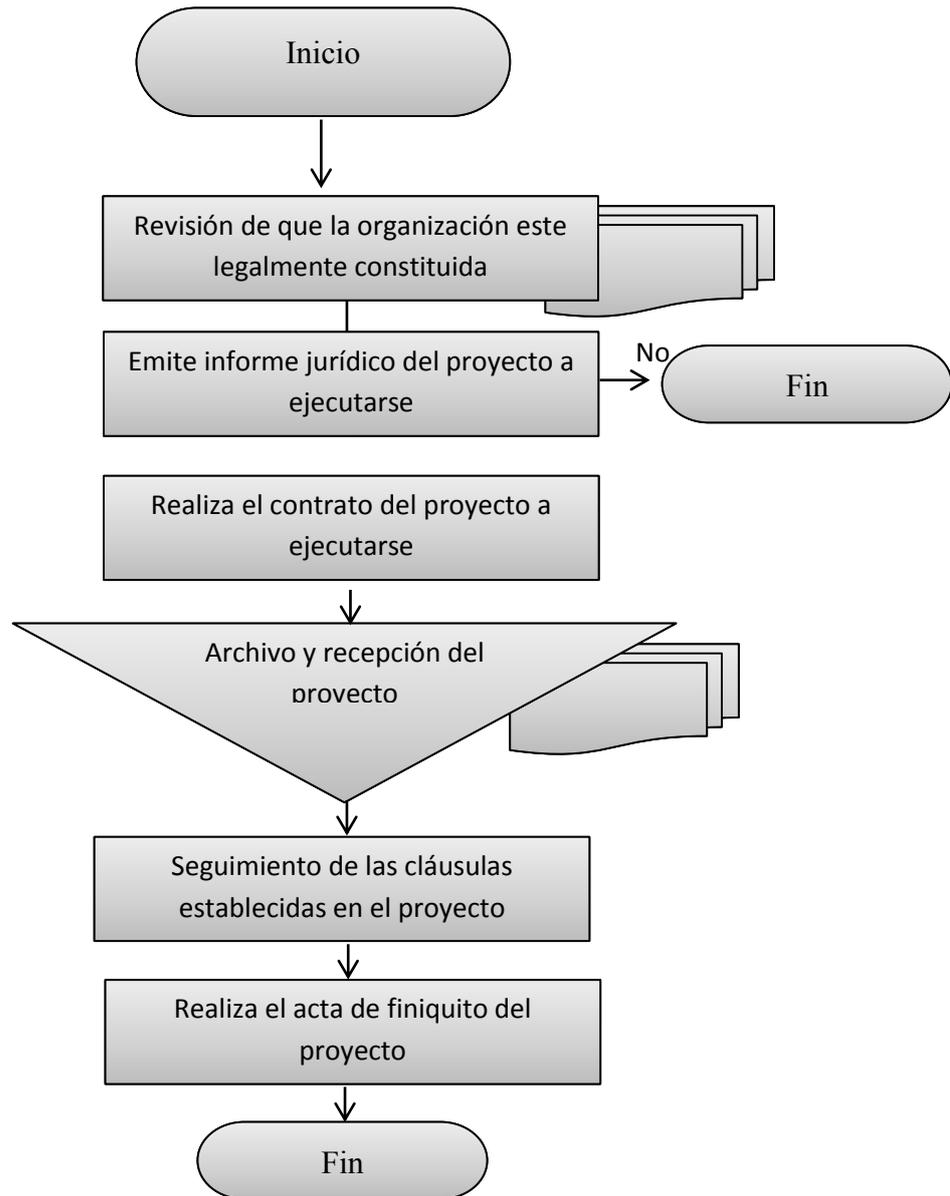
Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

**DIRECCIÓN DISTRITAL**



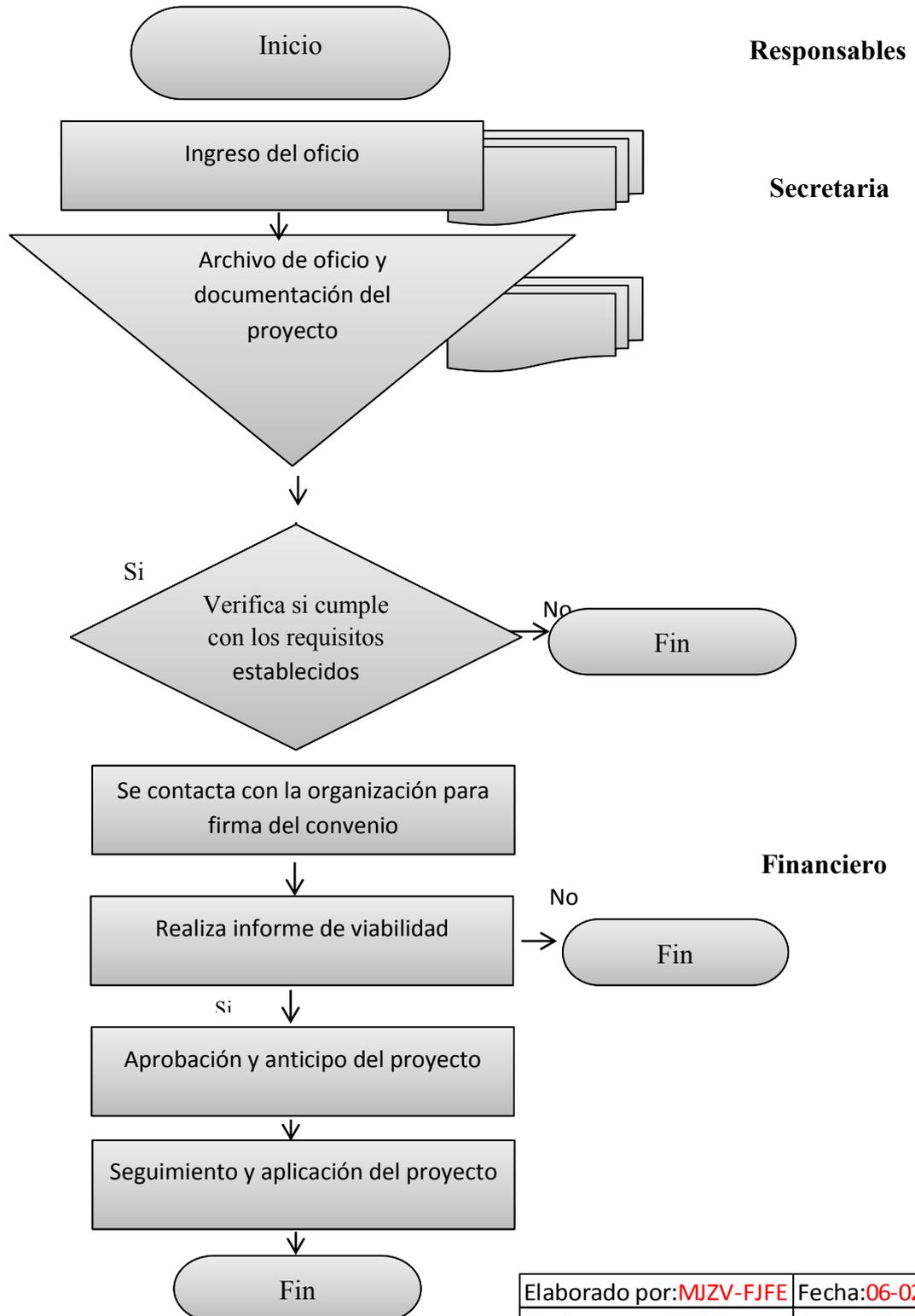
	AUDITORÍA DE GESTIÓN			F 2/7
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	FLUJOGRAMAS			

### UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA.



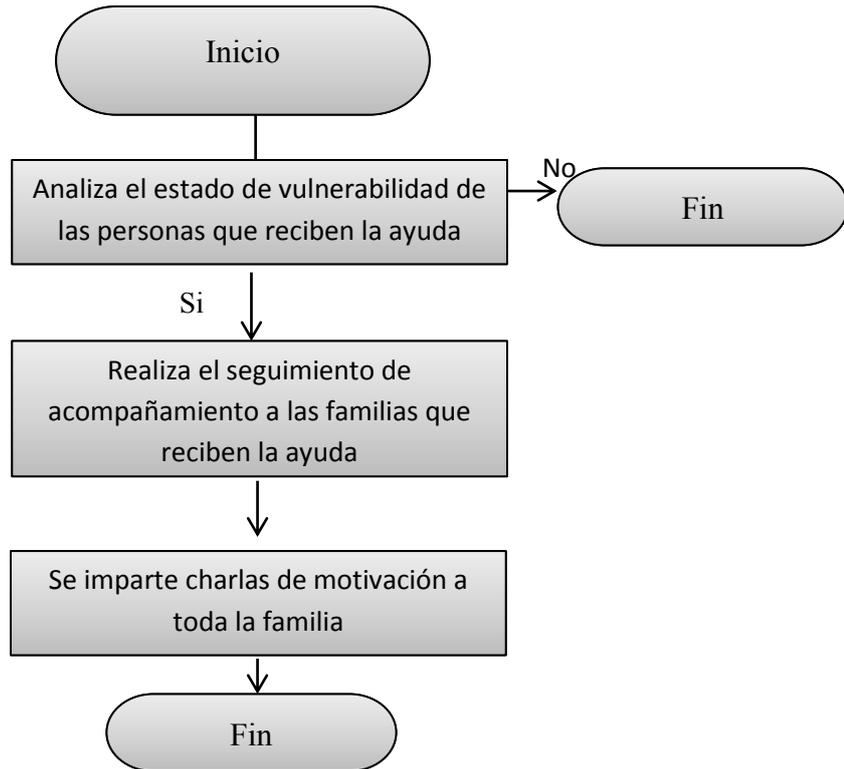
Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

### UNIDAD FINANCIERA ADMINISTRATIVA



	AUDITORÍA DE GESTIÓN	F 4/7
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012	
	FLUJOGRAMAS	

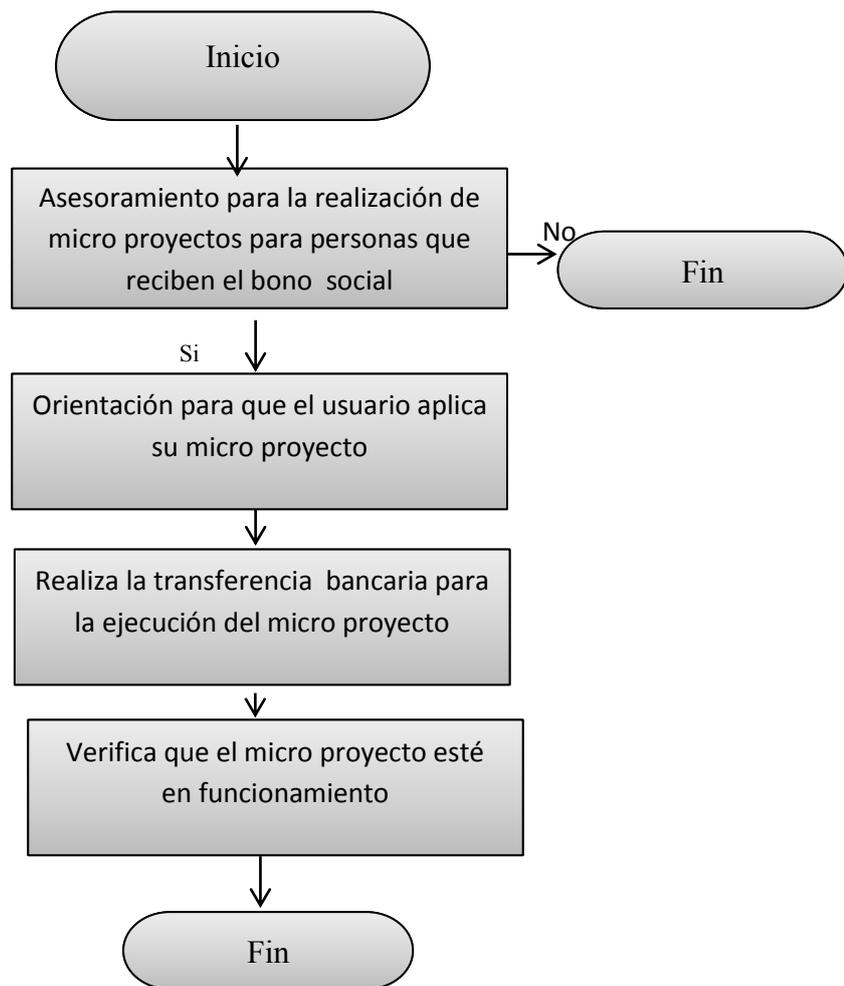
### UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL.



Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN	F 5/7
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012	
	FLUJOGRAMAS	

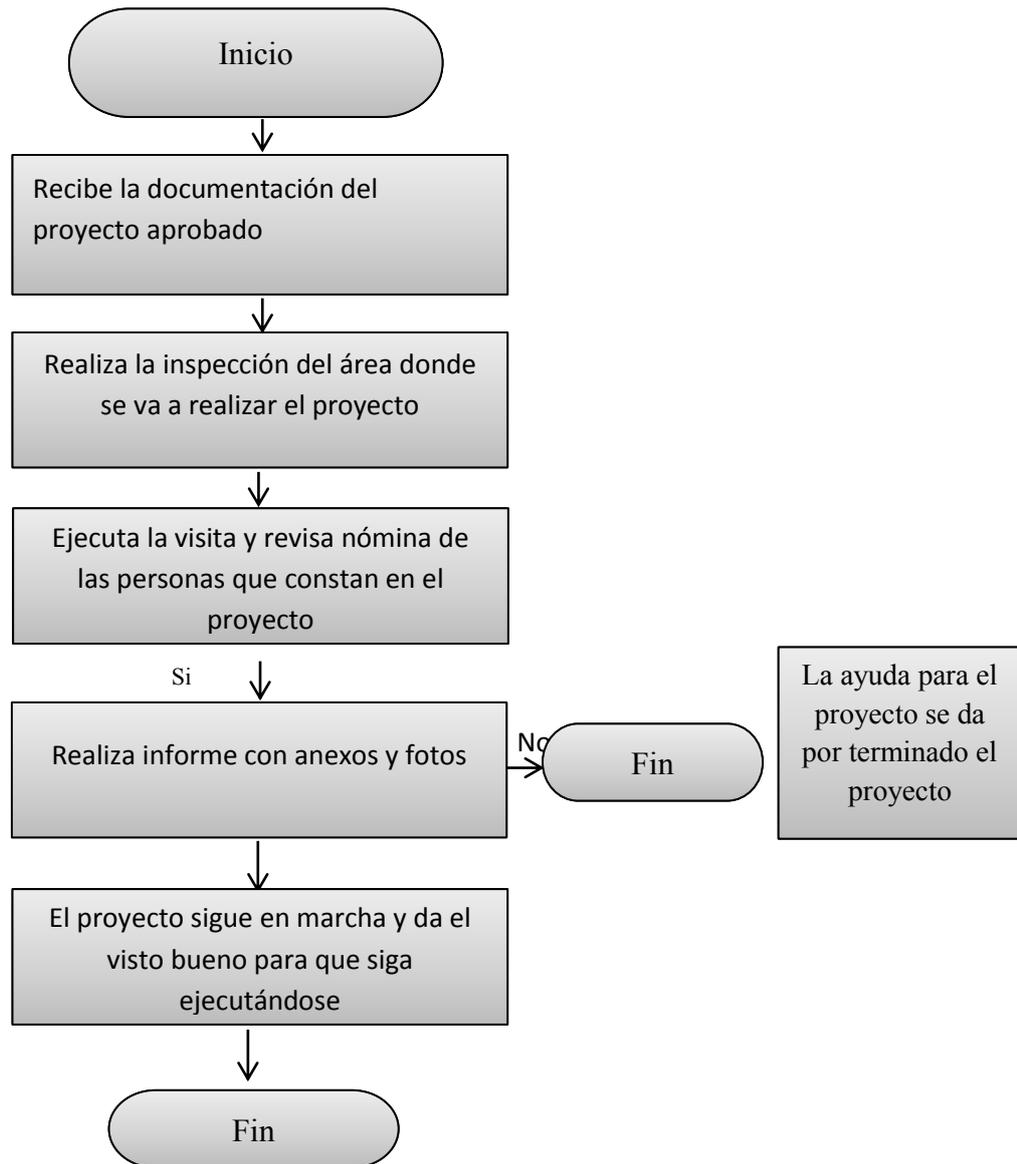
### UNIDAD DE INCLUSIÓN ECONÓMICA.



Elaborado por: MJZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por: LGSA	Fecha: 06-02-2015

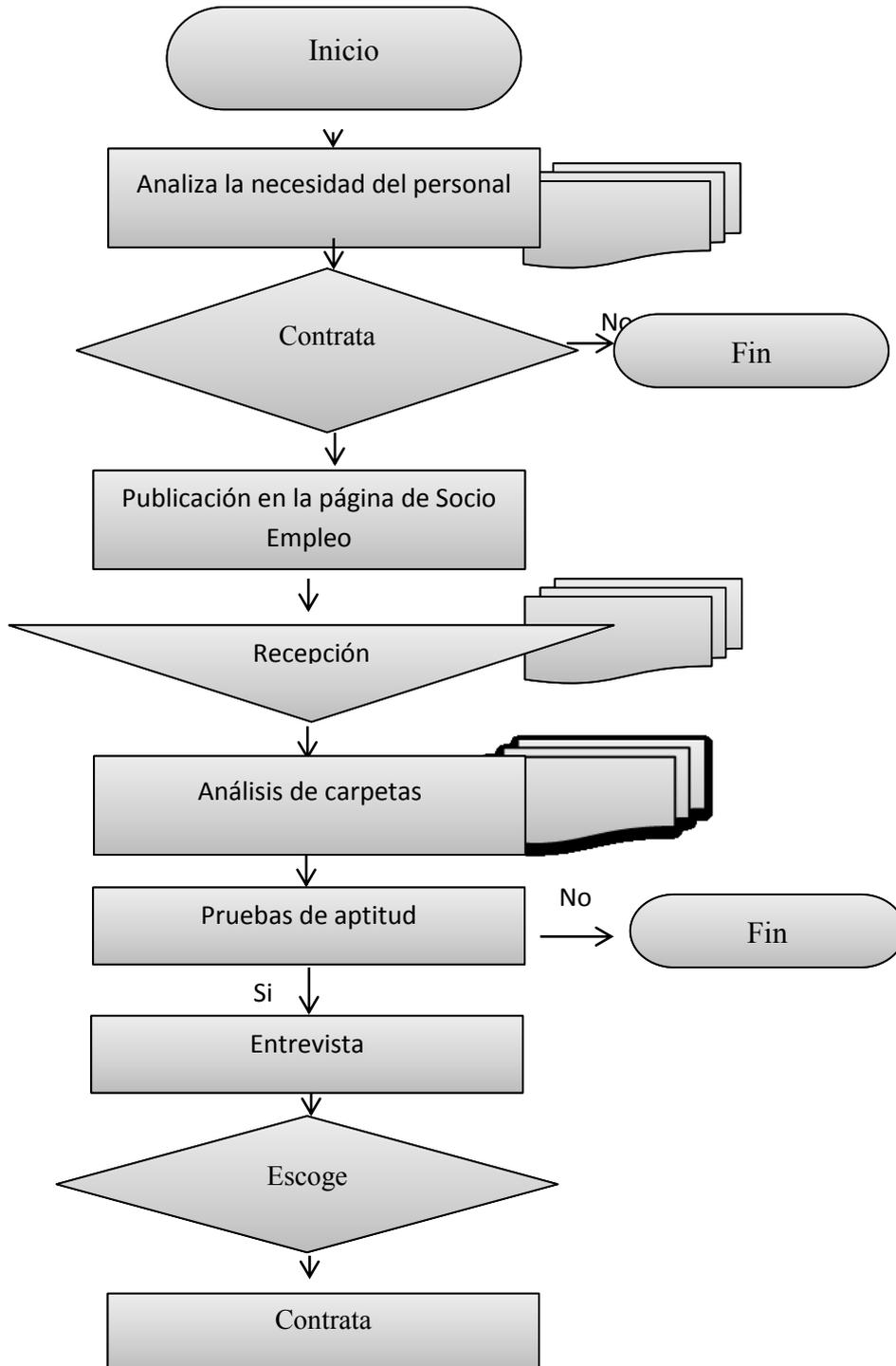
	AUDITORÍA DE GESTIÓN			F 6/7
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	FLUJOGRAMAS			

### UNIDAD DE SERVICIO SOCIAL.



Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

### SELECCIÓN DEL PERSONAL.



Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

	AUDITORÍA DE GESTIÓN	<b>IG 1/1</b>
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012	
	INDICADORES DE GESTIÓN	

INDICADOR	FÓRMULA	BRECHA
Eficiencia	Funcionarios que cumplen / Total de funcionarios * 100	75% de funcionarios cumplen con sus funciones y responsabilidades. 25% no cumple por la razón que se les asigna responsabilidades ajenas a su función, lo que dificulta que cumplan con las actividades entregadas
Eficiencia	Recursos suficientes / Total de funcionarios *100	48% Indica que los recursos asignados son suficientes para la realización de sus funciones. 52% indica que no se les entrega lo suficiente lo que demuestra que la administración no realiza la correcta repartición de los recursos.
Eficacia	Políticas y procedimientos / Total de funcionarios* 100	68% Mencionaron que sí conocen las políticas y procedimientos. 32% indican que no les ha entregado, lo que afecta en el desempeño de los parámetros ya establecidos
Efectividad	Funcionarios que conocen / Total de funcionarios *100	78% Sí conoce la Misión, visión y objetivos de la institución. 22% No conoce lo que afecta el sentido de pertenencia a la institución
Proporcionalidad	Funcionarios Capacitados/Total de funcionarios* 100	47% Están capacitados para realizar sus funciones. 53% no están capacitados de acuerdo a su área, ya que se da de forma general.
Proporcionalidad	Remoción de cargo / total de funcionarios * 100	34% Se les ha removido de su cargo. Se da en gran parte por los contratos que por lo general son de un año. 66% Han conservado sus puestos de empleo.
Calidad	Documentación de respaldo/ total de funcionario* 100	87% Indica que utilizan documentación de respaldo para sus actividades. 13% No aplica por la razón que la documentación solo lo realizan los operativos más no los superiores.

	AUDITORÍA DE GESTIÓN			HA 1/1
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL			
	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012			
	HOJA DE HALLAZGOS			

Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
No se entrega a tiempo los oficios a la Directora	Capítulo VI Art. 22.- Manual de políticas y procedimientos de control interno	Inadecuado manejo de la documentación	Retraso en la viabilidad del proyecto	Entrega inoportuna de los oficios de ayuda social recibidos	Generar agilidad en el trámite de ayuda social
Sobrecarga laboral en la dirección de la institución	Acuerdo ministerial 000154 Manual de funciones	Manual de funciones	Poca ayuda de sus colaboradores	Acumulación de proyectos sin concretar	No existe agilidad y oportunidad en el desarrollo de la ayuda social
No se ejecutan las visitas necesarias a los proyectos aprobados	Manual de políticas y procedimientos de control interno	Poca coordinación en el establecimiento de las rutas y asignación en el transporte	Supervisión inadecuada de los proyectos	Descoordinación en los procesos institucionales	Establecer rutas de visitas y respetar las mismas
Incumplimiento de cláusulas	Cláusulas del convenio establecido	Poca socialización del proyecto	Disminución de la nómina de las personas que reciben la ayuda	Terminación de los proyectos	Socializar con la comunidad sobre los beneficios que ofrece la institución

No presenta a tiempo el informe de verificación del proyecto	Manual de políticas y procedimientos de control interno	Constante rotación del personal, desconocimiento de la actividad a realizar.	Retraso en la transferencia	Paralización de las actividades del proyecto	Capacitación continua al personal y estabilidad laboral Alto: los usuarios se quedan sin el beneficio
Demora de revisión de documentación fuente	Manual de políticas y procedimientos de control interno	Constante rotación del personal. desconocimiento de la actividad a realizar	Demora de los proyectos presentados por los usuarios	Acumulación de proyectos.	Agilidad y organización en el proceso de revisión de los proyectos presentados

Elaborado por: MIZV-FJFE	Fecha: 06-02-2015
Revisado por : LGSA	Fecha: 06-02-2015

# INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN



**DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA  
MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL)**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

Elaborado por: <b>MJZV-FJFE</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>
Revisado por: <b>LGSA</b>	Fecha: <b>06-02-2015</b>

Puyo, 22 de Febrero de 2015

A la Directora

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**

1. Hemos efectuado el estudio y evaluación del Sistema de Control Interno Administrativo de la Dirección Distrital MIES Pastaza. El establecimiento y mantenimiento del Sistema del Control Interno es responsabilidad de la Dirección de la institución. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre la seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos, confiabilidad en los procesos administrativos, eficacia y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y regulaciones correspondientes.

2. Nuestro examen se realizó de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Auditoría y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas estas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la evaluación del sistema de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable de que la aplicación del Control Interno es la adecuada. La gran mayoría de los síntomas percibidos a lo largo de la ejecución del Control Interno obedece a la dinámica que ha estado sujeta la institución producto de las crecientes demandas de los usuarios y a la inexperiencia derivado de un cambio de condiciones de funcionamiento acelerado. La evaluación incluye el entendimiento y estudio de cada uno de los componentes del Control Interno; Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión. Consideramos que nuestro estudio proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

3.- En el Ambiente de Control se determinó que no existe la inexistencia de planificación estratégica y falta de formación y capacitación profesional de cada uno de los colaboradores. En la evaluación de riesgo deberán diseñar e implementar mecanismos que permitan la identificación de riesgos en todos los niveles; para las actividades de control no se cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa de las áreas, además de controles paulatinos; para la información y comunicación no se realiza reportes para conocer la situación de la institución por lo que no existe una buena coordinación y planificación de las tareas.

4. En nuestra opinión excepto por los hechos mencionados en los párrafos anteriores, el Sistema de Control Interno de la institución, se presenta razonable en algunos aspectos, por lo que se deberá tomar en cuenta lo ya señalado y mejorar criterios importantes en el áreas de la institución.

Atentamente,

Francisco Flores  
AUDITOR

Mariana Zambrano  
AUDITORA

## **INFORME CONFIDENCIAL PARA LA DIRECTORA**

Dra.

Puyo, 22 de febrero del 2015

Letty Vitery

DIRECTORA DISTRITAL MIES

Presente.-

De nuestra consideración:

### **OBJETO DEL CONTROL INTERNO**

Establecer la situación real en la que se encuentra la institución y proporcionar garantías para el logro de los objetivos, optimización de los procesos administrativos y el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas de la misma.

### **ALCANCE DEL CONTROL INTERNO**

En la Dirección Distrital MIES Pastaza se realizó el Sistema de Control Interno de conformidad a los principios y normas de control Interno. Para la recolección de la información la metodología utilizada son las entrevistas, cuestionarios y encuestas, a funcionarios y usuarios. Las novedades reflejadas en este informe según la metodología descrita anteriormente son producto de la revisión de la información adquirida, en el que se establece los siguientes sucesos con el fin de ser analizados con mayor detenimiento: la inexistencia de un sistema de control interno, la falta de capacitación del personal y preparación profesional, ausencia de planificación estratégica, inexistencia de mecanismos de control y la identificación de riesgos.

## **RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO**

### **ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

#### **Conclusión**

Se presenta la falta de supervisión en los cargos superiores los cuales no son controlados de forma oportuna y coordinada.

#### **Recomendación**

- Teniendo en cuenta que para que la institución se desarrolle de forma organizada y adecuada, es necesario que establezca e implemente procedimientos de supervisión en todos los niveles de mando de la institución, con el fin de que los procesos se los realice de manera que se minimicen los riesgos que se puedan presentar en las actividades diarias asignadas.
- Esto involucra a que las responsabilidades, acciones y actividades de trabajo sean distribuidas adecuadamente tomando en cuenta los conocimientos y habilidades de los funcionarios que laboran en la institución.

## **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

### **CONCLUSIÓN**

- La institución carece de planeación estratégica, por lo que no pueden pronosticar cada una de las actividades y operaciones que ocurren diariamente.

### **RECOMENDACIÓN**

- La Directora no encamina a la institución con los fines pertinentes, por lo que se ha visto la importancia de realizar una planificación estratégica, la misma que define los pasos a seguir para poder alcanzar los objetivos ya establecidos y también define lineamientos bajo los cuáles se va a regir los funcionarios en general, debido a que la Directora deberá elaborar y establecer formalmente la planificación estratégica de acuerdo a sus necesidades y situación actual ya que beneficiara a la institución.

## **MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTOS INTERNOS**

### **CONCLUSIÓN**

- En la institución existen procedimientos y reglamentos, los cuales no son aplicados por cada uno de los funcionarios dentro de las actividades encargadas.
- Entrega inoportuna de los oficios de ayuda social recibidos
- No existe agilidad y oportunidad en el desarrollo de la ayuda social
- Descoordinación en los procesos institucionales
- Cierre del proyecto
- Paralización de las actividades de los proyectos

### **RECOMENDACIÓN**

- La institución debe fomentar la aplicación de procedimientos y reglamentos internos existentes, esto aportara a que los funcionarios conozcan los lineamientos que deben cumplir y las posibles sanciones que pueden ser objeto por su incumplimiento, así mismo tendrán claras las políticas bajo las cuáles van a desempeñar sus funciones.
- Generar agilidad en el trámite de ayuda social.
- Fomentar la colaboración de todo el personal
- Establecer rutas de visitas y respetar las mismas
- Socializar con la comunidad sobre los beneficios de los proyectos

## **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

### **CONCLUSIÓN**

- Los funcionarios no cuentan con capacitaciones regulares y el personal contratado no cumple con los parámetros establecidos en los perfiles de contratación. Por lo que se debería dar capacitación continua al personal y estabilidad laboral

### **RECOMENDACIÓN**

- Es importante que cada funcionario de la institución tenga una capacitación profesional para que su desempeño sea de manera eficiente y eficaz, y se vea reflejado en los resultados proyectados; además de incentivar al personal de acuerdo a su nivel de rendimiento en sus cargos.
- Se debe contratar a personas idóneas que tengan conocimiento y experiencia, con el fin de que se realicen las actividades de manera adecuada y se pueda aportar al logro de los objetivos.
- Por lo que la dirección deberá implementar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en cada uno de los funcionarios que se ubiquen en las áreas más vulnerables y que estén en contacto con el público, de esta manera mejorar los procedimientos y alcanzar las metas trazadas.

## **SISTEMA DE INFORMACIÓN**

### **CONCLUSIÓN**

- La información generada por cada uno de los sistemas no es confiable ya que el personal que manipula la información tiene con conocimiento limitado de las aplicaciones con las que cuenta la institución.

### **RECOMENDACIÓN:**

- Se debe impartir capacitaciones para el adecuado manejo de los sistemas informáticos, lo que permitirá el acceso de información confiable en la que se pueda tomar las debidas decisiones y correcciones.

## **CONTROL DE GESTIÓN**

### **CONCLUSIÓN**

- En la empresa no se ha realizado un control de gestión en donde se establezcan debilidades y fortalezas de las acciones y operaciones desarrolladas por la administración, debido a que no permite el monitoreo de la gestión y alertas sobre diversos problemas que pudieran ocurrir.

### **RECOMENDACIÓN**

- La directora debe elaborar e implementar herramientas de control conjuntamente con indicadores de gestión que permita monitorear y mejorar las operaciones desarrolladas en la institución.
- De esta manera las herramientas implementadas facilite el control de lo planeado frente a lo alcanzado, y así poder verificar y determinar si existe un cumplimiento óptimo de los objetivos.

Sin más que acotar nos suscribimos de usted, esperando que las recomendaciones, sugeridas sean acogidas para el bienestar y buen camino de su gestión y éxito de la institución.

Atentamente:

---

Francisco Flores - Mariana Zambrano

## CONCLUSIONES

- Esta auditoría de gestión se la aplicó en la institución con el fin de determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad en los procesos en cada actividad desarrollada por los funcionarios y determinar si han cumplido apropiadamente los procesos internos.
- Se determinó que el control interno en la institución no se lo aplicado de forma eficiente y eficaz, lo que impide que logre sus metas y propósitos lo que acarrea la falta de confianza ante los usuarios que solicitan las distintas ayudas.
- La institución no cuenta con un programa de capacitación para los funcionarios, que les permite estar actualizados en conocimientos de acuerdo al área en la que labora cada funcionario, lo que ocasiona riesgos administrativos.
- El personal contratado por la institución no cuenta con la suficiente experiencia y conocimiento, ya que son contratados sin cumplir con los perfiles de selección.

## RECOMENDACIONES

- Tomar en cuenta el informe final emitido con el propósito de mejorar las áreas en las cuales no se está aplicando de forma adecuada actividades encomendadas a los funcionarios y superar las dificultades encontradas.
- Implementar el control interno en la institución con el fin de que se garantice el seguimiento apropiado de los procesos, como también se deben realizar revisiones periódicas y realizar los ajustes necesarios de las operaciones que las necesiten, esto aporta a que la institución se fortalezca alcanzando sus metas, propósitos y generara confianza en los beneficiarios.
- Los directivos de la entidad, cualquiera sea su nivel en la institución, tienen la responsabilidad de adiestrar permanentemente al personal a su cargo, así como estimular su capacitación continua y así desarrollar las habilidades y destrezas de los servidores que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales.
- Se debería cumplir con las normas de contratación, ya que al aplicar los procedimientos de convocatoria, evaluación y selección de los postulantes más idóneos con la aplicación de lo establecido permite identificar quienes por sus habilidades conocimientos y experiencias ofrecen mayores posibilidades para la buena gestión institucional.

## BIBLIOGRAFÍA

- Blanco Luna, Y. (2012). Auditoría Integral: normas y procedimientos (Segunda ed.). Bogotá: Eco Ediciones.
- González, F. F. (2003). Auditoría del mantenimiento e indicadores de gestión. FC Editorial.
- Graig Cooper, M., & De Backer, P. (2005). Auditoría de Gestión. Barcelona: Folio.
- Teodoro, C. A. (2009). Manual Especifico de Auditoría de Gestión. Municipio de Cuenca.
- Yáñez, C., & Ibsen, S. (2011). Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación. Chile: Comité de Investigaciones Técnico Científicas.
- Sampieri, R; Collado, Carlos y Lucio, Pilar (2003). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana. Mexico.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación. Chile: Mc. Graw Hill.
- Oliveira Da Silva Reinaldo (2002). Teorías de la Administración, International Editores
- Maldonado, M (2006) Auditoria de Gestión. Quito- Ecuador. Editorial Luz de América. Tercera edición.
- Cepeda, G. (2002) Auditoría y Control Interno. McGraw-Hill Interamericana. Colombia.
- Esparza, F. (2010). Manual de Auditoría de Gestión. Riobamba. ESPOCH.
- Abril, V. H. (2008). Elaboración de proyectos de investigación. Ambato
- Bernal, C. A. (2006). Metodología de la investigación. México: Pearson Pretice Hall
- Tamayo, M. y Tamayo (2001). El proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa. México.

## **LINKOGRAFÍA**

Whintington, F. (17 de febrero 2015) obtenido de over blog:

<http://auditoria.over-blog.com/article-el-informe-de-los-auditores-68959314.html>

Garcés, R (20 de Marzo 2015) obtenido de maxonlineblog:

<http://maxonlineblog.blogspot.com/2010/08/definiciones-de-diferentes-autores.html>

Jorge, A. (29 de Abril de 2015) obtenido de slideshare:

<http://es.slideshare.net/jorgealbertoanayacabeza/tecnicas-de-auditoria-15303862>

Contraloría (01 de Mayo 2015) obtenido de manual de Auditoría:

<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/manaudfin.pdf>

Yubero, H. (05 de Mayo 2015) obtenido de informe de Auditoría -Expansión

<http://www.expansion.com/diccionario-economico/informe-de-auditoria.html>

# ANEXOS

## ANEXO 1. Encuesta a Funcionarios

Objetivo: Conocer la eficiencia, eficacia y la calidad de los procesos en la institución.

Lugar: DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL)

Nombre del investigador: Mariana Zambrano y Francisco Flores

Dirigido a: Funcionarios de la institución

Fecha: Febrero 2015

Señale con una "x" la respuesta correcta

1. ¿La infraestructura física de la institución es adecuada?  
SI   
NO
2. ¿Usted conoce la misión visión y objetivos de la institución?  
SI   
NO
3. ¿Usted respeta y cumple sus funciones y responsabilidades?  
SI   
NO
4. ¿Usted recibe capacitación continua?  
SI   
NO
5. ¿Cómo califica el ambiente de trabajo?  
EXELENTE   
MUY BUENO   
BUENO   
MALO
6. ¿Usted cuenta con experiencia y conocimiento para ejecutar sus actividades?  
SI   
NO
7. ¿A usted le supervisan las actividades que realiza?  
SI   
NO
8. ¿Desde su contratación a la actualidad, usted ha sido removido de cargo o puesto?  
SI   
NO
9. ¿Se le han entregado políticas y procedimientos por escrito?  
SI   
NO
10. ¿Utiliza usted documentación de respaldo para sus actividades?  
SI   
NO
11. ¿Cómo se resuelve los casos de ayuda social?  
INGRESO   
PRIORIDAD   
OTROS

## ANEXO 2. Encuesta a Usuarios

Objetivo: Conocer la eficiencia, eficacia y la calidad de los procesos en la institución

Lugar: DIRECCIÓN DISTRITAL D-D-16-D01-PASTAZA-MERA-SANTA CLARA  
MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL)

Dirigido a: usuarios

Nombre del investigador: Mariana Zambrano y Francisco Flores

Fecha: Febrero 2015

Señale con una "x" la respuesta correcta

¿Confía usted en la institución?

SI

NO

¿Cómo califica la atención de la institución?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Malo

3.- ¿Qué servicio solicitó a la institución?

-----

4.-¿Accedió al servicio que solicitó?

SI

NO

¿Por qué?-----

5.- ¿Cómo califica los trámites a seguir para acceder a la ayuda social?

Normal

Extenso

Repetitivo

Otros

Cuáles

-----

6.- ¿Por qué accedió al uso de los servicios proporcionados por la institución?

-----

7.- ¿Considera óptimo el tiempo de espera para recibir la ayuda social?

SI

NO

8.- ¿Conoce usted casos de usuarios, que han recibido la ayuda social y los beneficiarios han sido terceros?

SI

NO