



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR  
CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN FINANZAS**

**TEMA:**

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS EN LA CARRERA DE FINANZAS, EN EL PERÍODO OCTUBRE 2017 A AGOSTO 2018.

**AUTORA:**

**LARISA RUBI AZITIMBAY VÁSQUEZ**

RIOBAMBA – ECUADOR

2019

## **CERTIFICACIÓN TRIBUNAL**

Certifico que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. Larisa Rubi Azitimbay Vásquez, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Econ. Antonio Durán Pinos  
DIRECTOR

Ing. María Auxiliadora Falconí Tello  
MIEMBRO

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Larisa Rubi Azitimbay Vásquez, declaro que el presente trabajo de titulación, es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 13 de febrero de 2019

Larisa Rubi Azitimbay Vásquez

C.C. 0604892125

## **DEDICATORIA**

La presente investigación la dedico a Dios, por darme la oportunidad y las fuerzas necesarias para terminar mi carrera, a mi madre por ser el pilar más importante en mi vida y demostrarme el amor incondicional hacia la familia, a mi padre por su ejemplo y valores inculcados que forjaron mi vida universitaria, a mis amados hermanos Karito y Ronny y a mi primo Juan quienes jamás dejaron de creer en mí y con su inmenso cariño me apoyaron a la distancia, finalmente quiero agradecer a mi mejor amiga Sarita quien hizo de esta experiencia una de las más especiales.

*Larisa Rubi Azitimbay Vásquez*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme valor para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de mi carrera, a mis padres por su amor infinito y apoyo incondicional, a mis hermanos con quienes he compartido momentos únicos y excepcionales, a mi primo quien con sus sabios consejos me ha apoyado en todo momento, al Econ. Antonio Durán y a la Ing. María Falconí por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de esta investigación y a mi amiga por su amistad y por acompañarme durante este camino.

## ÍNDICE GENERAL

|   |          |
|---|----------|
| Portada.....                                    | i        |
| Certificación tribunal.....                     | ii       |
| Declaración de autenticidad.....                | iii      |
| Dedicatoria.....                                | iv       |
| Agradecimiento.....                             | v        |
| Índice general.....                             | vi       |
| Índice de tablas.....                           | x        |
| Índice de figuras.....                          | x        |
| Índice de anexos.....                           | xi       |
| Resumen.....                                    | xii      |
| Abstract.....                                   | xiii     |
| Introducción.....                               | 1        |
| <b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>             | <b>2</b> |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....             | 2        |
| 1.1.1 Formulación del Problema.....             | 3        |
| 1.1.2 Delimitación del Problema.....            | 3        |
| 1.1.2.1 Delimitación Espacial.....              | 3        |
| 1.1.2.2 Delimitación Temporal.....              | 3        |
| 1.1.3 Delimitación Conceptual.....              | 3        |
| 1.1.3.1 Objetivo de Estudio.....                | 3        |
| 1.1.3.2 Campo de Acción.....                    | 3        |
| 1.2 JUSTIFICACIÓN.....                          | 4        |
| 1.3 OBJETIVOS.....                              | 5        |
| 1.3.1 Objetivo General.....                     | 5        |
| 1.3.2 Objetivos Específicos.....                | 5        |
| <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>          | <b>6</b> |
| 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....            | 6        |
| 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....                 | 7        |
| 2.2.1 Objetivos de la auditoría de gestión..... | 7        |
| 2.2.2 Importancia de la auditoría.....          | 8        |
| 2.2.3 Fases de la auditoría.....                | 8        |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| 2.2.3.1  | Fase I: Conocimiento preliminar.....                          | 9  |
| 2.2.3.2  | Fase II: Planificación.....                                   | 9  |
| 2.2.3.3  | Fase III: Ejecución .....                                     | 10 |
| 2.2.3.4  | Fase IV: Comunicación de resultados .....                     | 11 |
| 2.2.3.5  | Fase V: Seguimiento .....                                     | 11 |
| 2.2.4    | El Sistema Committee of Sponsoring Organizations (COSO) ..... | 12 |
| 2.2.4.1  | COSO I.....   | 12 |
| 2.2.5    | Evaluación del control interno .....                          | 14 |
| 2.2.5.1  | Métodos para la evaluación del control interno .....          | 15 |
| 2.2.6    | Riesgos de auditoría .....                                    | 18 |
| 2.2.6.1  | Riesgo inherente.....   | 18 |
| 2.2.6.2  | Riesgo de control .....                                       | 19 |
| 2.2.6.3  | Riesgo de detección.....                                      | 20 |
| 2.2.7    | Técnicas de auditoría.....                                    | 21 |
| 2.2.8    | Hallazgos de auditoría .....                                  | 22 |
| 2.2.8.1  | Atributos del hallazgo .....                                  | 23 |
| 2.2.9    | Evidencias de auditoría.....                                  | 24 |
| 2.2.9.1  | Clases de evidencia .....                                     | 25 |
| 2.2.10   | Indicadores de gestión .....                                  | 26 |
| 2.2.10.1 | Propósitos de los indicadores.....                            | 27 |
| 2.2.10.2 | Importancia de los indicadores .....                          | 27 |
| 2.2.10.3 | Clasificación de indicadores .....                            | 29 |
| 2.2.11   | Calidad de la gestión .....                                   | 30 |
| 2.2.12   | Gestión administrativa.....                                   | 32 |
| 2.2.13   | Gestión administrativa universitaria.....                     | 33 |
| 2.3      | MARCO CONCEPTUAL .....  | 34 |
| 2.3.1    | Auditoría de gestión .....                                    | 34 |
| 2.3.2    | Eficiencia .....  | 34 |
| 2.3.3    | Eficacia .....  | 34 |
| 2.4      | IDEA A DEFENDER.....  | 35 |
| 2.4.1    | Idea General.....   | 35 |
| 2.5      | VARIABLES .....   | 35 |
| 2.5.1    | Variable Independiente.....                                   | 35 |
| 2.5.2    | Variable Dependiente .....                                    | 35 |

|  |    |
|--|----|
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....   | 36 |
| 3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....  | 36 |
| 3.1.1 Enfoque cualitativo .....  | 36 |
| 3.1.2 Enfoque cuantitativo .....   | 36 |
| 3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....   | 36 |
| 3.2.1 Investigación bibliográfica y documental.....  | 36 |
| 3.2.1.1 Primarias.....   | 36 |
| 3.2.1.2 Secundarias .....  | 37 |
| 3.2.2 Investigación de campo .....   | 37 |
| 3.2.3 Investigación descriptiva.....   | 37 |
| 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....   | 37 |
| 3.4 MÉTODOS .....  | 38 |
| 3.4.1 Método inductivo – deductivo .....   | 38 |
| 3.4.2 Método analítico – sintético.....  | 39 |
| 3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....   | 39 |
| 3.5.1 Observación .....  | 39 |
| 3.5.2 Entrevista.....  | 39 |
| 3.5.3 Cuestionario de Control Interno.....   | 39 |
| 3.5.4 Encuesta.....  | 39 |
| CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....  | 40 |
| 4.1 INFORME DE AUDITORÍA.....  | 40 |
| 4.2 ENFOQUE DE LA AUDITORÍA .....  | 41 |
| 4.2.1 Motivo .....   | 41 |
| 4.2.2 Objetivo .....   | 42 |
| 4.2.2.1 Evaluar el control interno .....   | 42 |
| 4.2.2.2 Determinar el cumplimiento de los procesos académicos de la Carrera de Finanzas .....      | 42 |
| 4.2.2.3 Determinar el cumplimiento de los procesos administrativos de la Carrera de Finanzas ..... | 42 |
| 4.2.3 Alcance .....  | 42 |
| 4.2.4 Enfoque.....   | 42 |
| 4.2.5 Componentes auditados.....   | 43 |
| 4.2.6 Indicadores utilizados.....  | 43 |
| 4.2.6.1 Indicador de eficacia .....  | 43 |

|         |  |     |
|---------|--|-----|
| 4.2.6.2 | Indicador de eficiencia .....                            | 44  |
| 4.3     | INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD .....                          | 45  |
| 4.3.1   | Visión .....   | 45  |
| 4.3.2   | Misión.....  | 45  |
| 4.3.3   | Análisis FODA.....                                       | 46  |
| 4.3.3.1 | Factores internos .....                                  | 46  |
| 4.3.3.2 | Factores externos.....                                   | 47  |
| 4.3.4   | Base legal.....  | 48  |
| 4.3.5   | Estructura orgánica.....                                 | 50  |
| 4.3.6   | Objetivos.....   | 50  |
| 4.3.6.1 | Objetivo General .....                                   | 50  |
| 4.3.6.2 | Objetivo Específico .....                                | 50  |
| 4.3.7   | Funcionarios principales.....                            | 51  |
| 4.3.7.1 | Director de escuela .....                                | 51  |
| 4.3.7.2 | Profesores .....   | 52  |
| 4.3.7.3 | Personal administrativo .....                            | 53  |
| 4.3.7.4 | Estudiantes .....  | 54  |
| 4.4     | EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO .....                     | 54  |
| 4.4.1   | Evaluación control interno docente.....                  | 55  |
| 4.4.1.1 | Hallazgos docentes.....                                  | 58  |
| 4.4.2   | Evaluación control interno personal administrativo ..... | 68  |
| 4.4.2.1 | Hallazgos personal administrativo .....                  | 71  |
| 4.5     | ANÁLISIS ESPECÍFICO POR COMPONENTE.....                  | 78  |
| 4.5.1   | Procesos académicos .....                                | 78  |
| 4.5.1.1 | Hallazgos prácticas pre-profesionales .....              | 79  |
| 4.5.1.2 | Hallazgos unidad de titulación.....                      | 82  |
| 4.5.1.3 | Hallazgos estudiantes .....                              | 89  |
| 4.5.2   | Procesos administrativos .....                           | 94  |
| 4.5.2.1 | Hallazgos estudiantes .....                              | 95  |
| 4.6     | CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES .....                    | 97  |
|         | CONCLUSIONES .....                                       | 102 |
|         | RECOMENDACIONES .....                                    | 103 |
|         | BIBLIOGRAFÍA.....  | 104 |
|         | ANEXOS .....   | 107 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|           |  |     |
|-----------|--|-----|
| Tabla 1:  | Matriz de hallazgo .....   | 23  |
| Tabla 2:  | Análisis FODA: Factores internos.....                            | 46  |
| Tabla 3:  | Análisis FODA: Factores externos.....                            | 47  |
| Tabla 4:  | Actividades académicas y administrativas de calidad .....        | 135 |
| Tabla 5:  | Atención brindada en la Carrera Finanzas .....                   | 136 |
| Tabla 6:  | Atención de manera rápida y oportuna .....                       | 137 |
| Tabla 7:  | Atención brindada por los funcionarios.....                      | 138 |
| Tabla 8:  | Personal docente y administrativo idóneo .....                   | 139 |
| Tabla 9:  | Escuchan las demandas y las necesidades de los estudiantes ..... | 140 |
| Tabla 10: | Las autoridades son accesibles para resolver inquietudes .....   | 141 |
| Tabla 11: | Escuchan las demandas y las necesidades de los estudiantes ..... | 142 |
| Tabla 12: | Satisfacción con la formación académica .....                    | 143 |
| Tabla 13: | Adecuada cantidad de personal académico.....                     | 144 |
| Tabla 14: | Adecuados canales de comunicación e información .....            | 145 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|            |   |     |
|------------|---|-----|
| Figura 1:  | Extracto de la estructura orgánica funcional de facultad .....  | 50  |
| Figura 2:  | Actividades académicas y administrativas de calidad .....       | 135 |
| Figura 3:  | Atención brindada en la Carrera Finanzas .....                  | 136 |
| Figura 4:  | Atención de manera rápida y oportuna .....                      | 137 |
| Figura 5:  | Atención brindada por los funcionarios .....                    | 138 |
| Figura 6:  | Personal docente y administrativo idóneo.....                   | 139 |
| Figura 7:  | Escuchan las demandas y las necesidades de los estudiantes..... | 140 |
| Figura 8:  | Las autoridades son accesibles para resolver inquietudes.....   | 141 |
| Figura 9:  | Escuchan las demandas y las necesidades de los estudiantes..... | 142 |
| Figura 10: | Satisfacción con la formación académica .....                   | 143 |
| Figura 11: | Adecuada cantidad de personal académico .....                   | 144 |
| Figura 12: | Adecuados canales de comunicación e información .....           | 145 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|           |  |     |
|-----------|--|-----|
| Anexo 1:  | Programa de auditoría .....                                    | 107 |
| Anexo 2:  | Cuestionario de control interno (docentes) .....               | 110 |
| Anexo 3:  | Cuestionario de control interno (personal administrativo)..... | 112 |
| Anexo 4:  | Matrices de hallazgos (docentes).....                          | 114 |
| Anexo 5:  | Matrices de hallazgos (personal administrativo) .....          | 125 |
| Anexo 6:  | Encuesta estudiantes .....                                     | 132 |
| Anexo 7:  | Resultados de encuesta estudiantes.....                        | 135 |
| Anexo 8:  | Matrices de hallazgos (prácticas pre-profesionales).....       | 146 |
| Anexo 9:  | Matrices de hallazgos (unidad de titulación).....              | 149 |
| Anexo 10: | Matrices de hallazgos (encuesta a estudiantes) .....           | 157 |
| Anexo 11: | Matrices de hallazgo (encuesta a estudiantes).....             | 162 |
| Anexo 12: | Cuadro de indicadores.....                                     | 164 |
| Anexo 13: | Entrevista al director de carrera.....                         | 167 |

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad realizar una Auditoría de gestión de los procesos académicos y administrativos en la Carrera de Finanzas, en el período octubre 2017 a agosto 2018, con el propósito de mejorar las actividades académicas y administrativas que se llevan a cabo en la Carrera de Finanzas, para evaluar el control interno se aplicó cuestionarios en base en los cinco componentes del COSO I tanto a los docentes y al personal administrativo, también se realizó una encuesta a los estudiantes y una entrevista al director de carrera que permitió verificar y evaluar la gestión y el cumplimiento de las disposiciones legales, además se analizaron los rubros de prácticas pre-profesionales y unidad de titulación de los períodos analizados a través de una comparación de información, lo cual permitió obtener indicadores de gestión. Se concluye que la Carrera de Finanzas no aplica indicadores de eficiencia y eficacia para medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteados, además se evidencia que los servidores y servidoras de la unidad académica no se alinean a los objetivos debido al incumplimiento de los reglamentos, estatutos y normativas vigentes. Por lo mencionado se propone aplicar las recomendaciones que se encuentran en el informe de auditoría con la finalidad de que los actores implicados puedan establecer los tiempos y acciones a emprender posibilitando el mejoramiento de las actividades académicas y administrativas.

**Palabras Claves:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>  
<AUDITORÍA DE GESTIÓN> <PROCESOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS> <COSO I> <INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

Econ. Antonio Durán Pinos

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The current research work has the aim of performing a Management Audit of academic and administrative processes at Finance career, in the academic period October 2017 – August 2018, with the purpose of improving the academic and administrative activities which are carried out in the Finance career, questionnaires were applied to teachers and administrative staff for assessing the internal control based on the five components of COSO I, a survey was done to students and an interview was done to the career director which permitted to verify and evaluate the management and fulfillment of legal requirements, moreover, headings of pre- professional practices and titling unit were analyzed of the concerned periods through a comparison of information whereby management indicators could be obtained. Concluding, efficiency and effectiveness indicators are not applied at Finance career to measure the grade of compliance about stated objectives and goals, moreover it is evident that public officials of titling unit do not align to the objectives due to non-compliance with current regulations, statutes and standards. Therefore, it is proposed to apply suggestions which are written on audit report in order to relevant actors can determine times and actions to undertake improving the academic and administrative activities.

**Key Words:** < ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>  
<MANAGEMENT AUDIT> <ACADEMIC AND ADMINISTRATIVE PROCESSES>  
<COSO I> < EFFICIENCY AND EFFICACY INDICATORS> <RIOBAMBA  
(CANTON)>

## INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación, se trata de desarrollar una auditoría de gestión de los procesos académicos y administrativos en la Carrera de Finanzas, en el período octubre 2017 a agosto 2018, para indagar y evaluar el control interno y la gestión con la finalidad de determinar el cumplimiento de los objetivos y metas de acuerdo a los principios de eficiencia y eficacia que nos permitirán medir los resultados obtenidos para posteriormente emitir las recomendaciones en base a los hallazgos encontrados que se reflejan en el informe de auditoría.

En el capítulo I, consta el planteamiento, la formulación y delimitación del problema, la justificación en el que se detalla la importancia de realizar la auditoría y se define el objetivo general y los específicos.

En el capítulo II, cuyo contenido es el marco teórico conceptual que contiene los antecedentes investigativos, la fundamentación teórica debidamente referenciada basados en auditoría de gestión y la idea a defender con sus respectivas variables.

En el capítulo III, se determina la metodología de la investigación, mediante la indagación de campo y la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos que permitieron recopilar los datos, analizar, resumir la información obtenida, conocer la realidad de la carrera y las deficiencias encontradas en los rubros de mayor importancia, de igual manera se estableció la población muestra.

En el capítulo IV, comprende el marco propositivo desarrollado en el informe de auditoría; el cual está compuesto por el enfoque de la auditoría, la información de la entidad, la evaluación de control interno, el análisis específico por componente, de los procesos académicos en el que constan el análisis de las prácticas pre-profesionales, unidad de titulación, las actividades académicas, los procesos administrativos en el que se analizan los trámites que se gestionan en la carrera, los procesos de la gestión administrativa y se adjunta la matriz de cumplimiento de recomendaciones.

Finalmente dentro de este capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones bibliografías y anexos.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo es una institución de educación superior que inicia sus actividades académicas el 02 de mayo de 1972; posteriormente se crean las distintas carreras y entre ellas en marzo de 2000 se crean las Carreras de Comercio Exterior e Ingeniería Financiera que pertenecen a la Facultad de Administración de Empresas.

Actualmente la Carrera de Finanzas, desarrolla sus actividades académicas y administrativas con 33 docentes y mantiene en sus aulas a 630 estudiantes, quienes están optando por el título de Ingeniería en Finanzas o Licenciatura en Finanzas, de acuerdo al nivel de estudios y malla curricular que corresponde acorde al período de ingreso.

Según el estatuto politécnico en su artículo 120 establece que: “La ESPOCH es una institución que brinda formación académica en áreas profesionales y disciplinas científicas y tecnológicas; desarrolla investigación social, científica y tecnológica de manera permanente y mantiene programas de vinculación con la colectividad orientados al desarrollo social, ambiental, económico, político y cultural del país”, para ello mantiene una estructura académica que posibilita el cumplimiento de su visión, misión y los objetivos institucionales, siendo una de ellas la Carrera de Finanzas. (ESPOCH, 2014)

Revisados los archivos de la institución se observa que no se ha efectuado una auditoría de la gestión en la Carrera de Finanzas, en donde no se haya delimitado y evaluado las actividades académicas y administrativas de la misma, lo que no ha permitido establecer los indicadores de la gestión realizada, en base de los objetivos y metas propuestas en los períodos académicos.

De acuerdo a los objetivos del reglamento de régimen académico se determina que la gestión-formativa debe ser regulada y evaluada, en tal razón la autoevaluación de las

carreras persigue esa finalidad para poder desarrollar sus actividades normalmente, este mecanismo está claramente definido y estandarizado a nivel nacional, pero no permite identificar ciertos procesos y parámetros de la gestión académica y administrativa necesarios para el desarrollo y desempeño de actividades relacionadas con los estudiantes, docentes y personal de apoyo, de ahí la importancia de esta investigación.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cómo contribuye la ejecución de una auditoría de gestión en la Carrera de Finanzas, para alcanzar una mejor gestión académica y administrativa?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

#### **1.1.2.1 Delimitación Espacial**

El presente trabajo de titulación se realizó en la Ciudad de Riobamba, en la Carrera de Finanzas de la Facultad de Administración de Empresas, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

#### **1.1.2.2 Delimitación Temporal**

La investigación se llevó a cabo en el período octubre 2017 a agosto 2018.

### **1.1.3 Delimitación Conceptual**

#### **1.1.3.1 Objetivo de Estudio**

Auditoría de gestión de los procesos académicos y administrativos

#### **1.1.3.2 Campo de Acción**

Carrera de Finanzas

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de ésta auditoría de gestión permitió examinar y evaluar el control interno y la gestión de la Carrera de Finanzas, dado que no se ha identificado ciertos procesos y parámetros de la gestión académica y administrativa necesarios para el desarrollo y desempeño de actividades relacionadas con los estudiantes, docentes y el personal de apoyo. Es por ello el interés de realizar este tipo de investigación y de analizar ciertos rubros de la unidad académica.

Se consideró necesario evaluar el control interno tanto a los docentes como al personal administrativo mediante la aplicación de cuestionarios de control interno basados en los cinco componentes del COSO I que posteriormente permitió elaborar los hallazgos según el grado de relevancia establecido y emitir las recomendaciones necesarias para mejorar las actividades de la carrera. Para evaluar la gestión se analizaron los procesos académicos de los rubros de prácticas pre-profesionales, unidad de titulación y las actividades académicas mientras que de los procesos administrativos se analizó los trámites que se llevan a cabo y la gestión administrativa, a través de la aplicación de indicadores de eficiencia y eficacia posibilitó reflejar la situación académica y administrativa de la carrera y consecuentemente formular recomendaciones y estrategias que posibiliten el mejoramiento.

La ejecución del informe, se basa en las normas de auditoría generalmente aceptadas que constituyen la guía técnica para efectuar las labores de evaluación, verificación, obtención de evidencia suficiente y competente que permitieron formular las conclusiones y recomendaciones pertinentes de forma clara y precisa, mostrando siempre una actitud objetiva y mental de absoluta independencia con la unidad académica de igual manera se encuentra debidamente referenciado con los reglamentos, estatutos, normativas y leyes vigentes que rigen a la ESPOCH y a la Carrera de Finanzas permitiendo verificar el cumplimiento de las disposiciones legales.

La auditoría de gestión realizada a los procesos académicos y administrativos de la Carrera de Finanzas posibilitará mejorar las actividades y los procesos que se llevan a cabo mediante la aplicación de las recomendaciones, con la finalidad de que los actores implicados puedan establecer los tiempos y acciones a emprender.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Ejecutar una auditoría de gestión de los procesos académicos y administrativos en la Carrera de Finanzas, en el período octubre 2017 a agosto 2018.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Realizar el diagnóstico situacional de la Carrera de Finanzas en el período establecido.
- Identificar los procesos académicos y administrativos que posibiliten la planificación de la auditoría de gestión.
- Aplicar las técnicas y prácticas de auditoría de gestión en los procesos académicos y administrativos en la Carrera de Finanzas.
- Elaborar el informe de auditoría de gestión en base a los hallazgos y evidencias encontradas.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

**Tema:** “Auditoría de gestión como una herramienta de evaluación aplicada en la Unidad Educativa Marieta de Veintimilla, Ubicada en el cantón Pedro Moncayo, Comunidad Cajas Jurídica, período 2014.”

**Autor:** Doris Paulina Pujota Sánchez

**Universidad:** Universidad Central del Ecuador

Según el tema de la autora mencionada concluye que la ejecución de la auditoría de gestión ayudará a evaluar, analizar, utilizar de forma eficiente los recursos que posee la institución, además; permitirá detectar debilidades para mejorar y convertirlos en fortalezas. Al efectuarse el análisis situacional de las actividades institucionales, cumplimiento de políticas, normativas que rigen al plantel, se evidenció en el informe de auditoría a través de la aplicación del cuestionario de control interno y del uso de indicadores de eficiencia, eficacia, ética, economía que los docentes y personal administrativo, financiero y de talento humano conocen las funciones que deben realizar pero no son cumplidas a cabalidad por lo que la autora recomienda realizar un estudio y control adecuado a las áreas de la institución que permita planificar y controlar la actividades. (Pujota, 2015)

**Tema:** “Auditoría de Gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de las pymes empresas de servicio.”

**Autores:** Lady Maldonado Santacruz y Jorge Fernández Ronquillo

**Universidad:** Escuela Superior Politécnica del Litoral.

Según el artículo mencionado anteriormente, la auditoría de gestión constituye una herramienta básica para asegurar la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de los objetivos y metas, comprendiendo todas las actividades de la organización.

La aplicación de la auditoría permitió evaluar el desempeño y cumplimiento de la organización, para ello se evaluó el control interno, los procesos financieros, administrativos y operacionales también se empleó indicadores financieros para evaluar la situación económica de la empresa e indicadores de gestión para medir el grado de eficacia y eficiencia en que se desarrollan las actividades.

Finalmente los autores concluyen que para las pymes es necesario evaluar la eficiencia, eficacia y economía de la organización y sus colaboradores además se debería capacitar al personal, sea este administrativo u operativo puesto que el trabajo en equipo crea la eficiencia para la empresa también se debería contar con una visión estratégica de largo plazo compartida con el personal de la organización, en lugar de sólo estar tomando decisiones de corto plazo para mantener las ganancias altas. (Maldonado & Fernández, 2018)

**Tema:** “La auditoría de gestión para la ejecución de proyectos en las instituciones sin fines de lucro del Ecuador.”

**Autores:** Sandra Maribel Freire Caiza.

**Universidad:** Universidad Técnica de Ambato

Según el tema de la autora mencionada se puede concluir que la falta de indicadores de gestión no permite mejorar el proceso de ejecución de proyectos, debido a que no se tiene un diseño y por ende no existe la implementación de indicadores, a pesar de ser necesario, de tal forma, para que se puedan apoyar al momento de realizar la ejecución de proyectos, ya que será de interés para todos, con el cual se podrá definir claramente en qué grupo se encuentra, dentro de la eficiencia, eficacia o economía, permitiendo que esté disponible y entendible para todos. (Freire, 2018)

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Objetivos de la auditoría de gestión**

De conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, los objetivos de la Auditoría de Gestión son los siguientes:

- Establecer el grado de cumplimiento de las facultades, objetivos y metas institucionales.
- Determinar la eficiencia, eficacia, economía, impacto y legalidad en el manejo de los recursos humanos, materiales financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo.
- Determinar si se están ejecutando exclusivamente, los sistemas, proyectos, programas y/o actividades que constan en la planificación institucional, con sujeción al Plan Nacional de Desarrollo, a los planes regionales, provinciales, cantonales y parroquiales rurales de desarrollo y de ordenamiento territorial.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias aplicables, así como las políticas, planes y programas establecidos.
- Medir el grado de confiabilidad y calidad de la información financiera y operativa. (Contraloría General del Estado, 2011)

### **2.2.2 Importancia de la auditoría**

Según (Arriaga Asociados, 2014) La importancia de realizar una auditoría de gestión se resume en:

La necesidad de comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos de nuestra empresa. Contar con los recursos personales y productivos necesarios para llevar a cabo una actividad empresarial no es suficiente. Hay que conocerlos a fondo en su uso y control, evaluarlos y, si es preciso, modificarlos para mejorar nuestro negocio y así alcanzar la máxima eficiencia.

### **2.2.3 Fases de la auditoría**

Según (Durán, 2012) El proceso para la ejecución de una auditoría de gestión conlleva el desarrollo de cinco fases fundamentales:

1. Conocimiento preliminar
2. Planificación

3. Ejecución del Trabajo
4. Comunicación de Resultados
5. Seguimiento

#### **2.2.3.1 Fase I: Conocimiento preliminar**

- Visita de observación a la entidad
- Revisión de archivos - Papeles de Trabajo; Cumplimiento de Recomendaciones
- Conocimiento de la Estructura Orgánica y Funcional de la entidad
- Determinar el FODA
- Identificación de áreas y procesos relevantes
- Evaluación del Control Interno
- Evaluación de Riesgos y puntos de interés
- Definición de Objetivos, Misión, Visión y Estrategias de la empresa
- Determinación de Indicadores

Dependiendo de la entidad, magnitud, complejidad y diversidad de sus operaciones, se puede identificar los componentes y sub componentes de su estructura organizativa. (Durán, 2012)

Dentro de la primera fase se revisó los archivos correspondientes a reglamentos, estatutos, leyes, misión, visión, objetivos vigentes de la Carrera de Finanzas y también se recabó la información de prácticas pre-profesionales y unidad de titulación del período octubre 2017 a agosto 2018.

#### **2.2.3.2 Fase II: Planificación**

- Análisis de la información y documentación
- Evaluación del Control Interno por componentes
- Calificación del Riesgo
- Elaboración del Plan y Programas a ejecutarse

Esta fase permite orientar al auditor hacia los objetivos y establecer los pasos a seguir en la presente fase, las siguientes fases, y las actividades y procedimientos a desarrollar en cada uno de ellas. La planificación debe contener con precisión los objetivos específicos y el alcance del trabajo a desarrollar, fundamentada en los programas, procedimientos y responsables de la ejecución del examen. (Durán, 2012)

En el desarrollo de esta fase se elaboró el cuestionario de control interno para el personal docente y administrativo, la encuesta y la entrevista también se realizó el análisis de la información tanto de prácticas pre-profesionales como de unidad de titulación de los períodos correspondientes y se elaboró el programa de auditoría respectivo que se evidencian en los anexos del presente trabajo.

### **2.2.3.3 Fase III: Ejecución**

- Aplicación de programas
- Elaboración de Papeles de Trabajo
- Aplicación de los instrumentos elaborados
- Determinación de Hallazgos
- Obtención de evidencia suficiente, competente y relevante
- Elaboración de la matriz de Hallazgos
- Uso de Indicadores, estándares e índices, acorde a los Hallazgos
- Comunicación de resultados parciales.

En esta etapa se ejecuta propiamente la auditoría, pues se aplican los instrumentos, se encuentran los hallazgos, y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones del informe de auditoría. (Durán, 2012)

Esta fase permitió ejecutar el programa de auditoría mediante la elaboración de los papeles de trabajo, aplicar la entrevista al director de carrera, los cuestionarios de control interno a los docentes, personal administrativo y la encuesta a los estudiantes para

posteriormente elaborar los hallazgos en base a los resultados obtenidos e identificar los indicadores encontrados.

#### **2.2.3.4 Fase IV: Comunicación de resultados**

- Carta de Control Interno
- Comunicaciones y Actas
- Estructura del Informe
- Redacción del Informe Final
- Revisión del Plan de Recomendaciones
- Determinación de Plazos y Responsables

Durante la ejecución de la auditoría se debe dar a conocer de manera oportuna las novedades encontradas, para que se puedan esclarecer las situaciones y hechos, con la finalidad de que los resultados sean analizados y valorados por la entidad; así como también se realiza la redacción de todos los hallazgos encontrados y que ameriten incluirse en el informe final. (Durán, 2012)

Mediante esta fase se elaboró el borrador del informe de auditoría y el informe final en el que se dio a conocer las novedades encontradas, estableciendo responsabilidades en las recomendaciones emitidas.

#### **2.2.3.5 Fase V: Seguimiento**

- Revisión de Recomendaciones Anteriores
- Revisión de Actas de Compromiso (Matriz de Recomendaciones)
- Verificación del Plan de Implementación de Recomendaciones

Es necesario que se realice el seguimiento de las recomendaciones emitidas con anterioridad para conocer si las mismas han sido implementadas, y las ha puesto en práctica. Además se debe consensuar con los funcionarios de la entidad en Plan de implementación de las nuevas recomendaciones, en donde tiene que constar: el propósito de la recomendación; las actividades a cumplir; los funcionarios a

ejecutar; los plazos de aplicación; y las firmas de los responsables del cumplimiento. (Durán, 2012)

En la quinta fase se elaboró la matriz de cumplimiento de recomendaciones con la finalidad de que esta sea presentada a los actores implicados y sean ellos quienes determinen el tiempo de aplicación de la misma.

#### **2.2.4 El Sistema Committee of Sponsoring Organizations (COSO)**

El sistema COSO significa COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS, es un método que se realiza en una empresa para detectar o prevenir algún tipo de estafa, localizar faltas, corregir operaciones, estimular deficiencia de personal mediante la vigilancia que se ejerce a través de los informes, salvaguardar los bienes y obtener un control efectivo en todos los aspectos de la compañía. (Durán, 2012, pág. 56)

##### **2.2.4.1 COSO I**

El control interno se define según (Mantilla, 2005) como: “Un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos.”

Categorías para el cumplimiento:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Para evaluar la efectividad y la eficiencia de las operaciones de la auditoría de gestión se utilizó el COSO I para medir el control interno de la unidad académica.

EL control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al

proceso de administración. Aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlos de forma diferente que las grandes. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, no obstante lo cual una compañía pequeña puede tener un control interno efectivo. (Mantilla, 2005, pág. 4)

#### 2.2.4.2 Componentes del COSO I

De acuerdo con (Mantilla, 2005) los componentes del COSO I son:

- **Ambiente de control.** El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de los empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía.
- **Evaluación del Riesgo.** Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuadros deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos constituyendo una base para determinar como se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.
- **Actividades de control.** Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

- **Información y comunicación.** Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo a lo largo y hacia arriba de la organización.
- **Monitoreo y Supervisión.** Los sistemas de control interno debe monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. Las deficiencias del control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia y al consejo solamente los asuntos serios. (Mantilla, 2005)

### 2.2.5 Evaluación del control interno

El auditor obtendrá la comprensión suficiente de la base legal, planes y organización, así como de los sistemas de trabajo e información manuales y sistemas computarizados existentes, establecerá el grado de confiabilidad del control interno del ente o área sujeta a examen a fin de: planificar la auditoría, determinar la naturaleza, oportunidad, alcance y selectividad de la aplicación de los procedimientos sustantivos y preparar el informe con los resultados de dicha evaluación para conocimiento de la administración del ente auditado.

Además, el auditor como parte de la evaluación del control interno efectuará el seguimiento de las recomendaciones de auditorías e informes anteriores, para verificar el grado de cumplimiento de las medidas correctivas propuestas. (Durán, 2012, págs. 67-68)

### **2.2.5.1 Métodos para la evaluación del control interno**

(Estupiñan, 2006) Manifiesta los siguientes métodos generales de los cuales se ha utilizado los cuestionario de control interno dirigidas al personal docente y administrativo de la carrera basados en los cinco componentes antes mencionados.

#### **a) Método de cuestionarios**

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Algunas preguntas probablemente no resultan aplicables; en ese caso se utilizan las letras -NA- no aplicable. En otros casos, la pregunta amerita un análisis más detallado; en este caso, se cumple la información. (Estupiñan, 2006)

Normalmente, el auditor obtiene las respuestas de los funcionarios mediante una entrevista tratando de obtener la mayor evidencia. En este sentido es conveniente tener presente que el examen de control interno no concluye con la contestación de las preguntas del cuestionario. El auditor debe obtener evidencia y otras pruebas por medio de procedimientos alternativos que le permitan determinar si realmente se llevan a la práctica los procedimientos que la empresa tiene previstos. La aplicación del cuestionario permite servir de guía para el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno. (Estupiñan, 2006, págs. 160-161)

### **b) Método narrativo o descriptivo**

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema. (Estupiñan, 2006)

Este método que puede ser aplicado en auditorías de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el relevamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen. El relevamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso. (Estupiñan, 2006, pág. 161)

### **c) Método gráfico o diagrama de flujo**

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa. (Estupiñan, 2006)

Este método es un complemento muy útil porque la representación básica de los circuitos y ciclos administrativos de la empresa pueden ser utilizados por varios años, en el caso de exámenes recurrentes, y localizar muy rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento logrando una mayor eficiencia administrativa. (Estupiñan, 2006)

Sus principales ventajas son: identificar la existencia o ausencia de controles financieros y operativos; permitir al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos que se combinan en el relevamiento; identificar las desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajos; y facilitar la presentación de recomendaciones y sugerencias a la gerencia de la empresa sobre asuntos financieros y operativos. (Estupiñan, 2006, págs. 161-162)

#### **d) Combinación de métodos**

(Estupiñan, 2006) Señala que resulta muy beneficioso la aplicación de distintos métodos, como: cuestionarios y flujogramas. A continuación algunas ventajas:

El diagrama facilita la respuesta de algunas de las preguntas del cuestionario, por ejemplo la pregunta: ¿Existe un sistema de control adecuado para el registro y control de los cheques devueltos por falta de fondos? La respuesta surge con mejor esfuerzo, observando el gráfico del circuito administrativos, que contiene todos los detalles significativos del procedimiento. (Estupiñan, 2006)

Los auditores externos preparan los cuestionarios con el objetivo de que sean aplicables a la generalidad de la compañía que, en algunas oportunidades, no es aplicable a todas sus partes. De existir un flujograma del circuito administrativo pertinente, el auditor podría identificar algunas debilidades del sistema susceptibles de mejoramiento. En las situaciones susceptibles de originar recomendaciones a la empresa se encuentran: inadecuada programación del trabajo, que es causa de atrasos y demoras; ausencia de información en determinadas áreas; existencia de documentos, copias o registros innecesarios; sistemas inadecuados de costeo; inadecuado diseño de formularios; uso inadecuado de información presupuestario; informes inadecuados para niveles superiores; ausencia de instrucciones claras y precisas para el personal, inadecuada utilización de equipos mecánicos y electrónicos de procedimiento de datos; bajo aprovechamiento de la capacidad del personal; políticas deficientes en materia de aprovechamiento y stock; espacios no utilizados convenientemente; y lentitud en la toma de inventarios. (Estupiñan, 2006)

Cuando por la naturaleza de las operaciones en la empresa, existiera algún sistema administrativo no muy usual y no se dispusiera de preguntas ya estructuradas en el cuestionario estándar, el auditor externo soluciona el problema diagramando el circuito con la finalidad de evaluar los controles en él establecidos. (Estupiñan, 2006, págs. 162-163)

## **2.2.6 Riesgos de auditoría**

El riesgo de auditoría puede definirse como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarían el sentido de la opinión vertida en el informe.

La susceptibilidad a la existencia de errores o irregularidades puede presentarse a distintos niveles. Analizar su presencia ayuda a evaluar y manejar en forma más adecuada, la implicancia que determinado nivel de riesgo tiene sobre la labor de auditoría a realizar. (Maldonado M. , 2011)

El riesgo de auditoría está compuesto por distintas situaciones o hechos que, analizados en forma separada, ayudan a evaluar el nivel de riesgo existente en un trabajo en particular y determinar de qué manera es posible reducirlo a niveles aceptables. (Maldonado M. , 2011)

(Maldonado M. , 2011) menciona tres categorías de riesgo de auditoría:

### **2.2.6.1 Riesgo inherente**

“El riesgo inherente es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores o irregularidades significativas, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control.

El riesgo inherente está totalmente fuera de control por parte del auditor. Difícilmente se puede tomar acciones que tiendan a eliminarlo porque es propio de la operación del ente.” (Maldonado M. , 2011, pág. 48)

#### **Factores que determinan el riesgo inherente:**

Entre los factores que determinan la existencia de un riesgo inherente Según (Maldonado M. , 2011) se pueden mencionar:

- La naturaleza del negocio del ente; el tipo de operaciones que se realizar y el riesgo propio de esas operaciones; la naturaleza de sus productos y volumen de transacciones.
- La situación económica y financiera del ente.

La organización gerencial y sus recursos humanos y materiales; la integridad de la gerencia y la calidad de los recursos que el ente posee. La predisposición de los niveles gerenciales a establecer adecuados y formales sistemas de control, su nivel técnico y la capacidad demostrada en el persona clave, son elementos que deben evaluarse al medir el riesgo inherente. (Maldonado M. , 2011)

#### **2.2.6.2 Riesgo de control**

El riesgo de control es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna.

Este tipo de riesgos también está fuera del control de los auditores, pero eso sí, las recomendaciones resultantes del análisis y evaluación de los sistemas de información, contabilidad y control que se realicen van a ayudar a mejorarlos niveles de riesgo, en la medida que se adopten tales recomendaciones.

Además, la existencia de bajos niveles de riesgo de control, lo que implica que existan buenos procedimientos en los sistemas de información, contabilidad y control, pueden ayudar a mitigar el nivel de riesgo inherente evaluado en una etapa anterior. (Maldonado M. , 2011, pág. 49)

#### **Factores que determinan el riesgo de control**

(Maldonado M. , 2011) considera: “Los factores que determina el riesgo de control están presentes en el sistema de información, contabilidad y control. La tarea de evaluación del riesgo de control está íntimamente relacionada con el análisis de los sistemas.

La existencia de puntos débiles de control implicaría “a priori” la existencia de

factores que incrementan el riesgo de control y, al contrario, puntos fuertes de control serían factores que reducen el nivel de este riesgo.” (Maldonado M. , 2011)

### **2.2.6.3 Riesgo de detección**

El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables. A diferencia de los dos riesgos mencionados anteriormente, el riesgo de detección es totalmente controlable por la labor del auditor y depende exclusivamente de la forma en que se diseñen y lleven a cabo los procedimientos de auditoría.

Al igual que el riesgo de control mitiga la existencia de altos niveles de riesgo inherentes, el riesgo de detección es la última y la única posibilidad de mitigar altos niveles de riesgos inherentes y de control. (Maldonado M. , 2011, pág. 50)

### **Factores que determinan el riesgo de detección**

Los factores que determinan el riesgo de detección según (Maldonado M. , 2011) están relacionados con:

- La ineficiencia de un procedimiento de auditoría aplicado.
- La mala aplicación de un procedimiento de auditoría, resulte este eficaz o no.
- Problemas de definición de alcance y oportunidad en un procedimiento de auditoría, haya sido bien o mal aplicado. Este factor se relaciona con la existencia de muestras no representativas.

El auditor no examina el 100% de las transacciones de un ente sino que se basa en el trabajo realizado sobre una muestra y extiende esos resultados al universo de las transacciones. La mala determinación del tamaño de la muestra puede llevar a conclusiones erróneas sobre el universo de esas operaciones. (Maldonado M. , 2011)

### 2.2.7 Técnicas de auditoría

De acuerdo con (Basantes, 2018) Los métodos prácticos de investigación y pruebas que utilizan el auditor para obtener la evidencia necesaria que fundamente sus opiniones y conclusiones.

#### **Verificación verbal:**

**Indagación:** Obtención información verbal a través de averiguaciones y conversaciones. (Basantes, 2018)

#### **Verificación Ocular:**

**Comparar:** Observar la similitud o diferencia de dos o más conceptos.

**Revisión Selectiva:** Examen ocular rápido con fines de separar mentalmente asuntos que no son típicos o normales.

**Rastreo:** Seguir una operación de un punto a otro dentro de su procedimiento.

**Observación:** Examen ocular para cerciorarse como se ejecutan las operaciones.

**Comprobación:** Examen verificando la evidencia que apoya a una transacción u operación, demostrando autoridad, legalidad, propiedad, certidumbre, etc.

**Computación:** Verificación la exactitud matemática de las operaciones o efectuar cálculos. (Basantes, 2018)

#### **Verificación Escrita:**

**Análisis:** Separar en elementos o partes.

**Conciliación:** Hacer que concuerde dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.

**Confirmación:** Obtener constatación de una fuente independiente de la entidad bajo examen y sus registros.

**Inspección:** Examen físico y ocular de activos obra documentos, valores con el objeto de demostrar su existencia y autenticidad. (Basantes, 2018)

### 2.2.8 Hallazgos de auditoría

Según (Fleitman, 2007) El grupo de evaluación integral busca encontrar hallazgos durante las diferentes etapas de su aplicación.

- Un hallazgo es la respuesta a la pregunta ¿qué tan bien se está realizando una acción, actividad o función en relación con lo programado y con los objetivos establecidos?
- La base para detectar hallazgos es la comparación entre los indicadores reales y las normas de rendimiento.
- El fin primordial de emplear normas e indicadores es el de poder evaluar en términos cualitativos y cuantitativos la administración y operación de la empresa.
- La norma es la mejor práctica en el ramo, el nivel deseado de rendimiento, mientras que el indicador es el nivel real de rendimiento obtenido, y la diferencia origina una causa que son los factores que ocasionan la variación respecto de la norma de rendimiento (favorable o desfavorable) y un efecto que es el impacto de la variación de los resultados esperados.
- Lo que se busca es explorar diferentes alternativas para derivar las causas y efectos propios de los hallazgos y traducirlas en recomendaciones preventivas o correctivas, según sea el caso.
- Conocer los hallazgos a tiempo puede ser trascendente para tomar decisiones oportunas.
- Los hallazgos se comentan y analizan con el personal directivo, ya que la aportación de quienes conocen a fondo los problemas de la empresa es indispensable.
- Sin embargo, el grupo de evaluación no deberá perder su objetividad e independencia en las reuniones sostenidas con los directivos.

- A veces es necesario revalorar un hallazgo, cuando se duda de su validez. En ese caso debe confirmarse que la información obtenida es confiable. Se recomienda certificar un documento con la firma de la autoridad involucrada, en el que se asegure la verdad del hecho. Si fuese el caso, sería conveniente tener las declaraciones por escrito firmadas por los involucrados.
- Los hallazgos se pueden clasificar en alto y bajo riesgo, de acuerdo con su impacto en el desarrollo de la empresa. Esta clasificación la deberá establecer el grupo que tenga a su cargo la evaluación.
- Los hallazgos se dividen en dos, pueden ser fortalezas y oportunidades o debilidades y amenazas para la empresa.
- El grupo de evaluación deberá definir los requisitos mínimos de una situación para que se considere un hallazgo, así como los criterios de la estrategia que se debe seguir en el caso de encontrar hallazgos. (Fleitman, 2007, págs. 23-24)

### 2.2.8.1 Atributos del hallazgo

(Durán, 2012) Propone los atributos de hallazgo que son: “Condición, criterio, causa y efecto, y por medio de ellos podemos plenamente identificarlos y definirlos para evaluarlos adecuadamente” (pág. 30)

**Tabla 1:** Matriz de hallazgo

| MATRIZ DE UN HALLAZGO |                 |                   |   |                             |  |   |
|-----------------------|-----------------|-------------------|---|-----------------------------|--|---|
| CONDICIÓN             | CRITERIO        | CAUSA             | EFECTO  | EVIDENCIA                   | CONCLUSIÓN   | RECOMENDACIÓN   |
| Lo que es             | Lo que debe ser | ¿Por qué sucedió? | La diferencia entre lo que es y lo que debe ser | Lo que sustenta el hallazgo | Lo encontrado mediante la investigación y establecido en el hallazgo | La solución al hallazgo encontrado, debe ser dirigida a una persona o entidad específica. |

**Fuente:** (Durán, 2012)

De acuerdo con (Velasquez, 2003) determina las siguientes definiciones para los atributos de hallazgos:

- ✓ **Condición.-** Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función u operación, entendida como “lo que es”.
- ✓ **Criterio.-** Comprende la concepción de “lo que debe ser”, con el cual el auditor mide la condición del hecho o situación.
- ✓ **Causa.-** Es la razón básica (o las razones) por la cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición.- Como buena práctica de auditoría las causas se identifican y se ratifican a través de la información que se solicita a los administrados, cuando se pide aclaración sobre razones presentadas para que se generen resultados no deseados en la organización.
- ✓ **Efecto.-** Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.
- ✓ **Conclusiones.-** Las conclusiones de auditoría son juicios profesionales del auditor basados en los hallazgos luego de evaluar sus atributos y de obtener la opinión de la entidad. Su formulación se basa en realidades de la situación encontrada, manteniendo una actitud objetiva, positiva e independiente sobre lo examinado.
- ✓ **Recomendaciones.-** Las recomendaciones son sugerencias positivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas con la finalidad de mejorar las operaciones o actividades de la entidad y constituyen la parte más importante del mismo informe se debe identificar el Qué, Con quién, Dónde, Cuándo, características que le garantizan su eficiente y eficaz aplicación. (Velasquez, 2003)

### 2.2.9 Evidencias de auditoría

Como expresan (Arens, Randal, & Beasley, 2007) evidencia se define como “cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información auditada se declara de acuerdo con el criterio establecido, la cual debe ser suficiente, competente y relevante lo que permitirá llegar a las conclusiones del informe”.

### **2.2.9.1 Clases de evidencia**

(Durán, 2012) Establece los siguientes tipos de evidencia:

#### **2.2.9.1.1 Evidencia física**

Se obtiene por medio de una inspección u observación directa de:

- Actividades ejecutadas
- Documentos y registros
- Hechos relacionados con el objetivo del examen (Durán, 2012)

#### **2.2.9.1.2 Evidencia testimonial**

Evidencia obtenida de otras fuentes a través de cartas o declaraciones verbales o escritas recibidas en respuesta a indagaciones o por medio de entrevistas. Las declaraciones son importantes y útiles, sin embargo, están sujetos a corroboraciones por revisión de los registros y de pruebas sustantivas y físicas. (Durán, 2012)

#### **2.2.9.1.3 Evidencia documental**

Es la forma más común de evidencia en la auditoria y consiste de documentos clasificados como:

- Externos: Aquellos que se originan fuera de la entidad auditada (facturas, correspondencia)
- Internos: Aquellos que se originan dentro de la entidad auditada (registros contables, correspondencia, guías de recepción y comunicación interna) (Durán, 2012)

#### **2.2.9.1.4 Evidencia analítica**

Se obtiene al analizar o verificar información y se origina del resultado de:

- Computaciones
- Comparaciones con normas prescritas, operaciones anteriores, Leyes y Reglamentos, Decisiones legales.
- Raciocinio
- Análisis de la información dividida en sus componentes.

El juicio profesional del auditor acumulado a través de la experiencia le orienta y facilita en el análisis. (Durán, 2012)

El tipo de evidencia que se obtuvo para dar sustento a las conclusiones es físicas, mediante registros y documentos de la Carrera de Finanzas tanto de unidad de titulación como de prácticas pre-profesionales de los períodos analizados para luego convertirlas en evidencias analíticas lo que nos permitió comparar la información y obtener indicadores.

#### **2.2.10 Indicadores de gestión**

(Durán, 2012) Define a los indicadores de gestión de las siguientes maneras:

Son los medios, instrumentos o mecanismos, que nos permiten evaluar hasta que punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos de la institución o empresa.

Representan una unidad de medida gerencial, los que permiten evaluar el desempeño de una organización, en relación a sus metas, objetivos y responsabilidades planteados en determinado período de tiempo.

Brindan la información que posibilita analizar el desempeño de determinada área de la empresa o institución, verificando el cumplimiento de sus objetivos en términos de los resultados obtenidos. (pág. 41)

### **2.2.10.1 Propósitos de los indicadores**

Según (Durán, 2012) El propósito que tiene la utilización de los indicadores son los siguientes:

- Que la gestión institucional se encuentre basada en datos y hechos.
- Crear una cultura de medición y mejoramiento.
- Agregar valor al proceso de toma de decisiones en la empresa.
- Valorizar los factores determinantes para obtener éxito.
- Establecer criterios de comparación con algo mejor.
- Analizar el cumplimiento de los planes, objetivos, metas y resultados. (Durán, 2012)

### **2.2.10.2 Importancia de los indicadores**

Según (Durán, 2012):

“Es necesario mantener a la organización en permanente control, de ahí que la utilización de instrumentos indispensables para ello son la utilización de los indicadores, ya que una entidad sin indicadores no puede dirigirse adecuadamente.” (pág. 42)

Entonces los indicadores sirven para:

- Evitar riesgos, crisis y traumas
- Mantener el rumbo
- Prever el cambio
- Garantizar la subsistencia organizacional
- Avanzar hacia el progreso y desarrollo. (Durán, 2012)

Por lo tanto es importante que la entidad logre:

- Crear indicadores de acuerdo a sus necesidades
- Saber usar los indicadores

- Saber interpretar los indicadores
- Saber que hay más allá del indicador frío. (Durán, 2012)

Para construir los indicadores (Durán, 2012) propone que se debe considerar las siguientes interrogantes:

### **¿Qué medir?**

- Las actividades que se desarrollan
- Los objetivos y metas planteadas
- Todas las áreas de la organización mirando sus metas, fines y objetivos internos
- Qué hacemos y cómo lo hacemos
- Las estrategias consideradas
- Los resultados de los procesos
- El control y las mejoras de los procesos

### **¿Dónde medir?**

- Actividades de Gestión: Abarcan la misión, los objetivos y políticas en general, así como la planificación, organización y control.
- Actividades Programáticas: Denominadas también operacionales, relacionadas con la razón de ser de la entidad.
- Actividades Financieras: Cubren las áreas tradicionales del control, como son: presupuesto, flujo de fondos, ingresos y costos, los activos y pasivos y la información financiera.
- Actividades Administrativas: Las que respaldan las tareas principales de la entidad, constituyen los productos y servicios de la Gestión.
- Sistemas: Sistema administrativo, sistema financiero contable, sistema de comunicaciones, sistema de planeación, sistema logístico, sistema físico, sistema operativo, sistema de control interno, sistema de atención al público, sistema legal.

## **¿Cuándo medir?**

Una vez que se establezcan los indicadores a utilizar en los procesos, planes, objetivos a medir, éstos deben evaluarse periódicamente, según el requerimiento de la administración.

## **¿Contra qué medir?**

- **Comportamiento Histórico:** Se obtiene con base en los resultados obtenidos en el pasado.
- **La Competencia:** Se obtiene con base en el comportamiento presentado por la competencia.
- **Las Metas:** Se obtiene con base en métodos y medición del trabajo, con base en las especificaciones de diseño o con base en las solicitudes del cliente. Deben realizarse comparaciones entre resultados reales y previstos.

### **2.2.10.3 Clasificación de indicadores**

Los indicadores que describen un proceso, actividad, plan o proyecto generalmente según (Durán, 2012) se clasifican en dos tipos:

- **Los Indicadores Cuantitativos:** Es decir son los valores y cifras que se establecen periódicamente en los resultados encontrados en las distintas operaciones, por lo tanto se convierten en un instrumento básico para la auditoría.
- **Los Indicadores Cualitativos:** Este instrumento permite tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional; permitiendo evaluar con un enfoque de planeación estratégica la capacidad de gestión de la dirección, así como a los demás niveles de la organización. (Durán, 2012)

Los indicadores se emplean en toda la entidad, teniendo en cuenta los productos y servicios brindados por la empresa auditada, considerada como un sistema (entrada de recursos, transformación, y salida), que se relaciona permanentemente

con su entorno, y cuyos bienes o servicios ofertan a la sociedad.

También es posible medir una actividad o proceso intermedio, ello depende de las características específicas de la Auditoría de Gestión que se realice y del alcance que se establezca en la misma. (págs. 44-45)

(Durán, 2012) Reconoce a los indicadores en la Auditoría de Gestión como las “E” de la Auditoría, las mismas que a continuación se detallan:

- ✓ Economía
- ✓ Eficiencia
- ✓ Eficacia
- ✓ Ecología
- ✓ Equidad
- ✓ Ética
- ✓ Efectividad

En los resultados obtenidos se reflejaron indicadores de eficiencia y eficacia los cuales son detallados en los hallazgos encontrados.

### **2.2.11 Calidad de la gestión**

El desarrollo de la calidad a escala internacional ha dado lugar a la aparición de varios modelos de excelencia en la gestión. Estos modelos están preparados para servir como instrumento de autoevaluación para las organizaciones. Las instituciones educativas, no han sido ajenas a esta tendencia, y han implementado sistemas de aseguramiento de la calidad basados, algunos, en parámetros de calidad empleados por el sector empresarial, o han adoptado sus propios sistemas y mecanismos, tales como los sistemas de acreditación. (Blanco & Quesada, 2018)

En la actualidad, inicios del siglo XXI, el desarrollo conceptual y metodológico de la calidad ha tenido avances muy grandes, al ampliar sus horizontes a concepciones más profundas como el pensamiento sistémico, el aprendizaje organizacional, la gestión integral, los sistemas integrados de gestión, entre otros,

y al tener desarrollos de herramientas e instrumentos que facilitan y hacen más efectiva su implementación, hacia el logro de resultados exitosos de manera sostenida y sostenible. (Blanco & Quesada, 2018, págs. 2-3)

La clave de todo lo anterior radica en entender claramente la diferencia entre calidad de la gestión y gestión de la calidad según (Blanco & Quesada, 2018)

Cuando se habla de gestión, se hace referencia a un enfoque sistémico tanto de la gestión misma como de la organización, a la que se considera un “organismo vivo”; se habla de integralidad, al involucrar a todas las personas que integran la organización o que interactúan con ella, es decir, a los grupos sociales objetivo (clientes o usuarios, accionistas, empleados, comunidad), y todos los procesos, áreas y/o funciones de la misma. (Blanco & Quesada, 2018)

La calidad de la gestión debe estimar la perfecta identificación de las brechas existentes entre el direccionamiento, los resultados obtenidos y la forma de orientar las acciones para asegurar el logro de los objetivos trazados. (Blanco & Quesada, 2018)

De otro lado, hay necesidad de hacer gestión de los diferentes procesos, sistemas y/o funciones de la organización; por mencionar algunos, se hace gestión comercial, gestión financiera, gestión de los recursos humanos, gestión de la tecnología, lo que se debe soportar en instrumentos y herramientas que respondan de la mejor forma a las necesidades específicas de cada organización, y se debe además hacer gestión de la calidad, la cual se orienta fundamentalmente al aseguramiento y mejora de los niveles de calidad de los productos y/o servicios; hay diferentes formas y niveles de rigor en que puede hacerse esta gestión, como por ejemplo normas ISO de la serie 9000, sistemas seis sigma, teoría de restricciones, tableros balanceados de control, manufactura esbelta, gerencia del servicio, entre otros. (Blanco & Quesada, 2018)

Hacer gestión es identificar y cerrar brechas, por tanto cada uno de los componentes que integran la gestión como sistema se explica de la siguiente manera: del diagnóstico estratégico se identifican las brechas existentes entre el

ser y el deber ser; a través de la gestión estratégica se desarrollan las acciones para cerrar las brechas existentes; el diagnóstico de los procesos identifica y caracteriza las brechas existentes, y las acciones de mejoramiento de los procesos se realizan a través de la gestión de procesos; la identificación de la cultura actual versus la cultura deseada, determina la brecha cultural existente en la organización, la gestión de la cultura es la encargada de desarrollar acciones para cerrar estas brechas. La alineación entre la estrategia, el desarrollo de los procesos, mediados por la cultura deseada, generan la creación de valor para el cliente e interesados. (Blanco & Quesada, 2018, págs. 4-5)

Todo lo anterior permite concluir que la principal ventaja competitiva de las organizaciones exitosas, no sólo radica en los modelos de gestión de calidad que estén implementando, sino en la calidad de su gestión.

#### **2.2.12 Gestión administrativa**

“Este componente integra elementos que permiten la gestión del talento humano y procesos administrativos comunes en la gestión de toda institución educativa sin considerar el tipo de sostenimiento, permite que la institución cuente con los elementos básicos para prestar el servicio educativo”. (Ministerio de Educación , 2018)

El (Ministerio de Educación , 2018) determina los siguientes componentes de la gestión administrativa:

- Capacitación para la actualización continua de docentes y directivos a través de autogestión, optimización de las capacidades existentes en la institución o a través del acceso a la capacitación promovida por el Ministerio de Educación.  
Insumos: Oficios circulares con las convocatorias, información de la Página Web del Ministerio de Educación y del Portal Educación Ecuador.
- Cumplimiento de la plantilla óptima (Distributivo de personal docente).  
Insumos: Malla curricular vigente

- Instructivo con los lineamientos para los siguientes procesos: ausentismo docente, ingreso y salida de estudiantes ; y, el uso de espacios físicos para actividades extracurriculares y extraescolares.  
Insumos: Instructivo del componente Gestión Administrativa – PEI
- Procesos administrativos para el correcto funcionamiento de la institución.  
Insumos: Oficios circulares con disposiciones de los procesos administrativos.
- Uso de la tecnología en procesos de gestión pedagógica y como recurso para los procesos de enseñanza–aprendizaje.  
Insumos: Oficios Circulares o disposiciones emitidas vía Portal EducaEcuador.
- Infraestructura de la institución educativa (área de pedagogía, administrativa, de servicio, especializada y recreativa
- Plan de mantenimiento recurrente y preventivo de los espacios educativos.  
Insumos: Instructivo del Plan de Mantenimiento recurrente y preventivo
- Mobiliario y Equipamiento Educativo.  
Insumos: Oficios circulares con disposiciones de los procesos administrativos.

### **2.2.13 Gestión administrativa universitaria**

La (Granados, 2015) considera que la gestión administrativa es una dimensión inherente a la organización universitaria, que apoya, interactúa y centra su quehacer en el cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales.

Planificar y velar por el crecimiento de las universidades, su desarrollo sostenible, la correcta asignación y uso eficiente de los recursos, la calidad y el mejoramiento continuo de los servicios y procesos, la modernización de la infraestructura, el respeto por el medio ambiente y el cumplimiento de las políticas administrativas, en una integración armónica con la estrategia académica en la búsqueda constante de la excelencia. (Granados, 2015)

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1 Auditoría de gestión**

La (Contraloría General del Estado, 2011) define a la Auditoría de Gestión como: La acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinente.

En cambio según (Blanco Y. , 2003) define a la Auditoría de Gestión como un examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (pág. 233)

### **2.3.2 Eficiencia**

“Consiste en obtener el máximo resultado posible con los recursos determinados, o en mantener con unos recursos mínimos la calidad y cantidad adecuada de un determinado servicio/producto”. (Vives, 2007)

### **2.3.3 Eficacia**

“Hace referencia al grado de cumplimiento de los objetivos establecidos; es decir, relaciona los resultados obtenidos con respecto a lo que se tenía planificado, como consecuencia de la realización de determinadas actuaciones”. (Vives, 2007)

## **2.4 IDEA A DEFENDER**

### **2.4.1 Idea General**

La ejecución de una auditoría de gestión en la Carrera de Finanzas, posibilitará mejorar su gestión académica y administrativa.

## **2.5 VARIABLES**

### **2.5.1 Variable Independiente**

Auditoría de Gestión

### **2.5.2 Variable Dependiente**

Mejoramiento de la gestión académica y administrativa

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

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

En esta investigación se aplicó el enfoque cuali-cuantitativo, en vista de que las distintas conceptualizaciones teóricas fueron expresadas mediante variables cualitativas, así como también se pudo medir cuantitativamente por medio de los indicadores de gestión.

#### **3.1.1 Enfoque cualitativo**

En vista de que se identificó la realidad de la institución, por medio de la observación directa, la indagación, y el análisis de la información de las actividades ejecutadas en la unidad académica.

#### **3.1.2 Enfoque cuantitativo**

Debido a la complejidad de las actividades se efectuó el estudio de los procesos los mismos que se determinó la frecuencia de los sucesos para ello se aplicó las encuestas a los estudiantes, de donde se obtendrán los resultados, acorde al pronunciamiento de la población objetivo.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Investigación bibliográfica y documental**

Se abordó elementos de la teoría para el desarrollo de la investigación, por ello se efectuó consultas bibliográficas de fuentes primarias y de fuentes secundarias:

##### **3.2.1.1 Primarias**

Se aplicó los cuestionarios de control interno al talento humano de la unidad académica, así como la encuesta a los estudiantes de la misma.

### **3.2.1.2 Secundarias**

Se consultó varias fuentes de consulta como libros, leyes, reglamentos, y el internet en asunto relacionados con el tema de investigación.

### **3.2.2 Investigación de campo**

El presente trabajo de titulación se ejecutó en la Carrera de Finanzas, en donde se desarrollan los procesos académicos y administrativos motivo de esta investigación, por medio de la relación directa con los actores, para ello se procedió a obtener, registrar, procesar y analizar la información productos de la investigación.

### **3.2.3 Investigación descriptiva**

En la presente investigación se describió los procesos académicos y administrativos que se desarrollan en la Carrera de Finanzas, para lo cual se detalló los aspectos más importantes y relevantes de su funcionamiento con la finalidad de establecer la relación de sus distintos componentes con el manejo adecuado de la gestión institucional.

## **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

En el presente trabajo de titulación se tiene como principales actores a los docentes, en un número total de 33, el personal administrativo 1, y a los estudiantes en un número de 630.

Por la reducida cantidad de docentes y personal de la unidad académica, el cuestionarios de control interno de aplicó a la totalidad, en cambio de los estudiantes se calculó el tamaño de la muestra, con un margen de error del 5% de la población finita.

## FÓRMULA

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 630}{630 * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{605,05}{2,54}$$
$$n = 238$$

Dónde:

n= 630 estudiantes

Z= Nivel de confianza 95% constante 1,96;

p = Variabilidad positiva;

q = Variabilidad negativa;

N = Tamaño de la población;

E = Precisión o el error.

La encuesta se aplicó a los 238 estudiantes, para ello se consideró el muestreo probabilístico estratificado, tomando en cuenta los diez semestres, y los 23 paralelos existentes, con la finalidad de contar con los criterios de toda la población estudiantil de la Carrera de Finanzas.

### 3.4 MÉTODOS

#### 3.4.1 Método inductivo – deductivo

Partimos de la situación actual de la Carrera de Finanzas, en lo relacionado a sus procesos, en base de ello se obtuvo información mediante la aplicación de varios instrumentos, como es el diseño de la encuesta, su aplicación, recopilación de los datos, análisis y resumen de la información obtenida, con la finalidad de determinar la realidad de su funcionamiento en términos generales sobre las deficiencias o novedades existentes, para luego establecer las recomendaciones específicas para mejorar la gestión de la unidad académica.

### **3.4.2 Método analítico – sintético**

Se realizó un análisis pormenorizado de los procesos académicos y administrativos de la Carrera de Finanzas, de acuerdo a lo planificado en el período del alcance de la investigación, poniendo énfasis en los aspectos de mayor importancia y relevancia para la buena gestión, eso permitió centrarnos en los rubros de mayor importancia para este trabajo de titulación.

## **3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.5.1 Observación**

Esta técnica se aplicó en las labores diarias que se realizan en la unidad académica, con el propósito de determinar el desarrollo de los procesos y su aplicabilidad, lo cual permitió contar con suficiente información para identificar las posibles soluciones en caso de existir inconvenientes, para ello se estructuró la respectiva guía de observación.

### **3.5.2 Entrevista**

Se consultó al director de la unidad académica para identificar los elementos de la planificación académica y administrativa, así como también determinar el cumplimiento de la normativa legal y estatutaria.

### **3.5.3 Cuestionario de Control Interno**

Se realizó a los docentes y personal administrativo de la unidad académica para contar con la información relacionada al desarrollo de los procesos académicos y administrativos, su participación y compromiso con la gestión realizada.

### **3.5.4 Encuesta**

Se diseñó una encuesta y se aplicó a los estudiantes de la unidad académica, de donde obtendremos las opiniones y criterios sobre aspectos relacionados al funcionamiento de las actividades académicas y administrativas, lo cual permitió conocer la realidad y el impacto de las mismas.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 INFORME DE AUDITORÍA**

Auditoría de gestión de los procesos académicos y administrativos en la Carrera de Finanzas, en el período octubre 2017 a agosto 2018.

#### **Siglas y abreviaturas**

**NAGA:** Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

**FADE:** Facultad de Administración de Empresas

**ESPOCH:** Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

**COSO:** Committee of Sponsoring Organizations

**FR:** Frecuencia Relativa

**FA:** Frecuencia Absoluta

**CES:** Consejo de Educación Superior

**Art:** Artículo

**OASIS:** Sistema Académico utilizado por la institución.

## **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Economista

Antonio Durán Pinos

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA EN FINANZAS**

De mi consideración:

Se ha efectuado la auditoría de gestión de los procesos académicos y administrativos en la Carrera de Finanzas en el período octubre 2017 a agosto 2018, con el propósito de identificar el cumplimiento de los objetivos y metas planteados.

El examen se lo realizó bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA), en la cual se planificó y se ejecutó a través de un programa de auditoría con el objetivo de evaluar el control interno y determinar el cumplimiento de los procesos académicos y administrativos de la Carrera de Finanzas el cual fue supervisado permanentemente en el curso de la ejecución de esos planes y programas; manteniendo una actitud objetiva y mental de absoluta independencia, de sus operaciones y de sus funcionarios contando con las evidencias suficientes, competentes y relevante para emitir las recomendaciones y sugerencias que le permitirán mejorar las actividades académicas y administrativas que se llevan a cabo en la carrera.

Debido a la naturaleza del examen, los resultados se presentan en el siguiente informe de auditoría expresados en conclusiones y recomendaciones.

### **4.2 ENFOQUE DE LA AUDITORÍA**

#### **4.2.1 Motivo**

De acuerdo a los requerimientos de la Carrera de Finanzas es necesario la realización de una auditoría de gestión para establecer el cumplimiento de los objetivos y las metas determinadas en ésta unidad académica.

## **4.2.2 Objetivo**

### **4.2.2.1 Evaluar el control interno**

Para dar cumplimiento al primer objetivo se realizó el programa de auditoría (anexo 1), se aplicó el cuestionario de control interno a los docentes (anexo 2) y al personal administrativo (anexo 3) posteriormente se realizó las matrices de hallazgos mediante los resultados (anexo 4 y 5).

### **4.2.2.2 Determinar el cumplimiento de los procesos académicos de la Carrera de Finanzas**

Para dar cumplimiento al segundo y tercer objetivo se aplicó una encuesta a los estudiantes (anexo 6) y los resultados se reflejan en el (anexo 7) también se detallan las matrices de hallazgos de prácticas pre-profesionales (anexo 8) de unidad de titulación (anexo 9) y finalmente las matrices de hallazgos de la encuesta (anexo 10).

### **4.2.2.3 Determinar el cumplimiento de los procesos administrativos de la Carrera de Finanzas**

Se evidencia en el (anexo 11) las matrices de hallazgos correspondientes al tercer objetivo propuesto.

## **4.2.3 Alcance**

Aplicar el examen de auditoría de gestión de los procesos académicos y administrativos en la Carrera de Finanzas, en el período octubre 2017 a agosto 2018.

## **4.2.4 Enfoque**

La auditoría de gestión está orientada a evaluar los procesos académicos y administrativos de la Carrera de Finanzas de la FADE de la ESPOCH, para ello se abordó el control interno de las actividades de esta unidad académica así como los siguientes rubros examinados de los períodos establecidos:

### **Procesos académicos**

- Prácticas pre-profesionales
- Unidad de titulación
- Actividades académicas

### **Procesos administrativos**

- Trámites administrativos que se gestionan
- Procesos de la gestión administrativa

#### **4.2.5 Componentes auditados**

Carrera de Finanzas

#### **4.2.6 Indicadores utilizados**

Después de realizar el diagnóstico situacional de la Carrera de Finanzas se observa que no se permite identificar ciertos procesos y parámetros de la gestión académica y administrativa necesarios para el desarrollo y desempeño de actividades relacionadas con los estudiantes, docentes y personal de apoyo.

##### **4.2.6.1 Indicador de eficacia**

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes aprueban prácticas en abril – agosto 2017}}{\text{Total de estudiantes matriculados en décimo semestre}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes aprueban prácticas en octubre 2017 – marzo 2018}}{\text{Total de estudiantes matriculados en décimo semestre}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes aprueban prácticas en abril – agosto 2018}}{\text{Total de estudiantes matriculados en décimo semestre}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes acceden a realizar el trabajo de titulación}}{\text{Total de estudiantes aprueba prácticas en abril – agosto 2017}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de temas aprobados}}{\text{Total de estudiantes presentaron proy de inves. abril – agosto 2017}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes acceden a realizar el trabajo de titulación}}{\text{Total de estudiantes aprueba prácticas en octubre 2017 – marzo 2018}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de temas aprobados}}{\text{Total de estudiantes presentaron proyecto de investigación}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ estudiantes aprueban el examen de grado}}{\text{Total de estudiantes rinden examen octubre 2017 – marzo 2018}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes acceden a realizar el trabajo de titulación}}{\text{Total de estudiantes aprueban prácticas abril – agosto 2018}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de temas aprobados}}{\text{Total de estudiantes presentaron proy. de invest abril – agosto 2018}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes satisfechos con la formación que reciben.}}{\text{Total de estudiantes encuestados}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ estudiantes satisfechos con las activ. académicas y administrativas}}{\text{Total de estudiantes encuestados}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ estudiantes satisfechos con el personal docente y administrativo}}{\text{Total de estudiantes encuestados}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes satisfechos con la accesibilidad a las autoridades}}{\text{Total de estudiantes encuestados}}$$

#### 4.2.6.2 Indicador de eficiencia

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes satisfechos con la atención brindada}}{\text{Total de estudiantes encuestados}}$$

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes satisfechos con la cantidad de personal académico}}{\text{Total de estudiantes encuestados}}$$

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes satisfechos con la atención en los trámites}}{\text{Total de estudiantes encuestados}}$$

## **4.3 INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD**

### **4.3.1 Visión**

Ser una carrera con referente nacional en el desarrollo académico y empresarial en el próximo quinquenio de las ciencias administrativas, gestión y vinculación, en los ámbitos económicos financieros alcanzado estándares de calidad y calidez internacionales de docencia universitaria e investigativa, cumpliendo las expectativas del buen vivir. (Consejo de Educación Superior, 2016)

### **4.3.2 Misión**

Formar Licenciados(as) en finanzas con conocimientos, habilidades y actitudes vinculados al área que permitan ser aplicados en las organizaciones, ya sea en forma externa o interna respondiendo a las exigencias del Plan Nacional del Buen Vivir, contribuyendo al desarrollo socio económico y cultural del país. (Consejo de Educación Superior, 2016)

### 4.3.3 Análisis FODA

#### 4.3.3.1 Factores internos

**Tabla 2:** Análisis FODA: Factores internos

| <b>FORTALEZAS</b>                  |   | <b>DEBILIDADES</b> |   |
|------------------------------------|---|--------------------|---|
| <b>DOCENCIA</b>                    |   |                    |   |
| <b>F. 01</b>                       | Rediseño de la carrera aprobado por el CES.                 | <b>D. 01</b>       | Desconocimiento por parte de los estudiantes respecto a los lineamientos metodológicos. |
| <b>F. 02</b>                       | Capacitación docente continua.                              | <b>D. 02</b>       | Alto porcentaje de docentes ocasionales   |
| <b>F. 03</b>                       | Totalidad de docentes a tiempo completo.                    | <b>D. 03</b>       | Baja tasa de titulación   |
| <b>F. 04</b>                       | Propuestos planes de mejora continua.                       | <b>D. 04</b>       | Inexistencia de la información acerca del análisis ocupacional.                         |
| <b>F. 05</b>                       | Perfil de egreso de acuerdo al requerimiento social.        |                    |   |
| <b>F. 06</b>                       | Programas analíticos acorde al perfil profesional.          |                    |   |
| <b>F. 07</b>                       | Homologación de contenido de los programas analíticos.      |                    |   |
| <b>F. 08</b>                       | Resultados positivos en la evaluación de los docentes.      |                    |   |
| <b>INVESTIGACIÓN</b>               |   |                    |   |
| <b>F. 09</b>                       | Equipos de docentes multidisciplinares en investigación     | <b>D. 05</b>       | Presupuesto para investigación reducido   |
| <b>F. 10</b>                       | Acceso a la información digital y virtual.                  | <b>D. 06</b>       | Material bibliográfico desactualizado.  |
| <b>F. 11</b>                       | Publicaciones periódicas en la revista académica FINANCOM.  |                    |   |
| <b>F. 12</b>                       | Políticas de ejecución de proyectos de investigación.       |                    |   |
| <b>VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD</b> |   |                    |   |
| <b>F. 13</b>                       | Desarrollo de alianzas estratégicas                         | <b>D. 07</b>       | Limitado presupuesto para proyectos de vinculación.                                     |
| <b>F. 14</b>                       | Gestión de convenios locales, nacionales e internacionales. | <b>D. 08</b>       | Inexistencia de encuentro con graduados.  |
| <b>F. 15</b>                       | Proyectos de vinculación con presupuesto ejecutado.         |                    |   |

| <b>GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN</b> |  |              |  |
|---------------------------------|--|--------------|--|
| <b>F. 16</b>                    | Infraestructura e instalaciones adecuadas para el desarrollo académico.                                | <b>D. 09</b> | Laboratorios de cómputo compartidos.                 |
| <b>F. 17</b>                    | Resultado favorable en la autoevaluación acorde a indicadores establecido por el organismo de control. | <b>D. 10</b> | Procesos administrativos engorrosos y burocráticos.  |
|                                 |  | <b>D. 11</b> | Perfil profesional no acorde con los requerimientos. |
|                                 |  | <b>D. 12</b> | TIC'S desactualizadas                                |

**Fuente:** Plan Estratégico ESPOCH, Informe de autoevaluación, Diagnóstico de la Carrera, Comisión de Planificación Estratégica.

**Elaborado por:** Solis J. (2018)

#### 4.3.3.2 Factores externos

**Tabla 3:** Análisis FODA: Factores externos

| <b>OPORTUNIDADES</b>                     |   | <b>AMENAZAS</b> |   |
|--|---|-----------------|---|
| <b>TENDENCIAS DEMOGRÁFICAS</b>           |   |                 |   |
| <b>O. 01</b>                             | Crecimiento poblacional estudiantil                                 | <b>A. 01</b>    | Universidades con igual oferta académica.                 |
| <b>O. 02</b>                             | Elevado porcentaje de foráneos.                                     | <b>A. 02</b>    | Inmigración de la mano de obra barata.                    |
| <b>O. 03</b>                             | Ubicación geográfica estratégica.                                   |                 |   |
| <b>ESTRUCTURA PRODUCTIVA</b>             |   |                 |   |
| <b>O. 04</b>                             | Cambio de la matriz productiva.                                     | <b>A. 03</b>    | Limitado acceso al trabajo.                               |
| <b>O. 05</b>                             | Aplicación del plan nacional todo una vida                          |                 |   |
| <b>DESARROLLO CIENTÍFICO TECNOLÓGICO</b> |   |                 |   |
| <b>O. 06</b>                             | Desarrollo y acceso de nueva tecnologías.                           | <b>A. 04</b>    | Elevados costos de equipos tecnológicos.                  |
| <b>O. 07</b>                             | Ofertas nacionales e internacionales para estudios de cuarto nivel. | <b>A. 05</b>    | Limitados proveedores de los equipos.                     |
| <b>TENDENCIAS DE MERCADO OCUPACIONAL</b> |   |                 |   |
| <b>O. 08</b>                             | Desarrollo de nuevas empresas.                                      | <b>A. 06</b>    | Estancamiento de las remuneraciones y salarios laborales. |

|  |   |                  |  |
|--|---|------------------|--|
| <b>O.<br/>09</b>   | Apoyo a emprendimientos.  | <b>A.<br/>07</b> | Pérdida del poder adquisitivo                      |
|  |   | <b>A.<br/>08</b> | Aumento de la informalidad.                        |
|  |   | <b>A.<br/>09</b> | Competitividad profesional.                        |
| <b>CAPACIDADES Y HABILIDADES REQUERIDAS DE LOS PROFESIONALES</b> |   |                  |  |
| <b>O.<br/>10</b>   | Creatividad y adaptabilidad de la producción del conocimiento científico. | <b>A.<br/>10</b> | Limitada apertura en actividades de investigación. |
| <b>O.<br/>11</b>   | Desarrollar estrategias en la elaboración de los presupuestos.            |                  |  |
| <b>O.<br/>12</b>   | Creación de su propio negocio.  |                  |  |

**Fuente:** Análisis Situacional, Comisión de Planificación Estratégica.

**Elaborado por:** Solis J. (2018)

#### 4.3.4 Base legal

La ESPOCH, es una institución de educación superior creada mediante ley constitutiva No.6909, publicada en el registro oficial No.173 del 7 de mayo de 1969 y el decreto No.1223, publicado en el registro oficial N° 425 del 6 de noviembre de 1973, mediante el cual obtuvo la actual denominación; con personería jurídica de derecho público, autónoma, con domicilio principal en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, se rige por la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento General, y otras leyes conexas, el estatuto y sus reglamentos. (ESPOCH, 2011)

La FADE, fue creada en agosto de 1978, en la actualidad oferta las siguientes carreras: Ingeniería en Empresas, Ingeniería en Transportes, Ingeniería en Marketing, Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Ingeniería Financiera y Comercio Exterior. Luego de la aprobación del Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de títulos en el año 2015, se realizaron las nuevas mallas curriculares para ofertar las carreras de licenciatura en: Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría, Gestión de Transporte, Mercadotecnia, y Finanzas.

La Carrera de Finanzas en el presente período abril- agosto 2018, desarrolla sus

actividades académicas y administrativas con 33 docentes 8 titulares y 25 de contrato, cuenta con 630 estudiantes, quienes están optando por el título de Ingeniería en Finanzas o Licenciatura en Finanzas, de acuerdo al nivel de estudios y malla curricular que corresponde acorde al período de ingreso.

Para la sustentación de los criterios en las matrices de hallazgos se utilizó las siguientes leyes, reglamentos, estatutos, código de ética y demás normativas vigentes que rigen en la institución.

- Rediseño curricular de la Carrera de Finanzas
- Estatuto de la ESPOCH
- Reglamento del régimen académico del Sistema de Educación Superior
- Código de ética de la ESPOCH
- Carta de compromiso del integrante de la comunidad politécnica.
- Plan estratégico de la unidad de seguridad y servicios de la ESPOCH.
- Ley orgánica de defensa del consumidor
- Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del Sistema de Educación Superior.
- Guía para el seguimiento y desarrollo de prácticas pre-profesionales
- Reglamento de régimen académico institucional reformado

### 4.3.5 Estructura orgánica



**Figura 1:** Extracto de la estructura orgánica funcional de facultad

**Fuente:** Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, (2003)

### 4.3.6 Objetivos

#### 4.3.6.1 Objetivo General

Formar Licenciados(as) en finanzas con conocimientos, habilidades y actitudes vinculados al área que permitan ser aplicados en las organizaciones, ya sea en forma externa o interna respondiendo a las exigencias del Plan Nacional del Buen Vivir, contribuyendo al desarrollo socio económico y cultural del país.

#### 4.3.6.2 Objetivo Específico

##### **Al conocimiento y los saberes**

- Ampliar conocimientos y capacidades en los estudiantes, establecidos y mejorando los sistemas de información financiera de una empresa bajo conceptos de calidad total.
- Manejar información contable para un correcto análisis e interpretación de los estados financieros para una correcta toma de decisiones en las organizaciones.

### **A la pertinencia**

- Desarrollar competencias intelectuales y personales, participando en forma activa y consciente en el desarrollo de las empresas y la sociedad, con eficiencia, efectividad y calidez humana.

### **A los aprendizajes**

- Aplicar conocimientos, habilidades, y aptitudes adquiridas, para la solución de problemas del ámbito financiero.
- Utilizar métodos de investigación y herramientas en el desempeño profesional como software informático y estadístico para la toma de decisiones en problemas que se presentan en el ejercicio cotidiano en las organizaciones.

### **A la ciudadanía integral**

- Expandir conocimientos para revertirlos a la sociedad como parte del Plan Nacional del Buen Vivir y el cambio de la matriz productiva.

### **Otros**

- Desarrollar en el estudiante el conocimiento y práctica de valores éticos para el ejercicio de la profesión en los manejos económicos financieros.

## **4.3.7 Funcionarios principales**

### **4.3.7.1 Director de escuela**

Según el estatuto de la ESPOCH en el art. 52 sus funciones son:

- a) Cumplir y hacer cumplir la Ley, el Estatuto Politécnico, reglamentos y las disposiciones del Decano(a) y Vicedecano(a);
- b) Coordinar con el(la) Decano(a) y Vicedecano(a) de la Facultad, la gestión académica y administrativa de la Escuela a su cargo;
- c) Dirigir la actividad administrativa y académica de la Escuela en coordinación con las Comisiones de la Facultad;
- d) Presidir la Comisión de Carrera;

- e) Controlar el cumplimiento del distributivo de la jornada laboral de los profesores e informar al Decano(a);
- f) Presentar al Decano(a) el Plan Operativo Anual y el Plan Anual de Compras de su unidad académica;
- g) Coordinar las actividades de planificación y evaluación, investigación, producción de la Escuela con el(la) Decano(a);
- h) Coordinar las actividades académicas y estudios a distancia con el(la) Vicedecano(a);
- i) Coordinar con las instancias institucionales y de Facultad los procesos de evaluación-acreditación de su(s) carrera(s);
- j) Presentar mensualmente al Decano(a) el informe de cumplimiento de la actividad docente;
- k) Informar semestralmente al Decano(a) sobre el cumplimiento de su gestión; y,
- l) Las demás contempladas en las Leyes, Estatuto Politécnico y reglamentos. (ESPOCH, 2014)

#### **4.3.7.2 Profesores**

De acuerdo al reglamento de carrera y escalafón del profesor en el art. 6 la docencia en las universidades y escuelas politécnicas públicas y particulares comprende, entre otras, las siguientes actividades:

1. Impartición de clases presenciales, virtuales o en línea, de carácter teórico o práctico, en la institución o fuera de ella, bajo responsabilidad y dirección de la misma;
2. Preparación y actualización de clases, seminarios, talleres, entre otros;
3. Diseño y elaboración de libros, material didáctico, guías docentes o syllabus;
4. Orientación y acompañamiento a través de tutorías presenciales o virtuales, individuales o grupales.
5. Visitas de campo y docencia en servicio;
6. Dirección, seguimiento y evaluación de prácticas y pasantías profesionales;
7. Preparación, elaboración, aplicación y calificación de exámenes, trabajos y prácticas;

8. Dirección y tutorías de trabajos para la obtención de títulos, con excepción de tesis doctorales o de maestrías de investigación;
9. Dirección y participación de proyectos de experimentación e innovación docente;
10. Diseño e impartición de cursos de educación continua o de capacitación y actualización;
11. Participación en actividades de proyectos sociales, artísticos, productivos y empresariales de vinculación con la sociedad articulados a la docencia e innovación educativa;
12. Participación y organización de colectivos académicos de debate, capacitación o intercambio de experiencias de enseñanza; y,
13. Uso pedagógico de la investigación y la sistematización como soporte o parte de la enseñanza.

#### **4.3.7.3 Personal administrativo**

Según (ESPOCH, 2014) en su el estatuto en el art. 147 son deberes y derechos de los(as) servidores(as) y trabajadores(as):

- a) Cumplir con las Leyes, Estatuto Politécnico, reglamentos y las disposiciones emanadas de los organismos y/o autoridades politécnicas;
- b) Cuidar el patrimonio politécnico;
- c) Trabajar con eficiencia, disciplina y responsabilidad;
- d) Guardar con reserva la información institucional, salvo disposición de la autoridad respectiva;
- e) Participar activamente en el desarrollo politécnico, proponiendo planes, programas y proyectos de interés institucional;
- f) Percibir una remuneración justa y equitativa, y, una jubilación que contemple lo establecido en Leyes y mandatos;
- g) Participar en el cogobierno politécnico como representantes, de acuerdo a la Ley, Estatuto Politécnico y reglamentos;
- h) Recibir comisión de servicios para realizar estudios de acuerdo a la Ley y reglamentos;

- i) Asociarse libremente en: asociaciones, sindicatos, clubes, agrupaciones culturales y deportivas; y,
- j) Los demás contemplados en la Ley y los reglamentos. (ESPOCH, 2014)

#### **4.3.7.4 Estudiantes**

Según (ESPOCH, 2014) en su estatuto en el art. 139 son deberes y derechos de los estudiantes:

- a) Cumplir con la Ley, Estatuto Politécnico y reglamentos;
- b) Cuidar el patrimonio politécnico;
- c) Contribuir a acrecentar el prestigio y desarrollo politécnico;
- d) Observar las normas disciplinarias de conducta estudiantil y politécnica;
- e) Recibir educación científica-técnica y humanística; participar en planes, programas y proyectos de investigación, producción y de vinculación;
- f) Participar en los organismos de cogobierno politécnico, de conformidad con la Ley, Estatuto Politécnico y reglamentos;
- g) Asociarse con entera libertad en la Federación de Estudiantes Politécnicos, asociaciones de escuela, agrupaciones culturales, artísticas y deportivas;
- h) Beneficiarse de los servicios de bienestar estudiantil que presta la institución;
- i) Beneficiarse del servicio de becas académicas, culturales, deportivas y de acción afirmativa;
- j) Los demás contemplados en las Leyes, Estatuto Politécnico y reglamentos. (ESPOCH, 2014)

## **4.4 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

### **Objetivo 1. Evaluación del control interno**

Se elaboró la evaluación del control interno en base a los cinco componentes del COSO I a los docentes y personal administrativo de la unidad académica para contar con la información relacionada al desarrollo de los procesos académicos y administrativos, su participación y compromiso con la gestión realizada.

#### 4.4.1 Evaluación control interno docente

Se aplicó el cuestionario de control interno a los 33 docentes titulares y de contrato de la Carrera de Finanzas.

A continuación se detallan los resultados obtenidos lo que traen consigo hallazgos:

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (COSO I)

**ENTIDAD** : ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**TIPO DE AUDITORÍA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**COMPONENTE** : CARRERA DE FINANZAS

**SUBCOMPONENTE** : DOCENTES

| No | PREGUNTAS   | RESPUESTAS |    |    | COMENTARIOS |
|----|---|------------|----|----|-------------|
|    |   | SI         | NO | NA |             |
|    | <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>  |            |    |    |             |
| 1  | ¿Conoce usted la Visión de la Carrera de Finanzas?  | 21         | 12 |    |             |
| 2  | ¿Conoce usted la Misión de la Carrera de Finanzas?  | 21         | 12 |    |             |
| 3  | ¿Considera que existe una buena relación laboral entre los directivos y el personal que labora en la Carrera de Finanzas?                         | 30         | 2  | 1  |             |
| 4  | ¿Tiene usted conocimiento de los objetivos de la Carrera de Finanzas, considera que se cumplen?   | 21         | 12 |    |             |
| 5  | ¿Tiene usted conocimiento de los reglamentos de la Carrera de Finanzas, considera que se cumplen?   | 18         | 14 | 1  |             |
| 6  | ¿Tiene conocimiento sobre sus derechos y obligaciones como docente de la Carrera de Finanzas, y si los mismos se cumplen?                         | 31         | 2  | 0  |             |
|    | <b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>  |            |    |    |             |
| 7  | ¿La Carrera de Finanzas cuenta con Indicadores de Gestión que permita evaluar el cumplimiento de los programas, objetivos y metas planificadas?   | 22         | 9  | 2  |             |
| 8  | ¿La documentación de la unidad académica se encuentra archivada en un lugar adecuado y clasificados de manera ordenada para su fácil utilización? | 24         | 5  | 4  |             |

|                                   |  |            |            |           |  |
|-----------------------------------|--|------------|------------|-----------|--|
| <b>9</b>                          | ¿Usted mantiene respaldos de la información proporcionada en caso de algún desastre o imprevisto?  | 19         | 5          | 4         |  |
| <b>10</b>                         | ¿La unidad académica cuenta con la infraestructura y espacio suficiente para brindar un servicio de calidad al usuario como son: aulas, laboratorios, oficinas, entre otros? | 20         | 11         | 2         |  |
| <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>     |  |            |            |           |  |
| <b>11</b>                         | ¿Recibe capacitaciones continuas que le permita actualizar sus conocimientos y desarrollar de forma eficiente sus funciones?   | 14         | 19         |           |  |
| <b>12</b>                         | ¿Se realiza el seguimiento y supervisión permanente a las actividades que se desarrollan en la unidad académica?   | 28         | 5          |           |  |
| <b>13</b>                         | ¿El acceso a la información, sistemas y registros están protegidos por mecanismos de seguridad y limitado a las personas no autorizadas?                                     | 16         | 12         | 5         |  |
| <b>14</b>                         | ¿Existe control de asistencia y puntualidad a los docentes de la Carrera de Finanzas?  | 32         | 1          |           |  |
| <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |  |            |            |           |  |
| <b>15</b>                         | ¿La unidad académica cuenta con canales de comunicación que permita mantener información de manera oportuna, directa y segura?   | 28         | 5          |           |  |
| <b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>    |  |            |            |           |  |
| <b>16</b>                         | ¿Se realizan evaluaciones a los diferentes procesos que tiene la Carrera de Finanzas, para conocer el nivel de desempeño del personal académico?                             | 30         | 2          | 1         |  |
| <b>TOTAL</b>                      |  | <b>375</b> | <b>136</b> | <b>17</b> |  |

**Nivel de Confianza**=  $377/528*100 = 71\%$

**Tabla: Porcentaje de Nivel de Confianza**

| <b>CONFIANZA</b> |                  |                  |
|------------------|------------------|------------------|
| <b>BAJA</b>      | <b>MEDIA</b>     | <b>ALTA</b>      |
| <b>15% - 50%</b> | <b>51% - 75%</b> | <b>76% - 95%</b> |
| <b>85% - 50%</b> | <b>49% - 25%</b> | <b>24% - 5%</b>  |
| <b>ALTO</b>      | <b>MEDIO</b>     | <b>BAJO</b>      |
| <b>RIESGO</b>    |                  |                  |

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Elaborado:** Larisa Azitimbay

### **Análisis:**

Luego de haber aplicado el cuestionario de control interno en la evaluación de riesgos se determina un nivel de confianza media con un nivel de riesgo medio debido a:

- 1.- Los docentes desconocen la visión, la misión, los objetivos y los reglamentos que posee la carrera.
- 2.- La Carrera de Finanzas no aplica indicadores de gestión lo que no ha permitido evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos de la unidad académica.
- 3.- Los docentes no reciben capacitaciones que les permitan actualizar sus conocimientos y desarrollar de forma eficiente sus funciones.

## 4.4.1.1 Hallazgos docentes

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Ambiente de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H1.** Desconocimiento de la visión y misión de la carrera.

**Condición**

En la Carrera de Finanzas 12 de los 33 docentes manifestaron que no conocen la visión y la misión de la carrera, lo que representan el 36% de desconocimiento e incumplimiento de sus obligaciones.

**Criterio**

Según el rediseño curricular de la carrera aprobada por el CES la:

**Visión.** Ser una carrera con referente nacional en el desarrollo académico y empresarial en el próximo quinquenio de las ciencias administrativas, gestión y vinculación, en los ámbitos económicos financieros alcanzado estándares de calidad y calidez internacionales de docencia universitaria e investigativa, cumpliendo las expectativas del buen vivir.

**Misión.** Formar Licenciados(as) en finanzas con conocimientos, habilidades y actitudes vinculados al área que permitan ser aplicados en las organizaciones, ya sea en forma externa o interna respondiendo a las exigencias del Plan Nacional del Buen Vivir, contribuyendo al desarrollo socio económico y cultural del país.

Según el estatuto de la ESPOCH en el art. 132. Establece los deberes y derechos de los profesores literal a) participar y promover la investigación y la producción científica, para la generación de bienes y servicios; d) generar y participar en proyectos y actividades de vinculación, prestación de servicios y consultoría con organizaciones de la colectividad.

**Causa**

Descuido y falta de preocupación de los docentes, debido a los constantes cambios en la rotación de los mismos.

**Efecto**

Los docentes no se alinean con los objetivos de la Carrera de Finanzas.

**CONCLUSIÓN**

Solo el 36% de los docentes no conocen la visión y la misión de la Carrera de Finanzas, lo que representa que el 64% de los mismos conocen esa información que es de vital importancia para el desarrollo de la unidad académica auditada.

**RECOMENDACIÓN 1**

El Director de Carrera, adopte las medidas necesarias para que los docentes conozcan la visión y la misión de la carrera y de esta manera puedan cumplir con sus funciones y actividades, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la misma.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Ambiente de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H2.** Desconocimiento de los objetivos de la carrera del rediseño curricular.

**Condición**

En la Carrera de Finanzas 12 de los 33 docentes manifestaron que no conocen los objetivos de la carrera, lo que representan el 36% no determina el grado de cumplimiento del mismo.

**Criterio**

Según el rediseño de malla curricular de la Carrera de Finanzas aprobada por el CES, se establece como objetivo general: Formar Licenciados(as) en finanzas con conocimientos, habilidades y actitudes vinculados al área que permitan ser aplicados en las organizaciones ya sea en forma interna o externa respondiendo a las exigencias del Plan Nacional del Buen Vivir, contribuyendo al desarrollo socio económico y cultural del país.

**Causa**

Falta de interés por parte de los docentes de conocer los objetivos del rediseño de la malla curricular de la carrera pertenecientes a la licenciatura.

**Efecto**

No se pueden medir el grado de cumplimiento de las actividades que realizan los docentes por desconocimiento de los objetivos.

**CONCLUSIÓN**

El 36% de los docentes desconocen los objetivos de la Carrera de Finanzas lo que representa que el 64% conocen y realizan las actividades dando cumplimiento al objetivo general en la formación profesional que brindan a los estudiantes.

**RECOMENDACIÓN 2**

A la Comisión de la Carrera, se debe socializar los objetivos tanto a los docentes como en la plataforma institucional para conocimiento del personal de la unidad académica y de los usuarios, lo que permitirá cumplir con las actividades deseadas en la formación profesional del estudiante.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Ambiente de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H3.** Desconocimiento de los reglamentos de la Carrera de Finanzas.

**Condición**

En la Carrera de Finanzas 14 de los 33 docentes manifestaron que no conocen los reglamentos de la carrera, lo que representan el 42% de desconocimiento e incumplimiento de las leyes y normativas que establece la institución.

**Criterio**

Según el estatuto de la ESPOCH dentro del art. 143. Los(as) servidores(as) y trabajadores(as) de la ESPOCH estarán sujetos a la Ley Orgánica de Servicio Público, Código de Trabajo, Código Civil, Estatuto Politécnico y reglamentos.

**Causa**

Falta de interés por parte de los docentes de conocer los reglamentos de la Carrera de Finanzas.

**Efecto**

No se cumplen con los deberes y obligaciones bajo los reglamentos y estatutos debidamente establecidos por la institución.

**CONCLUSIÓN**

El 42% de los docentes desconocen los reglamentos y estatutos de la Carrera de Finanzas, el 55% conocen los deberes y obligaciones como docente y considera que se cumplen tal como lo determina la ley y tan solo un 3% considera innecesario conocer de las normativas vigentes porque determina que el director de carrera las cumple.

**RECOMENDACIÓN 3**

Al Director de Carrera, adopte las medidas necesarias para que los docentes conozcan los reglamentos y estatutos que establece la institución y de esta manera que cumplan sus deberes y obligaciones debidamente establecidos por la ESPOCH.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Evaluación de Riesgo**  
**Abril - Agosto 2018**

**H4.** No se aplican indicadores de gestión en la Carrera de Finanzas.

**Condición**

En la Carrera de Finanzas 9 de los 33 docentes que representa el 27% manifestaron que la carrera no cuenta con indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los programas, objetivos y metas planificadas.

**Criterio**

Toda entidad tiene establecidos objetivos y metas en cada período académico, acorde a las actividades a desarrollar como parte de su malla curricular y perfil profesional, lo cual debe ser estandarizado y evaluado periódicamente, para conocer sus resultados y proponer a la mejora continua.

**Causa**

No existe la costumbre necesaria y suficiente de los docentes de evaluar los programas, objetivos y metas establecidos mediante la aplicación de indicadores de gestión.

**Efecto**

No se puede analizar el desempeño de la gestión mediante la verificación del cumplimiento de los objetivos planteados.

**CONCLUSIÓN**

El 27% de los docentes desconocen que la carrera cuenta con indicadores de gestión por los cambio de las normativas existentes, el 67% de los mismos conoce que la Carrera de Finanzas evalúa el cumplimiento de los programas, objetivos y metas establecidos y el 6% determina innecesario evaluar la gestión porque se usan otros indicadores.

**RECOMENDACIÓN 4**

Al Directo de Carrera, aplicar indicadores de gestión que permitan medir y cuantificar el cumplimiento de los programas, objetivos y metas planteados lo que posibilitará medir la gestión realizada en las actividades académicas.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Evaluación de Riesgo**  
**Abril - Agosto 2018**

**H5.** Los docentes no guardan respaldos de la información.

**Condición**

En la Carrera de Finanzas 13 de los 33 docentes lo que representa el 39% manifestaron que no guardan respaldos de la información proporcionada en caso de algún desastre o imprevisto por considerar innecesario guardar copias de los documentos entregados.

**Criterio**

Según el estatuto de la ESPOCH dentro del art. 132. Son deberes y derechos de los profesores, literal a) cumplir con su actividad docente con responsabilidad, calidad y pertinencia.

**Causa**

Descuido por parte de los docentes en guardar respaldos físicos de la información y porque consideran que los respaldos digitales son lo más efectivo.

**Efecto**

Al no evaluar el riesgo existente en la unidad académica, puede producirse un desastre o imprevisto que ocasione la pérdida de la documentación correspondiente a cada una de las actividades académicas y administrativas que evidencian el trabajo realizado.

**CONCLUSIÓN**

El 39% de los docentes no guardan respaldos de la información proporcionada en caso de algún desastre o imprevisto, el 58% si guarda copias de la documentación entregada en la unidad académica por seguridad y evidencia y tan solo el 3% considera que la carrera no está expuesto a eventos fortuitos.

**RECOMENDACIÓN 5**

A los Docentes de la Carrera, mantener respaldos de toda la información entregada mediante copia de la documentación en caso de surgir algún imprevisto o desastre que ocasione la pérdida de la documentación y de esta manera se pueda evidenciar el trabajo realizado.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Evaluación de Riesgo**  
**Abril - Agosto 2018**

**H6.** Desinterés en mejorar las instalaciones de la carrera.

**Condición**

En la Carrera de Finanzas 11 de los 33 docentes lo que representan el 33% manifestaron que la unidad académica no cuenta con la infraestructura y espacio suficiente para brindar un servicio de calidad al usuario como son: aulas, laboratorios, oficinas.

**Criterio**

Según el reglamento de régimen académico dentro del art. 98. Organización institucional, una institución de educación superior debe contar con un espacio físico que cuente con infraestructura y equipamiento adecuado para el desarrollo de su oferta académica y actividades de gestión.

**Causa**

La falta de atención de las autoridades respectivas a los requerimientos de mejorar y equipar las instalaciones, laboratorios y aulas que ha solicitado la Carrera de Finanzas ha ocasionado el deterioro de la oficina la misma que no se encontraba en las condiciones necesarias para ofrecer el servicio.

**Efecto**

Debido al desinterés de mejorar las instalaciones de la carrera, el director de escuela solicitó el cambio de las oficinas con la finalidad de precautelar el bienestar del personal docente y administrativo para brindar un servicio de calidad al usuario.

**CONCLUSIÓN**

El 33% de los docentes consideran que la unidad académica no cuenta con la infraestructura y espacio suficiente para brindar un servicio de calidad por la falta de aulas y equipamiento de los laboratorios, el 61% determina que la carrera cuenta con aulas laboratorios y oficinas acorde a los requerimientos y tan solo el 6% considera que no es necesario contar con infraestructura y equipamiento para el desarrollo de las actividades.

**RECOMENDACIÓN 6**

Al Director de Carrera, insistir a quien corresponda en el mejoramiento de las instalaciones como son las oficinas, equipamiento de los laboratorios y aulas para el desarrollo de las actividades académicas y administrativas acodes a los requerimientos de la educación.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Actividades de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H7.** Los docentes no se capacitan de forma continua.

**Condición**

En la Carrera de Finanzas 19 de los 33 docentes que representa el 58% manifestaron que no reciben capacitaciones continuas que les permita actualizar sus conocimientos y desarrollarse de forma eficaz en sus actividades de docencia.

**Criterio**

Según el estatuto de la ESPOCH dentro del art. 132. De los deberes y derecho de los profesores en el literal g) determina, capacitarse en el área de su desempeño, en el país o en el extranjero.

**Causa**

El desinterés por parte de los docentes en capacitarse en el área de su desempeño por considerar que la ESPOCH debe asumir la responsabilidad en cuanto a la actualización de sus conocimientos.

**Efecto**

Ausencia de docentes competitivos por su falta de capacitación, lo que repercute que los estudiantes no cuenten con una formación profesional actualizada y no permita cumplir con los objetivos de aprendizaje de la carrera.

**CONCLUSIÓN**

El 58% de los docentes considera que solo es obligación de la institución otorgar capacitaciones, es por ello que no se capacitan en el área de su desempeño de manera continua, mientras que el 42% asume que la actualización de los conocimientos es un deber que también asumen los docentes para contribuir al aprendizaje del estudiante.

**RECOMENDACIÓN 7**

A los Docentes de la Carrera, capacitarse continuamente de manera que les permita actualizarse en el área de su desempeño y contribuir a un proceso de enseñanza y aprendizaje acorde a las exigencias del medio.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS****Control Interno Método: Actividades de Control****Abril - Agosto 2018****H8.** Irresponsabilidad de los docentes en manejo de información, sistemas y registros.**Condición**

En la Carrera de Finanzas 12 de los 33 docentes que representan el 36% manifestaron que el acceso a la información, sistemas y registros no están protegidos por mecanismos de seguridad y no está limitado a las personas no autorizadas.

**Criterio**

Según el estatuto de la ESPOCH dentro del art. 147. Son deberes y derechos de los(as) servidores(as) y trabajadores(as) literal d) guardar con reserva la información institucional, salvo disposición de la autoridad respectiva.

**Causa**

Irresponsabilidad de los docentes por otorgar a personal no autorizado información del sistema que maneja la institución y documentación de la carrera que no cuenta con la seguridad correspondiente por ausencia de mecanismo de protección tanto físicos como digitales.

**Efecto**

Información poco confiable al otorgar claves de acceso a personal no autorizado de igual manera en cuanto a la documentación se puede ocasionar pérdidas de la información importante para la unidad académica al no estar restringida para personas no autorizadas.

**CONCLUSIÓN**

El 36% de los docentes consideran que el acceso a la información, sistemas y registros no están protegidos por mecanismos de seguridad y no está limitado al personal, el 48% considera que cuenta con las medidas necesarias para precautelar la información de los sistemas que maneja la institución y que la documentación la administra solo la comisión correspondiente y tan solo el 15% considera innecesario aplicar mecanismos de seguridad en la información.

**RECOMENDACIÓN 8**

A los Docentes de la Carrera, precautelar los sistemas de información que maneja la ESPOCH (oasis) mediante los mecanismos de acceso personal del usuario y al Director de Carrera nombrar un responsable que se haga cargo de la seguridad de la documentación que se maneja en la unidad académica con la finalidad de evitar pérdidas de documentación.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Actividades de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H9.** Supervisión y control de asistencia a los docentes de la carrera.

**Condición**

En la Carrera de Finanzas 32 de los 33 docentes que representan el 97% manifestaron que si existe un control de asistencia y puntualidad permanente.

**Criterio**

Según el estatuto de la ESPOCH dentro de las funciones del director de escuela en el art. 52. Literal e) controlar el cumplimiento del distributivo de la jornada laboral de docentes e informar al decano.

**Causa**

Correcto control de asistencia en las actividades de docencia que le permiten dar cumplimiento a las obligaciones impuestas.

**Efecto**

Cumplimiento de la jornada laboral tan como lo determina el reglamento de carrera.

**CONCLUSIÓN**

El 97% de los docentes determinan que si existe un control de asistencia sin embargo, este sistema no refleja la puntualidad ni el cumplimiento de la jornada laboral completa por otro lado el 3% de los mismos determina que no existe un control de asistencia y puntualidad debidamente establecido en la carrera.

**RECOMENDACIÓN 9**

Al Director de Carrera, continuar con las actividades de control de asistencia que permite dar cumplimiento a las obligaciones de los docentes, a más de ello se debería implementar un sistema más completo que permita evidenciar la puntualidad y el cumplimiento de la jornada laboral completa.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Supervisión y Monitoreo**  
**Abril - Agosto 2018**

**H10.** Evaluación de los procesos y el desempeño docente de la carrera.

**Condición**

En la Carrera de Finanzas 30 de los 33 docentes que representa el 91% manifestaron que si se realizan evaluaciones a los diferentes procesos que tiene la Carrera de Finanzas, para conocer el nivel de desempeño del personal académico.

**Criterio**

Según el reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador en el art. 64. Ámbito y objeto de la evaluación, la evaluación integral de desempeño se aplicará a todo el personal académico de las instituciones de educación superior públicas y particulares con excepción de personal académico honorario. La evaluación integral de desempeño abarca las actividades de docencia, investigación y dirección o gestión académica.

**Causa**

Cumplimiento del reglamento de carrera mediante la aplicación de la evaluación integral cada semestre en base a los tres componentes de autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación.

**Efecto**

Mediante la evaluación integral se refleja el desempeño del personal académico y la evaluación de los diferentes procesos de la carrera lo que permite perfeccionar al personal académico.

**CONCLUSIÓN**

El 91% de los docentes consideran que si se realiza evaluaciones a los diferentes procesos que tiene la Carrera de Finanzas, para conocer el nivel de desempeño del personal académico, el 6% determina que no se realizan evaluaciones a los procesos ni al desempeño docente y tan solo el 3% considera innecesario la evaluación integral.

**RECOMENDACIÓN 10**

Al Director de Carrera, emitir los informes mensuales de acuerdo a lo que establece el estatuto de manera veraz y objetiva que posibilitará dar seguimiento a todas las actividades que están directamente relacionadas con el proceso académico y administrativo a más de ello continuar con la evaluación integral que se aplica a todo el personal académico de las instituciones de educación superior.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

#### 4.4.2 Evaluación control interno personal administrativo

Se aplicó el cuestionario de control interno a la secretaria de la Carrera de Finanzas.

A continuación se detallan los resultados obtenidos lo que trae consigo hallazgos:

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (COSO I)

**ENTIDAD** : ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**TIPO DE AUDITORÍA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**COMPONENTE** : CARRERA DE FINANZAS

**SUBCOMPONENTE** : PERSONAL ADMINISTRATIVO

| No<br>. | PREGUNTAS  | RESPUESTAS |    |    | COMENTARIOS |
|---------|--|------------|----|----|-------------|
|         |  | SI         | NO | NA |             |
|         | <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>   |            |    |    |             |
| 1       | ¿Conoce usted la Visión de la Carrera de Finanzas?   | 1          |    |    |             |
| 2       | ¿Conoce usted la Misión de la Carrera de Finanzas?   | 1          |    |    |             |
| 3       | ¿Tiene conocimiento de los valores éticos institucionales, y considera que se los aplica?  |            | 1  |    |             |
| 4       | ¿Los objetivos de la Carrera de Finanzas son conocidos por el personal y se cumplen a cabalidad?   |            |    | 1  |             |
|         | <b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>   |            |    |    |             |
| 5       | ¿La Carrera de Finanzas cuenta con Indicadores de Gestión que permita evaluar el cumplimiento de los programas, objetivos y metas planificadas?                              |            | 1  |    |             |
| 6       | ¿Se identifican y se clasifican los riesgos existentes en los procesos administrativos, de acuerdo al nivel de importancia?  |            | 1  |    |             |
| 7       | ¿La Carrera de Finanzas cuenta con un sistema de alarmas y cámaras de seguridad para precautelar los bienes y la documentación existente?                                    |            | 1  |    |             |
| 8       | ¿La unidad académica cuenta con la infraestructura y espacio suficiente para brindar un servicio de calidad al usuario como son: aulas, laboratorios, oficinas, entre otros? | 1          |    |    |             |
|         |  |            |    |    |             |

| <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>     |  |          |          |          |
|-----------------------------------|--|----------|----------|----------|
| <b>9</b>                          | ¿Se realiza el seguimiento y supervisión permanente a las actividades que se desarrollan en la unidad académica?   | 1        |          |          |
| <b>10</b>                         | ¿Existe control de asistencia y puntualidad a los servidores de la Carrera de Finanzas?  | 1        |          |          |
| <b>11</b>                         | ¿El acceso a la información, sistemas y registros están protegidos por mecanismos de seguridad, y está limitado el uso a personas no autorizadas?                          |          | 1        |          |
| <b>12</b>                         | ¿Existen respaldos de la información en caso de algún desastre o imprevisto?   | 1        |          |          |
| <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |  |          |          |          |
| <b>13</b>                         | ¿La Carrera de Finanzas posee un buzón de quejas o libro de reclamos y sugerencias que se encuentre a disposición del usuario para emitir sus criterios sobre el servicio? |          |          | 1        |
| <b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>    |  |          |          |          |
| <b>14</b>                         | ¿Se realizan evaluaciones a los diferentes procesos que tiene la carrera de finanzas, para conocer el nivel de desempeño del personal administrativo?                      | 1        |          |          |
| <b>TOTAL</b>                      |  | <b>7</b> | <b>5</b> | <b>2</b> |

**Nivel de Confianza**=  $7/14*100 = 50\%$

**Tabla:** Porcentaje de Nivel de Confianza

| <b>CONFIANZA</b> |                  |                  |
|------------------|------------------|------------------|
| <b>BAJA</b>      | <b>MEDIA</b>     | <b>ALTA</b>      |
| <b>15% - 50%</b> | <b>51% - 75%</b> | <b>76% - 95%</b> |
| <b>85% - 50%</b> | <b>49% - 25%</b> | <b>24% - 5%</b>  |
| <b>ALTO</b>      | <b>MEDIO</b>     | <b>BAJO</b>      |

**RIESGO**

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Elaborado:** Larisa Azitimbay

## **Análisis:**

Luego de haber aplicado el cuestionario de control interno en la evaluación de riesgos se determina un nivel de confianza baja con un nivel de riesgo alto debido a:

- 1.- El personal administrativo desconoce el código de ética de la ESPOCH, los objetivos de la carrera que se rigen en el rediseño de la malla curricular y los derechos del consumidor, siendo obligatorios para toda entidad pública o privada que ofrezca un bien o un servicio.
- 2.- La carrera no cuenta con indicadores de gestión, seguridad de la información que maneja la secretaría, además de no evaluar el riesgo existente en los procesos administrativos.
- 3.- Evaluación del desempeño laboral del personal de manera que se permite evidenciar el grado de cumplimiento de los objetivos.

#### 4.4.2.1 Hallazgos personal administrativo

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Ambiente de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H11.** Desconocimiento del código de ética de la ESPOCH.

**Condición**

En la Carrera de Finanzas el personal administrativo manifiesta que no tiene conocimiento de los valores éticos institucionales y consecuentemente no se los aplica en las actividades que desempeña.

**Criterio**

Según el art. 6. Código de ética de la ESPOCH, y la carta de compromiso del integrante de la comunidad politécnica los valores que guían el pensamiento y los actos de los miembros de la comunidad politécnica son: honradez, honestidad, responsabilidad, respeto, disciplina, probidad, integridad, transparencia, cooperación (trabajo en equipo), franqueza, autenticidad, valentía, identidad, solidaridad, sentido de pertinencia, lealtad, prudencia, altruismo.

**Causa**

Desinterés del personal administrativo en conocer los valores éticos institucionales que establece la ESPOCH que también se encuentra en la carta compromiso que asumen el personal académico de la institución.

**Efecto**

Resultados de las actividades poco confiables por el desconocimiento de los principios éticos que orienten las acciones y conducta del personal.

**CONCLUSIÓN**

La Secretaria de la Carrera de Finanzas tiene conocimiento de los valores éticos institucionales mediante la carta compromiso del integrante a la comunidad politécnica pero esta no es aplicada en las actividades diarias por desinterés del mismo.

**RECOMENDACIÓN 11**

A la Secretaria de la Carrera, aplicar los valores éticos institucionales que establece el código de ética y la carta compromiso del integrante a la comunidad politécnica que guiarán la moral, disciplina y la conducta en el desempeño profesional.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Ambiente de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H12.** Desconocimiento de los objetivos de la carrera del rediseño curricular.

**Condición**

En la Carrera de Finanzas el personal administrativo manifiesta que no existen objetivos puntuales con indicadores y metas que determinen el cumplimiento.

**Criterio**

Según el rediseño de malla curricular de la Carrera de Finanzas aprobada por el CES, se establece como objetivo general; formar Licenciados(as) en finanzas con conocimientos, habilidades y actitudes vinculados al área que permitan ser aplicados en las organizaciones ya sea en forma interna o externa respondiendo a las exigencias del Plan Nacional del Buen Vivir, contribuyendo al desarrollo socio económico y cultural del país.

**Causa**

Falta de interés por parte del personal administrativo de conocer los objetivos del rediseño de la malla curricular de la carrera pertenecientes a la licenciatura.

**Efecto**

No se pueden medir el grado de cumplimiento de las actividades que realiza el personal administrativo.

**CONCLUSIÓN**

El personal administrativo considera que para el ejercicio de las labores profesionales en la carrera es necesario establecer objetivos puntuales con indicadores y metas que determinen el cumplimiento de los resultados obtenidos.

**RECOMENDACIÓN 12**

A la Secretaria de la Carrera, brindar el apoyo mediante el desarrollo de las actividades planificadas que permitan cumplir con los objetivos de la Carrera de Finanzas en la formación profesional del estudiante.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Evaluación de Riesgo**  
**Abril - Agosto 2018**

**H13.** No se aplican indicadores de gestión en la Carrera de Finanzas.

**Condición**

En la Carrera de Finanzas el personal administrativo manifiesta que la carrera, no cuenta con indicadores de gestión que permita evaluar el cumplimiento de los programas, objetivos y metas planificadas.

**Criterio**

Toda entidad tiene establecidos objetivos y metas en cada período académico, acorde a las actividades a desarrollar como parte de su malla curricular y perfil profesional, lo cual debe ser estandarizado y evaluado periódicamente, para conocer sus resultados y proponer a la mejora continua.

**Causa**

No existe la costumbre necesaria y suficiente del personal administrativo de evaluar los programas, objetivos y metas establecidos mediante la aplicación de indicadores de gestión.

**Efecto**

No se puede analizar el desempeño de la gestión mediante la verificación del cumplimiento de los objetivos planteados.

**CONCLUSIÓN**

El personal administrativo desconoce que la Carrera de Finanzas cuenta con indicadores de gestión que permitan evaluar los resultados del cumplimiento de los programas, objetivos y metas planificadas.

**RECOMENDACIÓN 13**

A la Secretaria de la Carrera, aplicar indicadores de gestión en las actividades realizadas que permita medir y cuantificar el cumplimiento de los programas, objetivos y metas planteados.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Evaluación de Riesgo**  
**Abril - Agosto 2018**

**H14.** Inexistencia de un plan estratégico que mida el riesgo en los procesos administrativos de la Carrera de Finanzas.

**Condición**

En la Carrera de Finanzas el personal administrativo manifiesta que no se identifican los riesgos existentes en los procesos administrativos de acuerdo al nivel de importancia.

**Criterio**

Toda entidad debe clasificar los riesgos existentes tanto en los procesos académicos como en los administrativos de acuerdo al grado de importancia que determine el responsable del área.

**Causa**

Falta de un plan estratégico que identifique y clasifique el riesgo existente en los procesos administrativos de la Carrera de Finanzas.

**Efecto**

Riesgos fortuitos que se presenten en las actividades que se llevan a cabo en la secretaría de la carrera ocasionen la pérdida de información.

**CONCLUSIÓN**

El personal administrativo no identifica ni clasifica los riesgos existentes en los procesos administrativos de acuerdo a su nivel de importancia en la unidad académica auditada.

**RECOMENDACIÓN 14**

A la Secretaria de la Carrera, elaborar un plan estratégico que le permita identificar y clasificar el riesgo existente en los procesos administrativos que se manejan en la secretaría.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Evaluación de Riesgo**  
**Octubre 2017 A Agosto 2018**

**H15.** Falta de personal de seguridad necesario y de equipos correspondientes para precautelar los bienes de la carrera.

**Condición**

En la Carrera de Finanzas el personal administrativo manifiesta que no cuenta con un sistema de alarmas y cámaras de seguridad para precautelar los bienes y la documentación existente (anexo 13).

**Criterio**

Según el plan estratégico de la unidad de seguridad y servicios de la ESPOCH en la misión establece; proporcionar servicios integrados de seguridad a toda la comunidad politécnica, protegiendo su infraestructura física y bienes muebles, dirigido a brindar un marco de protección permanente.

**Causa**

Incumplimiento por parte de las autoridades del plan estratégico de la unidad de seguridad y servicios que precautele los bienes y documentos existentes en la carrera.

**Efecto**

Imprevisto que pueden ocasionarse como catástrofes, pérdida o robo de los bienes muebles y documentos que posee la Carrera de Finanzas.

**CONCLUSIÓN**

La unidad académica no cuenta no un sistema de alarmas, cámaras ni el personal de seguridad adecuado para precautelar los bienes y la documentación existente que son el respaldo y la evidencia de las actividades realizadas.

**RECOMENDACIÓN 15**

Al Decano de la Facultad, dotar con el personal de seguridad necesario y los equipos correspondientes para precautelar la infraestructura física, bienes muebles y la documentación existente en la Carrera de Finanzas.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Actividades de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H16.** El manejo de información sistemas y registros de la carrera no está protegido.

**Condición**

El personal administrativo manifiesta que el acceso a la información, sistemas y registros no están protegidos por mecanismos de seguridad, y el uso de la documentación no está limitado.

**Criterio**

Según el estatuto de la ESPOCH dentro del art. 147. Son deberes y derechos de los(as) servidores(as) y trabajadores(as); literal d) guardar con reserva la información institucional, salvo disposición de la autoridad respectiva.

**Causa**

Irresponsabilidad del personal administrativo por otorgar a personal no autorizado información del sistema que maneja la institución y documentación de la carrera que no cuenta con la seguridad correspondiente.

**Efecto**

Pérdida de la documentación y registros al no proteger la información existente y limitar el uso al personal en la unidad académica.

**CONCLUSIÓN**

En la secretaría de la carrera el acceso a la información, sistemas y registros no están protegidos por mecanismos de seguridad, y no está limitado al uso de personas no autorizada para evitar pérdidas o desconfianza de la información manejada.

**RECOMENDACIÓN 16**

A la Secretaria de la Carrera, precautelar los sistemas de información que maneja la ESPOCH (oasis) y mantener organizada la información para mayor facilidad en el manejo, utilización, protección y que ésta sea otorgada previo la autorización correspondiente.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Información y Comunicación**  
**Abril - Agosto 2018**

**H17.** La Carrera de Finanzas no cuenta con un buzón de quejas y sugerencias.

**Condición**

En la Carrera de Finanzas el personal administrativo manifiesta que el poseer un buzón de quejas o libro de reclamos y sugerencias es innecesario para la unidad académica (anexo 13).

**Criterio**

Según la ley orgánica de defensa del consumidor en el art. 12. Establece el derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

**Causa**

Falta de interés por parte del personal administrativo en conocer los derechos que tiene el consumidor a la hora de emitir alguna queja o sugerencia en las empresas o establecimientos que brindan algún tipo de servicio.

**Efecto**

Desconocimiento de las quejas o sugerencias que tiene el consumidor por el servicio recibido lo que no permite dar cumplimiento a la ley orgánica de defensa del consumidor.

**CONCLUSIÓN**

El personal administrativo considera que no es necesario en la Carrera de Finanzas poseer un buzón de quejas o libro de sugerencias que se encuentre a disposición del usuario para emitir sus criterios sobre el servicio recibido.

**RECOMENDACIÓN 17**

Al Director de Carrera, colocar un buzón de quejas y sugerencias que se encuentre a disposición del usuario con la finalidad de dar cumplimiento a la ley orgánica del consumidor permitiendo conocer los criterios sobre el servicio recibido por la Carrera de Finanzas.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 18/09/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 13/10/2018 |

## **4.5 ANÁLISIS ESPECÍFICO POR COMPONENTE**

### **4.5.1 Procesos académicos**

Dentro de los procesos académicos los rubros analizados son las prácticas pre-profesionales, la unidad de titulación y los estudiantes, para ello y mediante una encuesta que se aplicó a 238 alumnos de la Carrera de Finanzas, se llegaron a obtener resultados que posibilitan la identificación de hallazgos en cada aspecto analizado.

#### **Objetivo 2. Determinar el cumplimiento de los procesos académicos de la Carrera de Finanzas.**

Para dar cumplimiento al segundo objetivo se analizó la información de la unidad académica correspondiente a prácticas pre-profesionales y unidad de titulación del período octubre 2017 a agosto 2018, también se aplicó una encuesta a los 238 estudiantes de la carrera, mediante el muestreo probabilístico estratificado de donde se obtuvo las opiniones y criterios sobre aspectos relacionados al funcionamiento de las actividades académicas, lo cual posibilitó conocer la realidad y su impacto.

A continuación se detallan los hallazgos obtenidos en base a los rubros analizados:

#### 4.5.1.1 Hallazgos prácticas pre-profesionales

### CARRERA DE FINANZAS Prácticas Pre-profesionales Abril - Agosto 2017

**H18.** El 97 % de los estudiantes aprueban prácticas pre-profesionales.

#### Condición

De los 31 estudiantes de prácticas pre-profesionales del período abril-agosto 2017,30 estudiantes aprobaron el décimo semestre, lo que representa el 97% de eficacia. Lo manifestado se puede establecer en vista de que un estudiante reprobó, ya que en el informe de supervisión del practicante se evidenció que no se encontraba asistiendo a la institución (anexo 12).

#### Criterio

Según la guía para el seguimiento y desarrollo de prácticas pre-profesionales en la descripción de roles el estudiante es responsable de cumplir todas las obligaciones académicas asignadas antes, durante y al finalizar la práctica con una duración de 400 horas.

#### Causa

Cumplimiento de los deberes y obligaciones de los estudiantes que se encuentran en el décimo semestre de prácticas pre-profesionales posibilitando la aprobación de 30 estudiantes.

#### Efecto

Solo un estudiante reprobó prácticas por incumplimiento al reglamento de régimen académico institucional y a la normativa legal de prácticas pre-profesionales.

#### CONCLUSIÓN

El 97% de los estudiantes aprobaron el décimo semestre al cumplir en la presentación de los formatos respectivos para dar el seguimiento y evaluación a los estudiantes de prácticas pre-profesionales tal como lo determina la carrera, y tan solo un estudiante reprobó por incumplimiento a la normativa de prácticas.

#### RECOMENDACIÓN 18

A los Tutores de Prácticas Pre-Profesionales: Cumplir con el monitoreo y la evaluación del estudiante según lo determina la guía para el seguimiento y desarrollo de prácticas pre-profesionales y el reglamento de régimen institucional mediante resolución 450 CP 2017.

|                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| Elaborado por: L.A | Fecha: 08/10/2018 |
| Revisado por: A.D  | Fecha: 22/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Prácticas Pre-profesionales**  
**Octubre 2017 - Marzo 2018**

**H19.** El 98 % de los estudiantes aprueban prácticas pre-profesionales.

**Condición**

De los 47 estudiantes de prácticas pre-profesionales del período octubre 2017-marzo 2018, 46 estudiantes aprobaron el décimo semestre, lo que representa el 98% eficacia. Lo manifestado se puede establecer en vista de que un estudiante reprobó las prácticas pre-profesionales, ya que no presentó la planificación y evaluación de la misma, en los tiempos establecidos para el efecto (anexo 12).

**Criterio**

Según el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 71. Realización de prácticas pre-profesionales, todas las prácticas pre profesionales deberán ser planificadas, monitoreadas y evaluadas por un tutor académico de la carrera respectiva, en coordinación con un responsable de la institución en donde se realizan las prácticas (institución receptora).

**Causa**

Cumplimiento de los deberes y obligaciones de los estudiantes que se encuentran en el décimo semestre de prácticas pre-profesionales posibilitando la aprobación de 46 estudiantes.

**Efecto**

Solo un estudiante reprobó prácticas por incumplimiento al reglamento de régimen académico institucional.

**CONCLUSIÓN**

El 98% de los estudiantes aprobaron el décimo semestre al cumplir en la presentación de los formatos respectivos para dar el seguimiento y evaluación a los estudiantes de prácticas pre-profesionales tal como lo determina la carrera, y tan solo un estudiante reprobó por incumplimiento a la normativa de prácticas.

**RECOMENDACIÓN 19**

A los Tutores de prácticas pre-profesionales, cumplir con el monitoreo y la evaluación del estudiante según lo determina el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017 y a la normativa legal de prácticas de la carrera.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 08/10/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 22/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Prácticas Pre-profesionales**  
**Abril - Agosto 2018**

**H20.** El 88 % de los estudiantes aprueban prácticas pre-profesionales.

**Condición**

De los 26 estudiantes de prácticas pre-profesionales del período abril - agosto 2018; 23 estudiantes aprobaron lo que representa el 88% eficacia. Lo manifestado se puede establecer en vista de que 3 estudiantes reprobaron las prácticas pre-profesionales, ya que no presentó la planificación y evaluación de la misma, en los tiempos establecidos para el efecto (anexo 12).

**Criterio**

Según el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 71. Realización de prácticas pre-profesionales, todas las prácticas pre profesionales deberán ser planificadas, monitoreadas y evaluadas por un tutor académico de la carrera respectiva, en coordinación con un responsable de la institución en donde se realizan las prácticas (institución receptora).

**Causa**

Cumplimiento de los deberes y obligaciones de los estudiantes que se encuentran en el décimo semestre de prácticas pre-profesionales posibilitando la aprobación de 23 estudiantes.

**Efecto**

Solo 3 estudiantes reprobaban prácticas por no presentar los formatos respectivos a cada parcial incumpliendo la guía para el seguimiento y desarrollo de prácticas pre-profesionales.

**CONCLUSIÓN**

El 88% de los estudiantes aprobaron el décimo semestre al cumplir en la presentación de los formatos respectivos para dar el seguimiento y evaluación a los estudiantes de prácticas pre-profesionales tal como lo determina la carrera y tan solo 3 estudiantes reprobaron por incumplimiento a la normativa de prácticas.

**RECOMENDACIÓN 20**

A los Tutores de prácticas pre-profesionales, cumplir con el monitoreo y la evaluación del estudiante según lo determina el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017 y a la normativa legal de prácticas de la carrera.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 08/10/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 22/10/2018 |

#### 4.5.1.2 Hallazgos unidad de titulación

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Unidad de Titulación**  
**Abril - Agosto 2017**

**H21.** Estudiantes cumplen con los requisitos para realizar el trabajo de titulación.

**Condición**

De los 30 estudiantes que aprobaron prácticas pre-profesionales en el período abril-agosto 2017, 15 de ellos optaron por matricularse en el trabajo de titulación tal como determina el reglamento con un 50% de eficacia.

De los estudiantes que se matricularon en el proceso de titulación, 12 de ellos optaron por realizar proyecto de investigación, lo que representa el 80%, y los 3 restantes, lo que representa el 20%, se matricularon para rendir el examen de grado (anexo 12).

**Criterio**

Según el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 9. Matrícula del trabajo de titulación, el o la estudiante podrá insertarse en la unidad de titulación una vez que cumpla los siguientes requisitos; haber aprobado las prácticas pre profesionales de acuerdo a la malla curricular vigente en la carrera; y haber culminado el último nivel de su malla curricular.

**Causa**

El cumplimiento de los requisitos posibilitó que el 50% de los estudiantes acceda a la unidad de titulación.

**Efecto**

Los 15 estudiantes que no se acogieron a realizar el trabajo de titulación no concluirán en los tiempos previsto por descuido y porque no han culminado con los requisitos establecidos.

**CONCLUSIÓN**

Solo el 50% de estudiantes que culminaron las prácticas pre-profesionales siguieron los trámites de titulación en el período abril-agosto 2017 y el otro 50% no se matricularon porque 4 de ellos no culminaron la malla curricular y 11 de ellos no alcanzaron a matricularse en los tiempos previsto.

**RECOMENDACIÓN 21**

A los Estudiantes que culminan la malla curricular de la carrera, acogerse oportunamente a la matricula en la unidad de titulación para realizar sus investigaciones en los tiempos establecidos, con la finalidad de evitar inconvenientes originados por incumplimiento de los plazos previsto.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 08/10/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 22/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Unidad de Titulación**  
**Abril - Agosto 2017**

**H22.** El 75% de los estudiantes presentan el proyecto de investigación acorde a los lineamientos sugeridos.

**Condición**

De los 12 estudiantes que se matricularon en realizar el proyecto de investigación 9 temas fueron aprobados por la unidad de titulación lo que representan el 75% de eficacia y 3 temas no fueron aprobados que representan el 25% (anexo 12).

**Criterio**

Según el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 87. De las atribuciones de la unidad de titulación una de ellas menciona receptor y evaluar la solicitud de cada estudiante, según la opción de titulación elegida.

**Causa**

El 75% de los estudiantes que realizaron la propuesta de tema de investigación definieron la problemática existente de la cooperativa, empresa u organización a comparación del 25% que no fue aprobado se sugiere replantear el problema y el tema de investigación.

**Efecto**

Los 3 temas que no fueron aprobados que representan el 25% tiene la posibilidad de presentar nuevamente con las recomendaciones que emite la unidad de titulación con la finalidad de guiar al estudiante en el proyecto investigativo.

**CONCLUSIÓN**

Las sugerencias y observaciones que la unidad de titulación brinda en las entrevistas permiten orientar a los estudiantes en las correcciones o errores que presenta en la propuesta del tema de investigación., dicha actividad ha posibilitado que 12 temas han sido aprobados por parte de la unidad de titulación, bajo los parámetros y normas establecidas para el efecto.

**RECOMENDACIÓN 22**

Al Director de Carrera, continuar con la modalidad de evaluación y aprobación de temas de investigación que proponen los estudiantes, el mismo que posibilita defender su propuesta y a la vez permitirse conocer las observaciones que brinda la comisión con respecto al tema presentado.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 08/10/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 22/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Unidad de Titulación**  
**Octubre 2017 - Marzo 2018**

**H23.** Estudiantes cumplen con los requisitos para realizar el trabajo de titulación.

**Condición**

De los 47 estudiantes que aprobaron prácticas pre-profesionales en el período octubre 2017 - marzo 2018, 27 de ellos optaron por matricularse en el trabajo de titulación lo que representa el 57% de eficacia (anexo 12).

De los cuales 17 de ellos optaron por realizar proyecto de investigación lo que representa el 36%, 9 estudiantes que representan el 19% se matricularon para rendir el examen de grado y 21 alumnos no se acogieron a realizar el trabajo de titulación.

**Criterio**

Según el reglamento de régimen institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 91. Matrícula del trabajo de titulación menciona que él o la estudiante podrá insertarse en la unidad de titulación una vez que cumpla los siguientes requisitos; haber aprobado las prácticas pre profesionales de acuerdo a la malla curricular vigente en la carrera; y haber culminado el último nivel de su malla curricular.

**Causa**

El cumplimiento de los requisitos posibilitó que el 55% de los estudiantes acceda a la unidad de titulación y el otro 45% siendo 21 estudiantes no accedieron porque 11 de ellos no culminaron la malla curricular y 10 de ellos no alcanzaron a matricularse en los tiempos previsto.

**Efecto**

Los 21 estudiantes que no se acogieron a realizar el trabajo de titulación no concluirán en los tiempos previsto por descuido y porque no han culminado con los requisitos establecidos.

**CONCLUSIÓN**

Solo el 55% de estudiantes que culminaron las prácticas pre-profesionales siguieron los trámites de titulación y el otro 45% siendo 21 estudiantes no accedieron porque 11 de ellos no culminaron la malla curricular y 10 de ellos no alcanzaron a matricularse en los tiempos previsto en el período octubre 2017 - marzo 2018,

**RECOMENDACIÓN 23**

A los Estudiantes que culminan la malla curricular de la carrera, acogerse a realizar el trabajo de titulación en los tiempos establecidos para evitar inconvenientes originados por incumplimiento de los plazos previsto.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 08/10/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 22/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Unidad de Titulación**  
**Octubre 2017 - Marzo 2018**

**H24.** El 93% de los estudiantes presentan el proyecto de investigación acorde a los lineamientos sugeridos.

**Condición**

De los 27 estudiantes que optaron por realizar el proyecto de investigación, 17 aprobaron prácticas pre-profesionales en el período analizado y 10 de ellos pertenecen a períodos anteriores.

De los cuales se aprueban 25 temas propuestos lo que representa el 93% de eficacia y 2 temas que no fueron aprobados que representan el 7% (anexo 12).

**Criterio**

Según el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 87. De las atribuciones de la unidad de titulación una de ellas menciona receptor y evaluar la solicitud de cada estudiante, según la opción de titulación elegida.

**Causa**

El 93% de los estudiantes que realizaron la propuesta de tema de investigación definieron la problemática existente de la cooperativa, empresa u organización a comparación del 7% que no fue aprobado.

**Efecto**

Los 2 temas que no fueron aprobados que representan el 7% tiene la posibilidad de presentar nuevamente con las recomendaciones que emite la unidad de titulación con la finalidad de guiar al estudiante en el proyecto investigativo.

**CONCLUSIÓN**

Se aprobaron 25 temas lo que representa el 93% de los estudiantes plantearon sus propuestas dando una solución al problema encontrado y 2 temas que no fueron aprobados que representan el 7% recibieron las sugerencias y observaciones que la unidad de titulación brinda en las entrevistas permiten orientar a los estudiantes en las correcciones o errores que presenta en la propuesta del tema de investigación.

**RECOMENDACIÓN 24**

Al Director de Carrera, continuar con la modalidad de evaluación del tema de investigación para posibilitar al estudiante defender su propuesta y permitirse conocer las recomendaciones que brinda la unidad de titulación.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 08/10/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 22/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Unidad de Titulación**  
**Octubre 2017 - Marzo 2018**

**H25.** El 43% de los estudiantes aprueban el examen de grado.

**Condición**

De los 28 estudiantes que optaron por matricularse en examen de grado de los cuales 9 de ellos pertenecen a prácticas pre-profesionales del período analizado mientras que 19 pertenecen a períodos anteriores.

De los cuales aprueban 12 estudiantes lo que representa el 43% de eficacia y 16 de ellos reprueban el examen de grado lo que representa el 57% (anexo 12).

**Criterio**

Según el reglamento de régimen institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 99. Del proceso para el examen de grado menciona que la unidad de titulación gestionará los profesores encargados de la preparación del examen de grado y las horas que impartan en los cursos de titulación deberán constar en la distribución de la jornada laboral.

Será responsabilidad del estudiante, cumplir con todas las actividades de aprendizaje para la preparación del examen de grado, así como los requerimientos que exige el proceso de auditoría académica; la secretaria de la carrera remitirá a la secretaría académica de grado el portafolio del estudiante para la correspondiente revisión de la documentación académica.

**Causa**

El cumplimiento de los requisitos tanto de preparación y de los requerimientos que exige el proceso de auditoría académica posibilitó que los 28 estudiantes rindieran el examen tipo complejo.

**Efecto**

De los 28 estudiantes que rindieron el examen de grado tan solo 12 de ellos aprueban el examen complejo lo que representa el 43%.

**CONCLUSIÓN**

El 43% de los estudiantes aprueban el examen de grado y el 57% de los estudiantes reprueban en las dos oportunidades tal como lo determina el reglamento de régimen institucional, a pesar de recibir la capacitación de los temas tanto prácticos como teóricos y de brindarles el tiempo necesario para su preparación.

**RECOMENDACIÓN 25**

A los Estudiantes que optan por rendir el examen de grado, aprovechar las actividades de aprendizaje para la preparación del examen de grado que brinda la carrera y dedicar el tiempo necesario para repasar, reforzar e investigar la teoría y los ejercicios prácticos aprendidos durante la formación profesional recibida.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 08/10/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 22/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Unidad de Titulación**  
**Abril - Agosto 2018**

**H26.** Estudiantes cumplen con los requisitos para realizar el trabajo de titulación.

**Condición**

De los 23 estudiantes que aprobaron prácticas pre-profesionales en el período abril - agosto 2018, 11 de ellos optaron por realizar el proyecto de investigación lo que representa el 48% de eficacia y el 52% siendo 12 estudiantes no accedieron porque 9 no culminaron la malla curricular y 3 de ellos optaron por inscribirse para rendir el examen de grado (anexo 12).

**Criterio**

Según el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 9. Matrícula del trabajo de titulación menciona que él o la estudiante podrá insertarse en la unidad de titulación una vez que cumpla los siguientes requisitos; haber aprobado las prácticas pre profesionales de acuerdo a la malla curricular vigente en la carrera; y haber culminado el último nivel de su malla curricular.

**Causa**

El cumplimiento de los requisitos posibilitó que 11 estudiantes que es el 48% de los estudiantes accedan a la unidad de titulación.

**Efecto**

Los 9 estudiantes que no se acogieron a realizar el trabajo de titulación no concluirán en los tiempos previsto por descuido y porque no han culminado con los requisitos establecidos.

**CONCLUSIÓN**

Solo 11 estudiantes optaron por realizar el proyecto de investigación lo que representa el 48% y los 12 restantes que son el 52% no accedieron porque 3 de ellos optaron por inscribirse para rendir el examen de tipo complejo y 9 de ellos no culminaron la malla curricular lo que imposibilitó realizar el trabajo de titulación en los tiempos previstos.

**RECOMENDACIÓN 26**

A los Estudiantes que culminan la malla curricular de la carrera, acogerse a realizar el trabajo de titulación en los tiempos establecidos para evitar inconvenientes originados por incumplimiento de los plazos previsto.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 08/10/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 22/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Unidad de Titulación**  
**Abril - Agosto 2018**

**H27.** El 76% de los estudiantes presentan el proyecto de investigación acorde a los lineamientos sugeridos.

**Condición**

De los 38 estudiantes que optaron por realizar el proyecto de investigación, 11 aprobaron prácticas pre-profesionales en el período analizado y 27 de ellos pertenecen a períodos anteriores.

De los cuales se aprueban 29 temas propuestos lo que representa el 76% eficacia y 9 de ellos no fueron aprobados que representan el 24% (anexo 12).

**Criterio**

Según el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 87. De las atribuciones de la unidad de titulación una de ellas menciona receptor y evaluar la solicitud de cada estudiante, según la opción de titulación elegida.

**Causa**

El 76% de los estudiantes que realizaron la propuesta de tema de investigación definieron la problemática existente de la cooperativa, empresa u organización la cual les permitió definir el tema a realizar.

**Efecto**

Los 9 temas que no fueron aprobados que representan el 24% tiene la posibilidad de presentar nuevamente con las recomendaciones que emite la unidad de titulación con la finalidad de guiar al estudiante en el proyecto investigativo.

**CONCLUSIÓN**

Se aprueban 29 temas propuestos lo que representa el 76% y 9 de ellos no fueron aprobados lo que representa el 24% recibió las sugerencias y observaciones que la unidad de titulación brinda en las entrevistas permiten orientar a los estudiantes en las correcciones o errores que presenta en la propuesta del tema de investigación.

**RECOMENDACIÓN 27**

Al Director de Carrera, continuar con la modalidad de evaluación del tema de investigación para posibilitar al estudiante defender su propuesta y permitirse conocer las recomendaciones que brinda la comisión.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 08/10/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 22/10/2018 |

### 4.5.1.3 Hallazgos estudiantes

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Encuesta Estudiantes**  
**Abril-Agosto 2018**

**H28.** Actividades académicas y administrativas que brinda la carrera son de calidad.

**Condición**

Los estudiantes manifiestan que:

- Cuenta con docentes capacitados
- Se siente satisfechos con la formación que reciben
- Les encaminan al desarrollo profesional.

Las actividades académicas y administrativas de la carrera se representan con el 65% de eficacia y el 35% restante considera que estas no son las adecuadas (anexo 12).

**Criterio**

Según el estatuto de la ESPOCH dentro del art. 52. De las funciones del director de escuela literal c) dirigir la actividad administrativa y académica de la escuela en coordinación con las comisiones de la facultad.

**Causa**

Correcta planificación, ejecución y control de las actividades académicas y administrativas.

**Efecto**

Satisfacción de los estudiantes en el servicio brindado por la carrera de las actividades académicas y administrativas planificadas.

**CONCLUSIÓN**

El 65% de los estudiantes están de acuerdo que las actividades académicas y administrativas de la carrera son de calidad y el 35% restante considera que estas no son las adecuadas y deben mejorar para dar cumplimientos a los objetivos.

**RECOMENDACIÓN 28**

A los Docentes de la Carrera:

- Profesionalismos y Metodología para la enseñanza y la investigación
- Docentes más capacitados en temas prácticos.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 11/10/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 22/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Encuesta Estudiantes**  
**Abril-Agosto 2018**

**H29.** Personal docente y administrativo idóneo para la Carrera de Finanzas.

**Condición**

Los estudiantes manifiesta que los docentes tiene pertinencia con las materias que dictan por lo tanto consideran que el personal docente y administrativo es el idóneo con un 67% de eficacia y el 33% restante considera que el personal no es el indicado (anexo 12).

**Criterio**

Según el estatuto de la ESPOCH en el art.132. Son deberes y derechos de los profesores(a) literal a) cumplir con su actividad docente con responsabilidad, calidad y pertinencia.

**Causa**

Contratación de personal acorde a las necesidades y requerimientos de la carrera, demostrando pertinencia en las actividades que realizan los profesionales.

**Efecto**

Cumplimiento de los objetivo de la carrera que es formar licenciados y licenciadas con conocimientos, habilidades, y actitudes vinculados al área que permitan ser aplicados en las organizaciones.

**CONCLUSIÓN**

El 67% de los estudiantes considera que la Carrera de Finanzas cuenta con el personal docente y administrativo idóneo para alcanzar el objetivo planteado y el 33% considera que este no es el indicado.

**RECOMENDACIÓN 29**

Al Director de Carrera, evaluar el perfil profesional de los docentes, porque existen algunos profesores que desconocen de la cátedra que imparten, no tienen metodología y no está capacitados.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 11/10/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 22/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Encuesta Estudiantes**  
**Abril-Agosto 2018**

**H30.** Autoridades de la carrera accesibles para resolver novedades e inquietudes

**Condición**

Los estudiantes manifiestan que son escuchados por las autoridades de la carrera y siempre están prestos para resolver inquietudes y problema representado con un 64% de eficacia y el 34% determina que no son accesibles (anexo 12).

**Criterio**

Según el estatuto de la ESPOCH dentro del art. 52. De las funciones del director de escuela literal c) dirigir la actividad administrativa y académica de la escuela en coordinación con las comisiones de la facultad.

**Causa**

Accesibilidad por parte del director de carrera para resolver los inconvenientes que se presentan los estudiantes.

**Efecto**

Cumplimiento de la responsabilidad como autoridad de la carrera en escuchar y resolver los problemas e inquietudes relacionadas con la formación profesional.

**CONCLUSIÓN**

El 64% de los estudiantes consideran que las autoridades de la carrera son accesibles para resolver cualquier novedad en el momento oportuno y tan solo el 33% de los estudiantes considera que las autoridades no están prestas a resolver las inquietudes que se presentan.

**RECOMENDACIÓN 30**

Al Director de Carrera, establecer un horario de atención para los estudiantes en la que puedan presentar sus inquietudes o novedades relacionadas a la formación profesional porque regularmente se encuentra ocupado y de esta manera los estudiantes se sienten parte de la carrera.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 11/10/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 22/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Encuesta Estudiantes**  
**Abril-Agosto 2018**

**H31.** Satisfacción de los estudiantes con la formación recibida por la carrera.

**Condición**

Los estudiantes manifiestan que, los profesores de la carrera cuentan con la formación necesaria para el ejercicio de las cátedras impartidas que se representa con un 72% de eficacia y el 28% de los mismos no se sienten satisfechos con la educación que brinda la carrera (anexo 12).

**Criterio**

Según el reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador en el art. 6. De las actividades de docencia; los docentes en las universidades y escuelas politécnicas públicas y particulares comprenden la preparación y actualización de clases, seminarios, talleres, entre otros.

**Causa**

Pertinencia en la elección del personal adecuado para la formación de profesionales financieros ya que demuestran el conocimiento y la preparación necesaria mediante el uso de las herramientas y la metodología adecuada.

**Efecto**

Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional que reciben y cumplimiento del reglamento de carrera que determina el sistema de educación superior.

**CONCLUSIÓN**

El 72% de los estudiantes se encuentran completamente satisfechos con la formación que están recibiendo y el 28% de los mismos no se sienten satisfechos con la educación que brinda la carrera.

**RECOMENDACIÓN 31**

A los Docentes de la Carrera, capacitarse de forma que le posibilite realizar su práctica pedagógica y profesional demostrando el conocimiento y la preparación necesaria mediante el uso de las herramientas y la metodología adecuada.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 11/10/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 22/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Encuesta Estudiantes**  
**Abril-Agosto 2018**

**H32.** Cantidad de personal académico adecuada para la cantidad alumnos existentes.

**Condición**

Los estudiantes manifiestan que, la cantidad de personal académico es la adecuada para la cantidad de alumnos de la carrera representada con un 77% de eficiencia y el 23% considera que existen demasiados alumnos (anexo 12).

**Criterio**

Según el estatuto de la ESPOCH en el art. 52. Son funciones del director de escuela literal g) coordinar las actividades de planificación y evaluación, investigación, producción de la escuela con el (la) Decano(a).

**Causa**

Administración del recurso humano eficiente acorde a la cantidad de alumnos que posee la carrera.

**Efecto**

Docentes con el número de estudiantes adecuado en cada salón de clase, de manera que facilita la comprensión de todos los estudiantes.

**CONCLUSIÓN**

El 77% de los estudiantes se encuentran satisfechos con la cantidad de personal académico existente porque es la adecuada para el número de alumnos matriculados y el 23% considera que existe demasiados alumnos para el número de docentes.

**RECOMENDACIÓN 32**

Al Director de Carrera, distribuir los paralelos acorde al número de estudiantes existentes de manera que este sea el adecuado para la cantidad de docentes.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 11/10/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 22/10/2018 |

#### **4.5.2 Procesos administrativos**

Para el evaluar los procesos administrativos de la carrera se lo realizó mediante la encuesta que se aplicó a los 238 estudiantes de la unidad académica.

#### **Objetivo 3. Determinar el cumplimiento de los procesos administrativos de la Carrera de Finanzas.**

Para dar cumplimiento al tercer objetivo se aplicó una encuesta a los 238 estudiantes de la carrera, mediante el muestreo probabilístico estratificado de donde se obtuvo las opiniones y criterios sobre los aspectos relacionados al funcionamiento de las actividades administrativas, lo cual posibilitó conocer la realidad de la misma.

A continuación se detallan los hallazgos obtenidos en base a la encuesta realizada:

## 4.5.2.1 Hallazgos estudiantes

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Encuesta Estudiantes**  
**Abril-Agosto 2018**

**H33.** Atención brindada dentro del marco de cordialidad y honestidad.

**Condición**

Los estudiantes manifiestan que:

- Demuestran valores y principios al momento de ser atendido
- Las autoridades de la carrera brindan una buena atención.
- Cumplen con las debidas labores.

La atención que brinda la carrera corresponde a un 75% de eficiencia por estar dentro del marco de cordialidad y honestidad y el 25% de los mismos no están satisfechos con la atención recibida (anexo 12).

**Criterio**

Según el art. 6 del código de ética de la ESPOCH, y la carta de compromiso del integrante de la comunidad politécnica los valores que guían el pensamiento y los actos de los miembros de la comunidad politécnica son: honradez, honestidad, responsabilidad, respeto, disciplina, probidad, integridad, transparencia, cooperación (trabajo en equipo), franqueza, autenticidad, valentía, identidad, solidaridad, sentido de pertinencia, lealtad, prudencia, altruismo.

**Causa**

Las autoridades y los directivos de la ESPOCH establecieron principios y valores éticos que rigen la conducta del personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.

**Efecto**

Cumplimiento del código de ética de la ESPOCH, además de satisfacer las necesidades de los usuarios en el servicio brindado.

**CONCLUSIÓN**

El 75% de los estudiantes considera que la atención brindada en la Carrera de Finanzas se lo realiza dentro del marco de cordialidad y honestidad y tan solo un 25% de estos considera que la atención debe mejorar y ser dada de manera imparcial.

**RECOMENDACIÓN 33**

A la Secretaria de la Carrera, dar un servicio dentro de los ámbitos de cordialidad y honestidad cumpliendo con la carta compromiso del servidor politécnico en la que se detallan los valores éticos institucionales que guían el pensamiento y la labor profesional.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 11/10/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 22/10/2018 |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Encuesta Estudiantes**  
**Abril-Agosto 2018**

**H34.** Los trámites en la carrera no son atendidos de manera rápida y oportuna.

**Condición**

Los estudiantes manifiestan que al realizar algún tipo de trámite en la carrera no es atendido de manera rápida y oportuna correspondiendo al 44% de eficiencia y el 56% de los mismo consideran que la atención es lenta o muy lenta (anexo 12).

**Criterio**

Según la ley orgánica de defensa del consumidor en el art. 4. Derechos del consumidor, literal 4) derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.

**Causa**

Falta de organización en las actividades que realiza el personal administrativo, lo que no le permiten brindar una atención rápida y oportuna a los requerimientos de los estudiantes.

**Efecto**

Incomodidad e inconformidad en los usuarios por demoras en los trámites que se solicitan en la carrera.

**CONCLUSIÓN**

El 44% de los estudiantes están satisfechos con la atención de la secretaria en los trámites realizados ya que consideran que es rápida y el 56% de los mismos considera que la atención que brinda la secretaria no es la adecuada ya que los trámites no se despachan de acuerdo a lo establecido ocasionado inconformidad con el servicio.

**RECOMENDACIÓN 34**

A la Secretaria de la Carrera, elaborar un horario según las actividades a su cargo que le permitan organizarlas según el nivel de importancia y de atención con la finalidad de que sea rápida y oportuna; y a su vez dar cumplimiento con la ley orgánica de defensa del consumidor.

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> L.A | <b>Fecha:</b> 11/10/2018 |
| <b>Revisado por:</b> A.D  | <b>Fecha:</b> 22/10/2018 |

#### 4.6 CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES

A continuación se adjunta la matriz de cumplimiento de recomendaciones, con la finalidad de que los actores implicados puedan establecer los tiempos y acciones a emprender para que las mismas sean aplicadas y de esta manera se mejoren los procesos académicos y administrativos de la Carrera de Finanzas.

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Matriz de Cumplimiento de Recomendaciones**  
**Abril – Agosto 2018**

| N° | Recomendaciones  | Cumplimiento (meses) |   |   |   |   |   | Firma |
|----|--|----------------------|---|---|---|---|---|-------|
|    |  | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |       |
| 1  | <b>El Director de Carrera,</b> adopte las medidas necesarias para que los docentes conozcan la visión y la misión de la carrera y de esta manera puedan cumplir con sus funciones y actividades, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la misma.   |                      |   |   |   |   |   |       |
| 2  | <b>A la Comisión de la Carrera,</b> se debe socializar los objetivos tanto a los docentes como en la plataforma institucional para conocimiento del personal de la unidad académica y de los usuarios, lo que permitirá cumplir con las actividades deseadas en la formación profesional del estudiante. |                      |   |   |   |   |   |       |
| 3  | <b>Al Director de Carrera,</b> adopte las medidas necesarias para que los docentes conozcan los reglamentos y estatutos que establece la institución y de esta manera que cumplan sus deberes y obligaciones debidamente establecidos por la ESPOCH.   |                      |   |   |   |   |   |       |
| 4  | <b>Al Directo de Carrera,</b> aplicar indicadores de gestión que permitan medir y cuantificar el cumplimiento de los programas, objetivos y metas planteados lo que posibilitará medir la gestión realizada en las actividades académicas.   |                      |   |   |   |   |   |       |
| 5  | <b>A los Docentes de la Carrera,</b> mantener respaldos de toda la información entregada mediante copia de la documentación en caso de surgir algún imprevisto o desastre que ocasione la pérdida de la documentación y de esta manera se pueda evidenciar el trabajo realizado.                         |                      |   |   |   |   |   |       |
| 6  | <b>Al Director de Carrera,</b> insistir a quien corresponda en el mejoramiento de las instalaciones como son las oficinas, equipamiento de los laboratorios y aulas para el desarrollo de las  |                      |   |   |   |   |   |       |

|    |   |  |  |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
|    | actividades académicas y administrativas acodes a los requerimientos de la educación.   |  |  |  |  |  |  |  |
| 7  | <b>A los Docentes</b> , capacitarse continuamente de manera que les permita actualizarse en el área de su desempeño y contribuir a un proceso de enseñanza y aprendizaje acorde a las exigencias del medio.   |  |  |  |  |  |  |  |
| 8  | <b>A los Docentes</b> , precautelar los sistemas de información que maneja la ESPOCH (oasis) mediante los mecanismos de acceso personal del usuario y al Director de Carrera nombrar un responsable que se haga cargo de la seguridad de la documentación que se maneja en la unidad académica con la finalidad de evitar pérdidas de documentación.  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9  | <b>Al Director de Carrera</b> , continuar con las actividades de control de asistencia que permite dar cumplimiento a las obligaciones de los docentes, a más de ello se debería implementar un sistema más completo que permita evidenciar la puntualidad y el cumplimiento de la jornada laboral completa.  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | <b>Al Director de Carrera</b> , emitir los informes mensuales de acuerdo a lo que establece el estatuto de manera veraz y objetiva que posibilitará dar seguimiento a todas las actividades que están directamente relacionadas con el proceso académico y administrativo a más de ello continuar con la evaluación integral que se aplica a todo el personal académico de las instituciones de educación superior. |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | <b>A la Secretaria de la Carrera</b> , aplicar los valores éticos institucionales que establece el código de ética y la carta compromiso del integrante a la comunidad politécnica que guiarán la moral, disciplina y la conducta en el desempeño profesional.  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | <b>A la Secretaria de la Carrera</b> , brindar el apoyo mediante el desarrollo de las actividades planificadas que permitan cumplir con los objetivos de la Carrera de Finanzas en la formación profesional del estudiante.   |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | <b>A la Secretaria de la Carrera</b> , aplicar indicadores de gestión en las actividades realizadas que permita medir y cuantificar el cumplimiento de los programas, objetivos y metas planteados.   |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | <b>A la Secretaria de la Carrera</b> , elaborar un plan estratégico que le permita identificar y clasificar el riesgo existente en los procesos administrativos que se manejan en la secretaría.  |  |  |  |  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 15 | <b>Al Decano de la Facultad</b> , dotar con el personal de seguridad necesario y los equipos correspondientes para precautelar la infraestructura física, bienes muebles y la documentación existente en la Carrera de Finanzas.  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | <b>A la Secretaria de la Carrera</b> , precautelar los sistemas de información que maneja la ESPOCH (oasis) y mantener organizada la información para mayor facilidad en el manejo, utilización, protección y que ésta sea otorgada previo la autorización correspondiente.                     |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | <b>Al Director de Carrera</b> , colocar un buzón de quejas y sugerencias que se encuentre a disposición del usuario con la finalidad de dar cumplimiento a la ley orgánica del consumidor permitiendo conocer los criterios sobre el servicio recibido por la Carrera de Finanzas.              |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | <b>A los Tutores de prácticas pre-profesionales de abril agosto 2017</b> , cumplir con el monitoreo y la evaluación del estudiante según lo determina el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017 y a la normativa legal de prácticas de la carrera.       |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | <b>A los Tutores de prácticas pre-profesionales de octubre 2017-marzo 2018</b> , cumplir con el monitoreo y la evaluación del estudiante según lo determina el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017 y a la normativa legal de prácticas de la carrera. |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | <b>A los Tutores de prácticas pre-profesionales de abril-agosto 2018</b> , cumplir con el monitoreo y la evaluación del estudiante según lo determina el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017 y a la normativa legal de prácticas de la carrera.       |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | <b>A los Estudiantes que culminan la malla curricular de la carrera en el período abril-agosto 2017</b> , acogerse a realizar el trabajo de titulación en los tiempos establecidos para evitar inconvenientes originados por incumplimiento de los plazos previsto.                             |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 | <b>Al Director de Carrera en el período abril-agosto 2017</b> , continuar con la modalidad de evaluación del tema de investigación para posibilitar al estudiante defender su propuesta y permitirse conocer las recomendaciones que brinda la comisión con respecto al tema presentado.        |  |  |  |  |  |  |  |
| 23 | <b>A los Estudiantes que culminan la malla curricular de la carrera en el período octubre 2017-marzo 2018</b> , acogerse a realizar el trabajo de titulación en los tiempos establecidos para   |  |  |  |  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
|    | evitar inconvenientes originados por incumplimiento de los plazos previsto.   |  |  |  |  |  |  |  |
| 24 | <b>Al Director de Carrera en el período octubre 2017-marzo 2018</b> , continuar con la modalidad de evaluación del tema de investigación para posibilitar al estudiante defender su propuesta y permitirse conocer las recomendaciones que brinda la unidad de titulación.  |  |  |  |  |  |  |  |
| 25 | <b>A los Estudiantes que optan por rendir el examen de grado</b> , aprovechar las actividades de aprendizaje para la preparación del examen de grado que brinda la carrera y dedicar el tiempo necesario para repasar, reforzar e investigar la teoría y los ejercicios prácticos aprendidos durante la formación profesional recibida. |  |  |  |  |  |  |  |
| 26 | <b>A los Estudiantes que culminan la malla curricular de la carrera en el período abril-agosto 2018</b> , acogerse a realizar el trabajo de titulación en los tiempos establecidos para evitar inconvenientes originados por incumplimiento de los plazos previsto.   |  |  |  |  |  |  |  |
| 27 | <b>Al Director de Carrera</b> , continuar con la modalidad de evaluación del tema de investigación para posibilitar al estudiante defender su propuesta y permitirse conocer las recomendaciones que brinda la comisión.  |  |  |  |  |  |  |  |
| 28 | <b>A los Docentes de la Carrera</b> , profesionalismos y metodología para la enseñanza y la investigación.<br>Docentes más capacitados en temas prácticos.  |  |  |  |  |  |  |  |
| 29 | <b>Al Director de Carrera</b> , evaluar el perfil profesional de los docentes, porque existen algunos profesores que desconocen de la cátedra que imparten, no tienen metodología y no está capacitados   |  |  |  |  |  |  |  |
| 30 | <b>Al Director de Carrera</b> , establecer un horario de atención para los estudiantes en la que puedan presentar sus inquietudes o novedades relacionadas a la formación profesional porque regularmente se encuentra ocupado y de esta manera los estudiantes se sienten parte de la carrera.   |  |  |  |  |  |  |  |
| 31 | <b>A los Docentes de la Carrera</b> , capacitarse de forma que le posibilite realizar su práctica pedagógica y profesional demostrando el conocimiento y la preparación necesaria mediante el uso de las herramientas y la metodología adecuada.  |  |  |  |  |  |  |  |
| 32 | <b>Al Director de Carrera</b> , distribuir los paralelos acorde al número de estudiantes existentes de manera que este sea el adecuado para la cantidad de docentes.  |  |  |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 33 | <p><b>A la Secretaria de la Carrera,</b> dar un servicio dentro de los ámbitos de cordialidad y honestidad cumpliendo con la carta compromiso del servidor politécnico en la que se detallan los valores éticos institucionales que guían el pensamiento y la labor profesional.</p>                 |  |  |  |  |  |  |  |
| 34 | <p><b>A la Secretaria de la Carrera,</b> elaborar un horario según las actividades a su cargo que le permitan organizarlas según el nivel de importancia y de atención con la finalidad de que sea rápida y oportuna; y a su vez dar cumplimiento con la ley orgánica de defensa del consumidor.</p> |  |  |  |  |  |  |  |

## CONCLUSIONES

- La mayoría de servidores y servidoras de la Carrera de Finanzas no realizan sus actividades tal como lo determinan los reglamentos, estatutos y normativas vigentes imposibilitando el cumplimiento de los objetivos y metas de la unidad académica.
- Mediante la identificación de los procesos académicos y administrativos de la unidad se procedió a identificar a los implicados que forman parte de la investigación y la información necesaria para el análisis de los rubros de prácticas pre-profesionales y unidad de titulación los cuales fueron recopilados y organizados previamente ya que la Carrera no cuenta con el debida organización y archivo de la información que reposa en la secretaría, también se identificó que no existe eficiencia en la atención que se brinda a los usuarios al ejecutar algún tipo de trámite, resolver inquietudes o problemas existentes.
- Mediante la aplicación de las técnicas y prácticas de auditoría se procedió a aplicar los cuestionarios de control interno a los docentes y a la secretaria, de igual manera se realizó la entrevista al director, las encuesta a los estudiantes; producto de ello se observó que la carrera no aplica indicadores de eficiencia y eficacia que midan el cumplimiento de los objetivos y metas planteados, también se observó que el personal docente no se capacita continuamente debido al desinterés. Asimismo se constató que la unidad académica no respalda la información mediante mecanismos de seguridad y finalmente que las aulas y los laboratorios no se encuentran debidamente equipados con ordenadores y softwares necesarios para el desarrollo profesional.
- En el informe de auditoría se establece el desarrollo de los objetivos del programa que es la evaluación del control interno y la determinación del cumplimiento de los procesos académicos y administrativos de la Carrera de Finanzas, se encontraron 34 hallazgos, cada uno de ellos tiene sus atributos y recomendaciones establecidas para el efecto.

## RECOMENDACIONES

- A los funcionarios cumplir con las obligaciones y funciones tal como lo determina la ESPOCH y la Carrera de Finanzas para evitar sanciones por desconocimiento de las leyes y normativas.
- Establecer un método de archivo para la documentación que reposa en la secretaría de la Carrera de Finanzas lo que posibilitará en futuras auditorías internas o externas dar un reporte favorable, también se debe establecer un horario de atención para los usuarios tanto en la dirección para resolver inquietudes o problemas existentes y en la secretaría al realizar algún trámite.
- Aplicar indicadores de gestión en la Carrera de Finanzas que permitan medir el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos, dar a conocer al docente la responsabilidad de capacitarse continuamente debido a la evolución de los métodos educativos y los cambios en la tecnología, salvaguardar la información digital y física de unidad académica para evitar futuras pérdidas o catástrofes y solicitar el equipamiento de los laboratorios mediante ordenadores y softwares financieros para formar profesionales competentes y actualizados.
- Establecer los tiempos y las acciones en la Matriz de Cumplimiento de Recomendaciones de manera que se apliquen las sugerencias con la finalidad de mejorar los procesos académicos y administrativos de la Carrera de Finanzas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A., Randal, J., & Beasley, M. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral*. 11ª ed. México: Pearson Educación
- Arriaga Asociados. (2014). *La importancia de la auditoría de gestión*. Obtenido de: <http://asesoria.arriagaasociados.com/la-importancia-de-la-auditoria-de-gestion/>
- Basantes, J. (2018). *Técnicas de auditoría*. Riobamba: ESPOCH.
- Blanco, I., & Quesada, V. (2018). *La calidad de la gestión*. Obtenido de: [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/vrac/documentos/Curricular\\_Documentos/Evento/Ponencias\\_1/Blanco\\_y\\_Quesada.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_1/Blanco_y_Quesada.pdf)
- Blanco, Y. (2003). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Consejo de Educación Superior. (2013). *Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación superior*. Quito: CES-RO.
- Consejo de Educación Superior. (2016). *Misión, visión y objetivos general y específicos: rediseño curricular de la carrera de finanzas*. Quito: CES-RO.
- Contraloría General del Estado. (2011). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Obtenido de: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTION.pdf>
- De La Peña, A. (2009). *Auditoría un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo.
- Durán, A. (2012). *Auditoría de gestión*. Riobamba: ESPOCH.
- ESPOCH. (2014). *Estatuto Politécnico*. Riobamba: ESPOCH.
- ESPOCH. (2015). *Plan de seguridad*. Obtenido de: [http://oldwww.esepoch.edu.ec/Descargas/vicinvestigacionpub/7c6e40\\_PLAN\\_D E\\_SEGURIDAD.pdf](http://oldwww.esepoch.edu.ec/Descargas/vicinvestigacionpub/7c6e40_PLAN_D E_SEGURIDAD.pdf)

- ESPOCH. (2017). *Guía para el seguimiento y desarrollo de prácticas profesionales*. 2ª ed. Riobamba: Comisión Académica de la FADE.
- ESPOCH. (2018). *Carta de compromiso*. Obtenido de: <https://www.esPOCH.edu.ec/images/Comunicacion/2018/JULIO%202018/C%C3%93DIGO%20C3%89TICA/CARTA%20COMPOMISO.pdf>
- ESPOCH. (2018). *Código de ética*. Obtenido de: <https://www.esPOCH.edu.ec/images/Comunicacion/2018/JULIO%202018/C%C3%93DIGO%20C3%89TICA/CODIGO%20DE%20ETICA.pdf>
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO I Y II*. (2da. ed ). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fleitman, J. (2007). *Evaluación Integral para implantar modelos de calidad*. México: Pax México.
- Freire, S. (2018). *La auditoría de gestión para la ejecución de proyectos en las instituciones sin fines de lucro en Ecuador*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato) Obtenido de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28168/1/T4293i.pdf>
- Montenegro, J. (2013). *Gestión*. Obtenido de <http://gestion.pe/tendencias/normas-internacionales-informacion-financiera-niff-2080149>
- Granados, A. (2015). *Gestión administrativa financiera*. Obtenido de: <https://www.uninorte.edu.co/web/gestion-administrativa-y-financiera>.
- Madariaga, J. (2004). *Manual práctico de auditoría*. Bilbao: DEUSTO.
- Maldonado, L., & Fernández, R. (2018). *Auditoría de Gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de las PYMES empresas de servicios*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica del Litoral) Obtenido de: <http://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/100219/D-CD71139.pdf>
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de gestión*. 4ª. ed. Quito: Abya-Yala.
- Mantilla, S. (2005). *Control interno informe COSO*. 4ª. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Ministerio de Educación . (2018). *Componente de la gestión administrativa*. Obtenido de:  
<https://educacion.gob.ec/c1-componente-de-gestion-administrativa/#>
- Ministerio de Industrias y Productividad. (2015). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Obtenido de: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
- Pujota, D. (2015). *Auditoría de Gestión como una herramienta de evaluación aplicada en la Unidad Educativa Marieta de Veintimilla, ubicada en el cantón Pedro Moncayo, comunidad Cajas Jurídicas, periodo 2014*. (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador) Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9167/1/T-UCE-0003-CA236-2016.pdf>.
- Ruíz, J. (2014). *Auditoría de Gestión*. Obtenido de: <http://asesoria.arriagaasociados.com/la-importancia-de-la-auditoria-de-gestion/>
- Velasquez, M. (2003). *Auditoría de Gestión I*. Loja: EDILOJA Cia. Ltda.
- Vives, P. (2007). *Glosario crítico de gestión cultural*. Granada: Comares.

## ANEXOS

### Anexo 1: Programa de auditoría

|                                   |  |  |                  |              |
|-----------------------------------|--|--|------------------|--------------|
| <b>ENTIDAD</b>                    |  | ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO                   |                  |              |
| <b>TIPO DE AUDITORÍA</b>          |  | AUDITORÍA DE GESTIÓN   |                  |              |
| <b>COMPONENTE</b>                 |  | CARRERA DE FINANZAS - FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS |                  |              |
| <b>N.-</b>                        | <b>DESCRIPCIÓN</b>   | <b>REF:PT</b>  | <b>ELAB. POR</b> | <b>FECHA</b> |
| <b>OBJETIVOS</b>                  |  |  |                  |              |
| <b>1</b>                          | Evaluar en Control Interno   |  |                  |              |
| <b>2</b>                          | Determinar el cumplimiento de los procesos académicos de la carrera de Finanzas                  |  |                  |              |
| <b>3</b>                          | Determinar el cumplimiento de los procesos administrativos de la carrera de Finanzas             |  |                  |              |
| <b>PROCEDIMIENTO GENERALES</b>    |  |  |                  |              |
| <b>1.1</b>                        | Identifique como se encuentra el control interno en la carrera de Finanzas                       |  |                  |              |
| <b>2.1</b>                        | Determine el grado de cumplimiento de la procesos académicos en el período establecido           |  |                  |              |
| <b>3.1</b>                        | Determine como se están llevando a efecto los procesos administrativos en la carrera de Finanzas |  |                  |              |
| <b>PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS</b> |  |  |                  |              |
| <b>1.1.1</b>                      | Identifique el método de evaluación del control interno  | Revisión bibliográfica                                       | Larisa Azitimbay | 09/07/2018   |
| <b>1.1.2</b>                      | Estructure el cuestionario de control interno  | Cuestionario   | Larisa Azitimbay | 11/07/2018   |
| <b>1.1.3</b>                      | Aplique el cuestionario de control interno a docentes y personal administrativo                  | Cuestionario   | Larisa Azitimbay | 16/07/2018   |

|              |  |                        |                  |            |
|--------------|--|------------------------|------------------|------------|
| <b>1.1.4</b> | Tabule los resultados obtenidos en la evaluación del control interno                     | Base de datos          | Larisa Azitimbay | 18/07/2018 |
| <b>1.1.5</b> | Interprete los resultados obtenidos  | Cuadros estadísticos   | Larisa Azitimbay | 20/07/2018 |
| <b>1.1.5</b> | Elabore la matriz de hallazgos encontrados   | Matriz                 | Larisa Azitimbay | 18/09/2018 |
| <b>2.1.1</b> | Establezca los procesos académicos sujetos a evaluación                                  | Guía de entrevista     | Larisa Azitimbay | 23/07/2018 |
| <b>2.1.2</b> | Analice las situación actual de las prácticas pre-profesionales                          | Archivos               | Larisa Azitimbay | 24/07/2018 |
| <b>2.1.3</b> | Identifique la parámetros a evaluar en las prácticas pre-profesionales                   | Base de datos          | Larisa Azitimbay | 26/07/2018 |
| <b>2.1.4</b> | Aplique los instrumentos técnicos para la medición de cumplimiento                       | Cuestionario           | Larisa Azitimbay | 06/08/2018 |
| <b>2.1.5</b> | Evidencie los hallazgos encontrados en las prácticas pre-profesionales                   | Cuadros estadísticos   | Larisa Azitimbay | 08/10/2018 |
| <b>2.1.6</b> | Verifique el cumplimiento de las actividades relacionadas con los trabajos de titulación | Base de datos          | Larisa Azitimbay | 10/08/2018 |
| <b>2.1.7</b> | Establezca las actividades llevadas a efecto de acuerdo a la norma legal                 | Estatuto y reglamentos | Larisa Azitimbay | 13/08/2018 |
| <b>2.1.8</b> | Determine la culminación de los trabajos de titulación en el período auditado            | Cuadros estadísticos   | Larisa Azitimbay | 14/08/2018 |
| <b>2.1.9</b> | Valore los hallazgos encontrados en los trabajos de titulación                           | Cuadros estadísticos   | Larisa Azitimbay | 08/10/2018 |

|               |  |                        |                  |            |
|---------------|--|------------------------|------------------|------------|
| <b>2.1.10</b> | Elabore las matrices los hallazgos encontrado en los procesos académicos | Matrices               | Larisa Azitimbay | 11/10/2018 |
| <b>3.1.1</b>  | Identifique los procesos administrativos sujetos a evaluación            | Guía de entrevista     | Larisa Azitimbay | 12/07/2018 |
| <b>3.1.2</b>  | Elabore los instrumentos a aplicar para la evaluación                    | Encuesta               | Larisa Azitimbay | 18/07/2018 |
| <b>3.1.3</b>  | Aplique la encuesta a los estudiantes de la carrera                      | Encuesta               | Larisa Azitimbay | 06/07/2018 |
| <b>3.1.4</b>  | Tabule los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción           | Base de datos          | Larisa Azitimbay | 10/09/2018 |
| <b>3.1.5</b>  | Interprete los resultados obtenidos de la encuesta                       | Cuadros estadísticos   | Larisa Azitimbay | 17/09/2018 |
| <b>3.1.6</b>  | Estructure la matriz con los hallazgos encontrados                       | Matriz                 | Larisa Azitimbay | 11/10/2018 |
| <b>3.1.7</b>  | Determine los indicadores de gestión encontrados                         | Indicadores de gestión | Larisa Azitimbay | 05/11/2018 |
| <b>3.1.8</b>  | Comunique los resultados encontrados                                     |                        | Larisa Azitimbay | 06/11/2018 |
| <b>3.1.9</b>  | Determine las conclusiones y recomendaciones                             |                        | Larisa Azitimbay | 12/11/2018 |
| <b>3.1.10</b> | Estructure el informe final de la auditoría de gestión                   |                        | Larisa Azitimbay | 14/11/2018 |

**Anexo 2:** Cuestionario de control interno (docentes)

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (COSO I)**

**ENTIDAD:** ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**COMPONENTE:** CARRERA DE FINANZAS

**SUBCOMPONENTE:** DOCENTES

| No<br>.   | PREGUNTAS  | RESPUESTAS |    |    | COMENTARIOS |
|-----------|--|------------|----|----|-------------|
|           |  | SI         | NO | NA |             |
|           | <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>   |            |    |    |             |
| <b>1</b>  | ¿Conoce usted la Visión de la Carrera de Finanzas?   |            |    |    |             |
| <b>2</b>  | ¿Conoce usted la Misión de la Carrera de Finanzas?   |            |    |    |             |
| <b>3</b>  | ¿Considera que existe una buena relación laboral entre los directivos y el personal que labora en la Carrera de Finanzas?  |            |    |    |             |
| <b>4</b>  | ¿Tiene usted conocimiento de los objetivos de la Carrera de Finanzas, considera que se cumplen?  |            |    |    |             |
| <b>5</b>  | ¿Tiene usted conocimiento de los reglamentos de la Carrera de Finanzas, considera que se cumplen?  |            |    |    |             |
| <b>6</b>  | ¿Tiene conocimiento sobre sus derechos y obligaciones como docente de la Carrera de Finanzas, y si los mismos se cumplen?  |            |    |    |             |
|           | <b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>   |            |    |    |             |
| <b>7</b>  | ¿La Carrera de Finanzas cuenta con Indicadores de Gestión que permita evaluar el cumplimiento de los programas, objetivos y metas planificadas?                              |            |    |    |             |
| <b>8</b>  | ¿La documentación de la unidad académica se encuentra archivada en un lugar adecuado y clasificados de manera ordenada para su fácil utilización?                            |            |    |    |             |
| <b>9</b>  | ¿Usted mantiene respaldos de la información proporcionada en caso de algún desastre o imprevisto?  |            |    |    |             |
| <b>10</b> | ¿La unidad académica cuenta con la infraestructura y espacio suficiente para brindar un servicio de calidad al usuario como son: aulas, laboratorios, oficinas, entre otros? |            |    |    |             |
|           | <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>  |            |    |    |             |

|           |  |  |  |  |  |
|-----------|--|--|--|--|--|
| <b>11</b> | ¿Recibe capacitaciones continuas que le permita actualizar sus conocimientos y desarrollar de forma eficiente sus funciones?                     |  |  |  |  |
| <b>12</b> | ¿Se realiza el seguimiento y supervisión permanente a las actividades que se desarrollan en la unidad académica?                                 |  |  |  |  |
| <b>13</b> | ¿El acceso a la información, sistemas y registros están protegidos por mecanismos de seguridad y limitado a las personas no autorizadas?         |  |  |  |  |
| <b>14</b> | ¿Existe control de asistencia y puntualidad a los docentes de la Carrera de Finanzas?  |  |  |  |  |
|           | <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>  |  |  |  |  |
| <b>15</b> | ¿La unidad académica cuenta con canales de comunicación que permita mantener información de manera oportuna, directa y segura?                   |  |  |  |  |
|           | <b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>   |  |  |  |  |
| <b>16</b> | ¿Se realizan evaluaciones a los diferentes procesos que tiene la carrera de finanzas, para conocer el nivel de desempeño del personal académico? |  |  |  |  |
|           | <b>TOTAL</b>   |  |  |  |  |

**Anexo 3:** Cuestionario de control interno (personal administrativo)

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (COSO I)**

**ENTIDAD:** ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**COMPONENTE:** CARRERA DE FINANZAS

**SUBCOMPONENTE:** PERSONAL ADMINISTRATIVO

| No. | PREGUNTAS  | RESPUESTAS |    |    | COMENTARIOS |
|-----|--|------------|----|----|-------------|
|     |  | SI         | NO | NA |             |
|     | <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>   |            |    |    |             |
| 1   | ¿Conoce usted la Visión de la Carrera de Finanzas?   |            |    |    |             |
| 2   | ¿Conoce usted la Misión de la Carrera de Finanzas?   |            |    |    |             |
| 3   | ¿Tiene conocimiento de los valores éticos institucionales, y considera que se los aplica?  |            |    |    |             |
| 4   | ¿Los objetivos de la Carrera de Finanzas son conocidos por el personal y se cumplen a cabalidad?   |            |    |    |             |
|     | <b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>   |            |    |    |             |
| 5   | ¿La Carrera de Finanzas cuenta con Indicadores de Gestión que permita evaluar el cumplimiento de los programas, objetivos y metas planificadas?                              |            |    |    |             |
| 6   | ¿Se identifican y se clasifican los riesgos existentes en los procesos administrativos, de acuerdo al nivel de importancia?  |            |    |    |             |
| 7   | ¿La Carrera de Finanzas cuenta con un sistema de alarmas y cámaras de seguridad para precautelar los bienes y la documentación existente?                                    |            |    |    |             |
| 8   | ¿La unidad académica cuenta con la infraestructura y espacio suficiente para brindar un servicio de calidad al usuario como son: aulas, laboratorios, oficinas, entre otros? |            |    |    |             |
|     | <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>  |            |    |    |             |
| 9   | ¿Se realiza el seguimiento y supervisión permanente a las actividades que se desarrollan en la unidad académica?   |            |    |    |             |
| 10  | ¿Existe control de asistencia y puntualidad a los servidores de la Carrera de Finanzas?  |            |    |    |             |

|           |  |  |  |  |  |
|-----------|--|--|--|--|--|
| <b>11</b> | ¿El acceso a la información, sistemas y registros están protegidos por mecanismos de seguridad, y está limitado el uso a personas no autorizadas?                          |  |  |  |  |
| <b>12</b> | ¿Existen respaldos de la información en caso de algún desastre o imprevisto?   |  |  |  |  |
|           | <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>  |  |  |  |  |
| <b>13</b> | ¿La Carrera de Finanzas posee un buzón de quejas o libro de reclamos y sugerencias que se encuentre a disposición del usuario para emitir sus criterios sobre el servicio? |  |  |  |  |
|           | <b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>   |  |  |  |  |
| <b>14</b> | ¿Se realizan evaluaciones a los diferentes procesos que tiene la carrera de finanzas, para conocer el nivel de desempeño del personal administrativo?                      |  |  |  |  |
|           | <b>TOTAL</b>   |  |  |  |  |

**Anexo 4:** Matrices de hallazgos (docentes)

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Ambiente de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H1.** Desconocimiento de la visión y misión de la carrera

| CONDICIÓN   | CRITERIO   | CAUSA   | EFEECTO   | EVIDENCIA  | CONCLUSIONES   | RECOMENDACIÓN   |
|---|--|---|---|--|--|---|
| En la Carrera de Finanzas 12 de los 33 docentes manifestaron que no conocen la visión y la misión de la carrera, lo que representan el 36% de desconocimiento e incumplimiento de sus obligaciones. | Según el rediseño curricular de la carrera aprobada por el CES la:<br>Visión. Ser una carrera con referente nacional en el desarrollo académico y empresarial en el próximo quinquenio de las ciencias administrativas, gestión y vinculación, en los ámbitos económicos financieros alcanzado estándares de calidad y calidez internacionales de docencia universitaria e investigativa, cumpliendo las expectativas del buen vivir.<br>Misión. Formar Licenciados(as) en finanzas con conocimientos, | Descuido y falta de preocupación de los docentes, debido a los constantes cambios en la rotación de los mismos. | Los docentes no se alinean con los objetivos de la carrera de finanzas. | Cuestionario de control interno, pregunta 1 y 2. | Solo el 36% de los docentes no conocen la visión y la misión de la carrera de finanzas, lo que representa que el 64% de los mismos conocen esa información que es de vital importancia para el desarrollo de la Unidad Académica auditada. | El Director de Carrera, adopte las medidas necesarias para que los docentes conozcan la visión y la misión de la carrera y de esta manera puedan cumplir con sus funciones y actividades, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la misma. |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  | <p>habilidades y actitudes vinculados al área que permitan ser aplicados en las organizaciones, ya sea en forma externa o interna respondiendo a las exigencias del Plan Nacional del Buen Vivir, contribuyendo al desarrollo socio económico y cultural del país. Según el estatuto de la ESPOCH en el art. 132. Establece los deberes y derechos de los profesores literal a) participar y promover la investigación y la producción científica, para la generación de bienes y servicios; d) generar y participar en proyectos y actividades de vinculación, prestación de servicios y consultoría con organizaciones de la colectividad.</p> |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Ambiente de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H2.** Desconocimiento de los objetivos de la carrera del rediseño curricular

| CONDICIÓN   | CRITERIO  | CAUSA   | EFECTO   | EVIDENCIA                                | CONCLUSIONES  | RECOMENDACIÓN   |
|---|---|---|--|--|---|---|
| En la Carrera de Finanzas 12 de los 33 docentes manifestaron que no conocen los objetivos de la carrera, lo que representan el 36% no determina el grado de cumplimiento del mismo. | Según el rediseño de malla curricular de la carrera de finanzas aprobada por el CES, se establece como objetivo general: Formar Licenciados(as) en finanzas con conocimientos, habilidades y actitudes vinculados al área que permitan ser aplicados en las organizaciones ya sea en forma interna o externa respondiendo a las exigencias del Plan Nacional del Buen Vivir, contribuyendo al desarrollo socio económico y cultural del país. | Falta de interés por parte de los docentes de conocer los objetivos del rediseño de la malla curricular de la carrera pertenecientes a la licenciatura. | No se pueden medir el grado de cumplimiento de las actividades que realizan los docentes por desconocimiento de los objetivos. | Cuestionario control interno, pregunta 4 | El 36% de los docentes desconocen los objetivos de la Carrera de Finanzas lo que representa que el 64% conocen y realizan las actividades dando cumplimiento al objetivo general en la formación profesional que brindan a los estudiantes. | A la Comisión de la Carrera, se debe socializar los objetivos tanto a los docentes como en la plataforma institucional para conocimiento del personal de la unidad académica y de los usuarios, lo que permitirá cumplir con las actividades deseadas en la formación profesional del estudiante. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Ambiente de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H3.** Desconocimiento de los reglamentos de la Carrera de Finanzas.

| CONDICIÓN  | CRITERIO  | CAUSA  | EFECTO   | EVIDENCIA                                | CONCLUSIONES  | RECOMENDACIÓN   |
|--|---|--|--|--|---|---|
| En la Carrera de Finanzas 14 de los 33 docentes manifestaron que no conocen los reglamentos de la carrera, lo que representan el 42% de desconocimiento e incumplimiento de las leyes y normativas que establece la institución. | Según el estatuto de la ESPOCH dentro del art.143. Los(as) servidores(as) y trabajadores(as) de la ESPOCH estarán sujetos a la Ley Orgánica de Servicio Público, Código de Trabajo, Código Civil, Estatuto Politécnico y reglamentos. | Falta de interés por parte de los docentes de conocer los reglamentos de la Carrera de Finanzas. | No se cumplen con los deberes y obligaciones bajo los reglamentos y estatutos debidamente establecidos por la institución. | Cuestionario control interno, pregunta 5 | El 42% de los docentes desconocen los reglamentos y estatutos de la carrera de finanzas, el 55% conocen los deberes y obligaciones como docente y considera que se cumplen tal como lo determina la ley y tan solo un 3% considera innecesario conocer de las normativas vigentes porque determina que el director de carrera las cumple. | Al Director de Carrera, adopte las medidas necesarias para que los docentes conozcan los reglamentos y estatutos que establece la institución y de esta manera que cumplan sus deberes y obligaciones debidamente establecidos por la ESPOCH. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Evaluación de Riesgo**  
**Abril - Agosto 2018**

**H4.** No se aplican indicadores de gestión en la Carrera de Finanzas

| CONDICIÓN  | CRITERIO   | CAUSA  | EFEECTO  | EVIDENCIA                                | CONCLUSIONES   | RECOMENDACIÓN   |
|--|--|--|--|--|--|---|
| En la Carrera de Finanzas 9 de los 33 docentes que representa el 27% manifestaron que la carrera no cuenta con indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los programas, objetivos y metas planificadas. | Toda entidad tiene establecidos objetivos y metas en cada período académico, acorde a las actividades a desarrollar como parte de su malla curricular y perfil profesional, lo cual debe ser estandarizado y evaluado periódicamente, para conocer sus resultados y proponer a la mejora continua. | No existe la costumbre necesaria y suficiente de los docentes de evaluar los programas, objetivos y metas establecidos mediante la aplicación de indicadores de gestión. | No se puede analizar el desempeño de la gestión mediante la verificación del cumplimiento de los objetivos planteados. | Cuestionario control interno, pregunta 7 | El 27% de los docentes desconocen que la carrera cuenta con indicadores de gestión por los cambios de las normativas existentes, el 67% de los mismos conoce que la Carrera de Finanzas evalúa el cumplimiento de los programas, objetivos y metas establecidos y el 6% determina innecesario evaluar la gestión porque se usan otros indicadores. | Al Directo de Carrera, aplicar indicadores de gestión que permitan medir y cuantificar el cumplimiento de los programas, objetivos y metas planteados lo que posibilitará medir la gestión realizada en las actividades académicas. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Evaluación del Riesgo**  
**Abril - Agosto 2018**

**H5.** Los docentes no guardan respaldos de la información

| CONDICIÓN   | CRITERIO  | CAUSA  | EFEECTO   | EVIDENCIA                                | CONCLUSIONES   | RECOMENDACIÓN   |
|---|---|--|---|--|--|---|
| En la Carrera de Finanzas 13 de los 33 docentes lo que representa el 39% manifestaron que no guardan respaldos de la información proporcionada en caso de algún desastre o imprevisto por considerar innecesario guardar copias de los documentos entregados. | Según el estatuto de la ESPOCH dentro del art. 132. Son deberes y derechos de los profesores, literal a) cumplir con su actividad docente con responsabilidad, calidad y pertinencia. | Descuido por parte de los docentes en guardar respaldos físicos de la información y porque consideran que los respaldos digitales son lo más efectivo. | Al no evaluar el riesgo existente en la unidad académica, puede producirse un desastre o imprevisto que ocasione la pérdida de la documentación correspondiente a cada una de las actividades académicas y administrativas que evidencian el trabajo realizado. | Cuestionario control interno, pregunta 9 | El 39% de los docentes no guardan respaldos de la información proporcionada en caso de algún desastre o imprevisto, el 58% si guarda copias de la documentación entregada en la unidad académica por seguridad y evidencia y tan solo el 3% considera que la carrera no está expuesto a eventos fortuitos. | A los Docentes de la Carrera, mantener respaldos de toda la información entregada mediante copia de la documentación en caso de surgir algún imprevisto o desastre que ocasione la pérdida de la documentación y de esta manera se pueda evidenciar el trabajo realizado. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Evaluación del Riesgo**  
**Abril - Agosto 2018**

**H6.** Desinterés en mejorar las instalaciones de la carrera.

| CONDICIÓN  | CRITERIO  | CAUSA   | EFECTO  | EVIDENCIA                                 | CONCLUSIONES   | RECOMENDACIÓN  |
|--|---|---|---|---|--|--|
| En la Carrera de Finanzas 11 de los 33 docentes lo que representan el 33% manifestaron que la unidad académica no cuenta con la infraestructura y espacio suficiente para brindar un servicio de calidad al usuario como son: aulas, laboratorios, oficinas. | Según el reglamento de régimen académico dentro del art. 98. Organización institucional, una institución de educación superior debe contar con un espacio físico que cuente con infraestructura y equipamiento adecuado para el desarrollo de su oferta académica y actividades de gestión. | La falta de atención de las autoridades respectivas a los requerimientos de mejorar y equipar las instalaciones, laboratorios y aulas que ha solicitado la Carrera de Finanzas ha ocasionado el deterioro de la oficina la misma que no se encontraba en las condiciones necesarias para ofrecer el servicio. | Debido al desinterés de mejorar las instalaciones de la carrera, el director de escuela solicitó el cambio de las oficinas con la finalidad de precautelar el bienestar del personal docente y administrativo para brindar un servicio de calidad al usuario. | Cuestionario control interno, pregunta 10 | El 33% de los docentes consideran que la unidad académica no cuenta con la infraestructura y espacio suficiente para brindar un servicio de calidad por la falta de aulas y equipamiento de los laboratorios, el 61% determina que la carrera cuenta con aulas laboratorios y oficinas acorde a los requerimientos y tan solo el 6% considera que no es necesario contar con infraestructura y equipamiento para el desarrollo de las actividades. | Al Director de Carrera, insistir a quien corresponda en el mejoramiento de las instalaciones como son las oficinas, equipamiento de los laboratorios y aulas para el desarrollo de las actividades académicas y administrativas acodes a los requerimientos de la educación. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Actividades de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H7.** Los docentes no se capacitan de forma continua.

| CONDICIÓN   | CRITERIO  | CAUSA  | EFECTO   | EVIDENCIA                                 | CONCLUSIONES  | RECOMENDACIÓN   |
|---|---|--|--|---|---|---|
| En la Carrera de Finanzas 19 de los 33 docentes que representa el 58% manifestaron que no reciben capacitaciones continuas que les permita actualizar sus conocimientos y desarrollarse de forma eficaz en sus actividades de docencia. | Según el estatuto de la ESPOCH dentro del art. 132. De los deberes y derecho de los profesores en el literal g) determina, capacitarse en el área de su desempeño, en el país o en el extranjero. | El desinterés por parte de los docentes en capacitarse en el área de su desempeño por considerar que la ESPOCH debe asumir la responsabilidad en cuanto a la actualización de sus conocimientos. | Ausencia de docentes competitivos por su falta de capacitación, lo que repercute que los estudiantes no cuenten con una formación profesional actualizada y no permita cumplir con los objetivos de aprendizaje de la carrera. | Cuestionario control interno, pregunta 11 | El 58% de los docentes considera que solo es obligación de la institución otorgar capacitaciones, es por ello que no se capacitan en el área de su desempeño de manera continua, mientras que el 42% asume que la actualización de los conocimientos es un deber que también asumen los docentes para contribuir al aprendizaje del estudiante. | A los Docentes de la Carrera, capacitarse continuamente de manera que les permita actualizarse en el área de su desempeño y contribuir a un proceso de enseñanza y aprendizaje acorde a las exigencias del medio. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Actividades de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H8.** Irresponsabilidad de los docentes en manejo de información, sistemas y registros.

| CONDICIÓN  | CRITERIO   | CAUSA   | EFECTO   | EVIDENCIA                                 | CONCLUSIONES   | RECOMENDACIÓN  |
|--|--|---|--|---|--|--|
| En la Carrera de Finanzas 12 de los 33 docentes que representan el 36% manifestaron que el acceso a la información, sistemas y registros no están protegidos por mecanismos de seguridad y no está limitado a las personas no autorizadas. | Según el estatuto de la ESPOCH dentro del art. 147. Son deberes y derechos de los(as) servidores(as) y trabajadores(as) literal d) guardar con reserva la información institucional, salvo disposición de la autoridad respectiva. | Irresponsabilidad de los docentes por otorgar a personal no autorizado información del sistema que maneja la institución y documentación de la carrera que no cuenta con la seguridad correspondiente por ausencia de mecanismo de protección tanto físicos como digitales. | Información poco confiable al otorgar claves de acceso a personal no autorizado de igual manera en cuanto a la documentación se puede ocasionar pérdidas de la información importante para la unidad académica al no estar restringida para personas no autorizadas. | Cuestionario control interno, pregunta 13 | El 36% de los docentes consideran que el acceso a la información, sistemas y registros no están protegidos por mecanismos de seguridad y no está limitado al personal, el 48% considera que cuenta con las medidas necesarias para precautelar la información de los sistemas que maneja la institución y que la documentación la administra solo la comisión correspondiente y tan solo el 15% considera innecesario aplicar mecanismos de seguridad en la información. | A los Docentes de la Carrera, precautelar los sistemas de información que maneja la ESPOCH (oasis) mediante los mecanismos de acceso personal del usuario y al Director de Carrera nombrar un responsable que se haga cargo de la seguridad de la documentación que se maneja en la unidad académica con la finalidad de evitar pérdidas de documentación. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Actividades de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H9.** Supervisión y control de asistencia a los docentes de la carrera.

| CONDICIÓN  | CRITERIO  | CAUSA  | EFECTO  | EVIDENCIA                                 | CONCLUSIONES   | RECOMENDACIÓN  |
|--|---|--|---|---|--|--|
| En la Carrera de Finanzas 32 de los 33 docentes que representan el 97% manifestaron que si existe un control de asistencia y puntualidad permanente. | Según el estatuto de la ESPOCH dentro de las funciones del director de escuela en el art. 52. Literal e) controlar el cumplimiento del distributivo de la jornada laboral de docentes e informar al decano. | Correcto control de asistencia en las actividades de docencia que le permiten dar cumplimiento a las obligaciones impuestas. | Cumplimiento de la jornada laboral tan como lo determina el reglamento de carrera | Cuestionario control interno, pregunta 14 | El 97% de los docentes determinan que si existe un control de asistencia sin embargo, este sistema no refleja la puntualidad ni el cumplimiento de la jornada laboral completa por otro lado el 3% de los mismos determina que no existe un control de asistencia y puntualidad debidamente establecido en la carrera. | Al Director de Carrera, continuar con las actividades de control de asistencia que permite dar cumplimiento a las obligaciones de los docentes, a más de ello se debería implementar un sistema más completo que permita evidenciar la puntualidad y el cumplimiento de la jornada laboral completa. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Supervisión y Monitoreo**  
**Abril - Agosto 2018**

**H10.** Evaluación de los procesos y el desempeño docente de la carrera.

| CONDICIÓN   | CRITERIO  | CAUSA  | EFECTO   | EVIDENCIA                                  | CONCLUSIONES  | RECOMENDACIÓN   |
|---|---|--|--|--|---|---|
| En la Carrera de Finanzas 30 de los 33 docentes que representa el 91% manifestaron que si se realizan evaluaciones a los diferentes procesos que tiene la carrera de finanzas, para conocer el nivel de desempeño del personal académico. | Según el reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador en el art. 64. Ámbito y objeto de la evaluación, la evaluación integral de desempeño se aplicará a todo el personal académico de las instituciones de educación superior públicas y particulares con excepción de personal académico honorario. La evaluación integral de desempeño abarca las actividades de docencia, investigación y dirección o gestión académica. | Cumplimiento del reglamento de carrera mediante la aplicación de la evaluación integral cada semestre en base a los tres componentes de autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación. | Mediante la evaluación integral se refleja el desempeño del personal académico y la evaluación de los diferentes procesos de la carrera lo que permite perfeccionar al personal académico. | Cuestionario control interno, pregunta 16. | El 91% de los docentes consideran que si se realiza evaluaciones a los diferentes procesos que tiene la Carrera de Finanzas, para conocer el nivel de desempeño del personal académico, el 6% determina que no se realizan evaluaciones a los procesos ni al desempeño docente y tan solo el 3% considera innecesario la evaluación integral. | Al Director de Carrera, emitir los informes mensuales de acuerdo a lo que establece el estatuto de manera veraz y objetiva que posibilitará dar seguimiento a todas las actividades que están directamente relacionadas con el proceso académico y administrativo a más de ello continuar con la evaluación integral que se aplica a todo el personal académico de las instituciones de educación superior. |

**Anexo 5:** Matrices de hallazgos (personal administrativo)

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Ambiente de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H11.** Desconocimiento del código de ética de la ESPOCH.

| CONDICIÓN   | CRITERIO   | CAUSA  | EFEECTO  | EVIDENCIA                                | CONCLUSIONES  | RECOMENDACIÓN  |
|---|--|--|--|--|---|--|
| En la Carrera de Finanzas el personal administrativo manifiesta que no tiene conocimiento de los valores éticos institucionales y consecuentemente no se los aplica en las actividades que desempeña. | Según el art. 6. Código de ética de la ESPOCH, y la carta de compromiso del integrante de la comunidad politécnica los valores que guían el pensamiento y los actos de los miembros de la comunidad politécnica son: honradez, honestidad, responsabilidad, respeto, disciplina, probidad, integridad, transparencia, cooperación (trabajo en equipo), franqueza, autenticidad, valentía, identidad, solidaridad, sentido de pertinencia, lealtad, prudencia, altruismo. | Desinterés del personal administrativo en conocer los valores éticos institucionales que establece la ESPOCH que también se encuentra en la carta compromiso que asumen el personal académico de la institución. | Resultados de las actividades poco confiables por el desconocimiento de los principios éticos que orienten las acciones y conducta del personal. | Cuestionario control interno, pregunta 3 | La Secretaria de la Carrera de Finanzas tiene conocimiento de los valores éticos institucionales mediante la carta compromiso del integrante a la comunidad politécnica pero esta no es aplicada en las actividades diarias por desinterés del mismo. | A la Secretaria de la Carrera, aplicar los valores éticos institucionales que establece el código de ética y la carta compromiso del integrante a la comunidad politécnica que guiarán la moral, disciplina y la conducta en el desempeño profesional. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Ambiente de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H12.** Desconocimiento de los objetivos de la carrera del rediseño curricular.

| CONDICIÓN  | CRITERIO  | CAUSA   | EFEECTO  | EVIDENCIA                                | CONCLUSIONES  | RECOMENDACIÓN   |
|--|---|---|--|--|---|---|
| En la Carrera de Finanzas el personal administrativo manifiesta que no existen objetivos puntuales con indicadores y metas que determinen el cumplimiento. | Según el rediseño de malla curricular de la carrera de finanzas aprobada por el CES, se establece como objetivo general; formar Licenciados(as) en finanzas con conocimientos, habilidades y actitudes vinculados al área que permitan ser aplicados en las organizaciones ya sea en forma interna o externa respondiendo a las exigencias del Plan Nacional del Buen Vivir, contribuyendo al desarrollo socio económico y cultural del país. | Falta de interés por parte del personal administrativo de conocer los objetivos del rediseño de la malla curricular de la carrera pertenecientes a la licenciatura. | No se pueden medir el grado de cumplimiento de las actividades que realiza el personal administrativo. | Cuestionario control interno, pregunta 4 | El personal administrativo considera que para el ejercicio de las labores profesionales en la carrera es necesario establecer objetivos puntuales con indicadores y metas que determinen el cumplimiento de los resultados obtenidos. | A la Secretaria de la Carrera, brindar el apoyo mediante el desarrollo de las actividades planificadas que permitan cumplir con los objetivos de la Carrera de Finanzas en la formación profesional del estudiante. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Evaluación de Riesgo**  
**Abril - Agosto 2018**

**H13.** No se aplican indicadores de gestión en la Carrera de Finanzas

| <b>CONDICIÓN</b>   | <b>CRITERIO</b>  | <b>CAUSA</b>  | <b>EFECTO</b>  | <b>EVIDENCIA</b>                         | <b>CONCLUSIONES</b>  | <b>RECOMENDACIÓN</b>  |
|--|--|---|--|--|--|---|
| En la Carrera de Finanzas el personal administrativo manifiesta que la carrera, no cuenta con indicadores de gestión que permita evaluar el cumplimiento de los programas, objetivos y metas planificadas. | Toda entidad tiene establecidos objetivos y metas en cada período académico, acorde a las actividades a desarrollar como parte de su malla curricular y perfil profesional, lo cual debe ser estandarizado y evaluado periódicamente, para conocer sus resultados y proponer a la mejora continua. | No existe la costumbre y necesaria del personal administrativo de evaluar los programas, objetivos y metas establecidos mediante la aplicación de indicadores de gestión. | No se puede analizar el desempeño de la gestión mediante la verificación del cumplimiento de los objetivos planteados. | Cuestionario control interno, pregunta 5 | El personal administrativo desconoce que la Carrera de Finanzas cuenta con indicadores de gestión que permitan evaluar los resultados del cumplimiento de los programas, objetivos y metas planificadas. | A la Secretaria de la Carrera, aplicar indicadores de gestión en las actividades realizadas que permita medir y cuantificar el cumplimiento de los programas, objetivos y metas planteados. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Evaluación de Riesgo**  
**Abril - Agosto 2018**

**H14.** Inexistencia de un plan estratégico que mida el riesgo en los procesos administrativos de la carrera de finanzas.

| CONDICIÓN  | CRITERIO   | CAUSA  | EFECTO   | EVIDENCIA                                | CONCLUSIONES   | RECOMENDACIÓN  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| En la Carrera de Finanzas el personal administrativo manifiesta que no se identifican los riesgos existentes en los procesos administrativos de acuerdo al nivel de importancia. | Toda entidad debe clasificar los riesgos existentes tanto en los procesos académicos como en los administrativos de acuerdo al grado de importancia que determine el responsable del área. | Falta de un plan estratégico que identifique y clasifique el riesgo existente en los procesos administrativos de la Carrera de Finanzas. | Riesgos fortuitos que se presenten en las actividades que se llevan a cabo en la secretaría de la carrera ocasionen la pérdida de información. | Cuestionario control interno, pregunta 6 | El personal administrativo no identifica ni clasifica los riesgos existentes en los procesos administrativos de acuerdo a su nivel de importancia en la unidad académica auditada. | A la Secretaria de la Carrera, elaborar un plan estratégico que le permita identificar y clasificar el riesgo existente en los procesos administrativos que se manejan en la secretaría. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Evaluación de Riesgo**  
**Abril - Agosto 2018**

**H15.** Falta de personal de seguridad necesario y de equipos correspondientes para precautelar los bienes de la carrera.

| <b>CONDICIÓN</b>   | <b>CRITERIO</b>  | <b>CAUSA</b>  | <b>EFECTO</b>   | <b>EVIDENCIA</b>                         | <b>CONCLUSIONES</b>  | <b>RECOMENDACIÓN</b>   |
|--|--|---|---|--|--|--|
| En la Carrera de Finanzas el personal administrativo manifiesta que no cuenta con un sistema de alarmas y cámaras de seguridad para precautelar los bienes y la documentación existente. | Según el plan estratégico de la unidad de seguridad y servicios de la ESPOCH en la misión establece; proporcionar servicios integrados de seguridad a toda la comunidad politécnica, protegiendo su infraestructura física y bienes muebles, dirigido a brindar un marco de protección permanente. | Incumplimiento por parte de las autoridades del plan estratégico de la unidad de seguridad y servicios que precautele los bienes y documentos existentes en la carrera. | Imprevisto que pueden ocasionarse como catástrofes, pérdida o robo de los bienes muebles y documentos que posee la Carrera de Finanzas. | Cuestionario control interno, pregunta 7 | La unidad académica no cuenta con un sistema de alarmas, cámaras ni el personal de seguridad adecuado para precautelar los bienes y la documentación existente que son el respaldo y la evidencia de las actividades realizadas. | Al Decano de la Facultad, dotar con el personal de seguridad necesario y los equipos correspondientes para precautelar la infraestructura física, bienes muebles y la documentación existente en la Carrera de Finanzas. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Actividades de Control**  
**Abril - Agosto 2018**

**H16.** El manejo de información sistemas y registros de la carrera no está protegido.

| CONDICIÓN  | CRITERIO   | CAUSA  | EFEECTO  | EVIDENCIA                                 | CONCLUSIONES  | RECOMENDACIÓN   |
|--|--|--|--|---|---|---|
| El personal administrativo manifiesta que el acceso a la información, sistemas y registros no están protegidos por mecanismos de seguridad, y no está limitado el uso a personas no autorizadas. | Según el estatuto de la ESPOCH dentro del art. 147 son deberes y derechos de los(as) servidores(as) y trabajadores(as); literal d) guardar con reserva la información institucional, salvo disposición de la autoridad respectiva. | Irresponsabilidad del personal administrativo por otorgar a personal no autorizado información del sistema que maneja la institución y documentación de la carrera que no cuenta con la seguridad correspondiente. | Pérdida de la documentación y registros al no proteger la información existente y limitar el uso al personal en la unidad académica. | Cuestionario control interno, pregunta 11 | En la secretaría de la carrera el acceso a la información, sistemas y registros no están protegidos por mecanismos de seguridad, y no está limitado al uso de personas no autorizadas para evitar pérdidas o desconfianza de la información manejada. | A la Secretaria de la Carrera, precautelar los sistemas de información que maneja la ESPOCH (oasis) y mantener organizada la información para mayor facilidad en el manejo, utilización, protección y que ésta sea otorgada previo la autorización correspondiente. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Control Interno Método: Información y Comunicación**  
**Abril - Agosto 2018**

**H17.** La Carrera de Finanzas no cuenta con un buzón de quejas y sugerencias.

| CONDICIÓN   | CRITERIO  | CAUSA   | EFECTO   | EVIDENCIA                                 | CONCLUSIONES   | RECOMENDACIÓN  |
|---|---|---|--|---|--|--|
| En la Carrera de Finanzas el personal administrativo manifiesta que el poseer un buzón de quejas o libro de reclamos y sugerencias es innecesario para la unidad académica. | Según la ley orgánica de defensa del consumidor en el art. 12 establece el derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado. | Falta de interés por parte del personal administrativo en conocer los derechos que tiene el consumidor a la hora de emitir alguna queja o sugerencia en las empresas o establecimientos que brindan algún tipo de servicio. | Desconocimiento de las quejas o sugerencias que tiene el consumidor por el servicio recibido lo que no permite dar cumplimiento a la ley orgánica de defensa del consumidor. | Cuestionario control interno, pregunta 13 | El personal administrativo considera que no es necesario en la Carrera de Finanzas poseer un buzón de quejas o libro de sugerencias que se encuentre a disposición del usuario para emitir sus criterios sobre el servicio recibido. | Al Director de Carrera, colocar un buzón de quejas y sugerencias que se encuentre a disposición del usuario con la finalidad de dar cumplimiento a la ley orgánica del consumidor permitiendo conocer los criterios sobre el servicio recibido por la Carrera de Finanzas. |

**Anexo 6:** Encuesta estudiantes

**ENCUESTA**

**ENTIDAD:** ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
**TIPO DE AUDITORÍA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**COMPONENTE:** CARRERA DE FINANZAS  
**SUBCOMPONENTE:** ESTUDIANTES DE LA CARRERA

**PREGUNTAS A LOS ESTUDIANTES**

**1. ¿Considera que las actividades académicas y administrativas brindadas por la Carrera de Finanzas son de calidad?**

➤ SI.....

➤ NO.....

¿Porqué?.....

**2. ¿Considera usted que la atención brindada en la Carrera de Finanzas se realizan dentro del marco de cordialidad y honestidad?**

➤ SI.....

➤ NO.....

¿Porqué?.....

**3. Al momento de realizar algún tipo de trámite en la Carrera de Finanzas, usted es atendido de manera rápida y oportuna:**

➤ Muy rápida.....

➤ Rápida.....

➤ Lenta.....

➤ Muy lenta.....

**4. ¿Cómo calificaría usted a la atención brindada por los funcionarios de la Carrera de Finanzas?**

➤ Excelente.....

➤ Muy Buena.....

➤ Buena.....

➤ Regular.....

➤ Mala.....

**5. ¿Considera usted que la carrera de finanzas cuenta con el personal docente y administrativo idóneo?**

➤ SI.....

➤ NO.....

¿Porqué?.....

**6. ¿Considera usted que los estudiantes de la carrera de Finanzas son escuchados en sus demandas y necesidades”**

➤ Muy de acuerdo

➤ De acuerdo

➤ En Desacuerdo

➤ Muy en desacuerdo

**7. ¿Considera que las autoridades de la carrera son accesibles para resolver cualquier novedad o inquietud?**

➤ SI.....

➤ NO.....

¿Porqué?.....

**8. ¿Considera usted que las salas de clases, laboratorios y oficinas de la Carrera de Finanzas tienen instalaciones adecuadas a los requerimientos académicos y a la cantidad de alumnos”**

➤ Muy de acuerdo

➤ De acuerdo

➤ En Desacuerdo

➤ Muy en desacuerdo

**9. ¿Se encuentra completamente satisfecho con la formación que está recibiendo en esta unidad académica?**

➤ SI.....

➤ NO.....

¿Porqué?.....

**10. ¿Considera usted que la cantidad de personal académico es la adecuada para la cantidad de alumnos existentes?**

➤ SI.....

➤ NO.....

¿Porqué?.....

**11. ¿Considera usted que los canales de comunicación e información con los docentes y autoridades son los adecuados?**

➤ Muy de acuerdo

➤ De acuerdo

➤ En Desacuerdo

➤ Muy en desacuerdo

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 7: Resultados de encuesta estudiantes

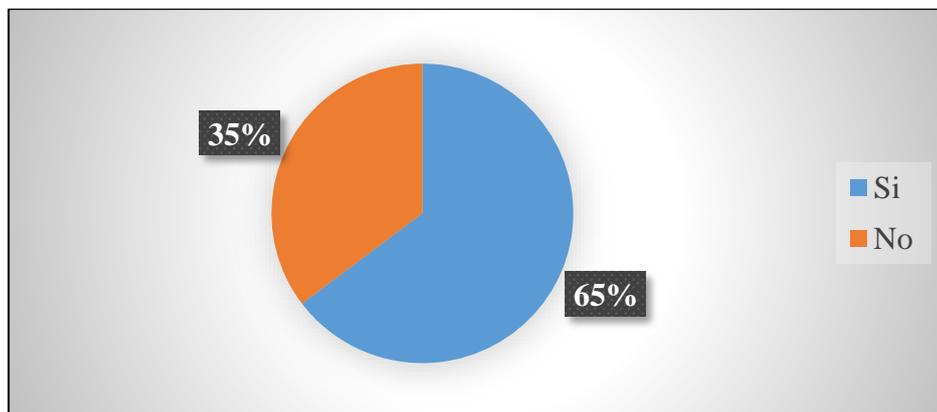
### 1. ¿Considera que las actividades académicas y administrativas brindadas por la Carrera de Finanzas son de calidad?

**Tabla 4:** Actividades académicas y administrativas de calidad

| Variable     | Fr         | Fa          |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 154        | 65%         |
| No           | 84         | 35%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>238</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuestas Estudiantes

**Elaborado:** Larisa Azitimbay



**Figura 2:** Actividades académicas y administrativas de calidad

**Fuente:** Tabla 4

#### **Análisis:**

El 65% de los estudiantes de la Carrera de Finanzas consideran que las actividades académicas y administrativas que brindan son de calidad mientras que el 35% considera que no es la adecuada.

#### **Interpretación:**

Las actividades académicas y administrativas que brinda la carrera son satisfactorias, sin embargo la calidad de las actividades podría superar las expectativas de los estudiantes si está es evaluada periódicamente de manera que se evidencien los inconvenientes que se poseen con el finalidad de mejorar.

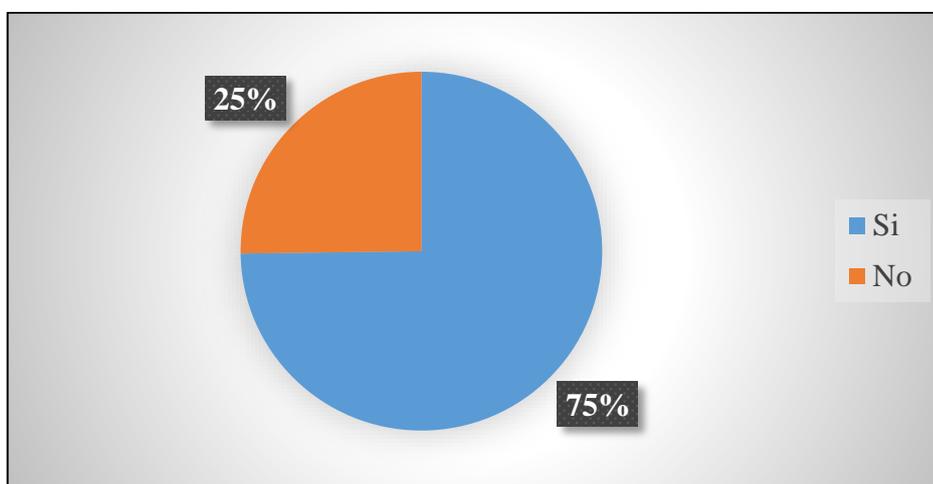
**2. ¿Considera usted que la atención brindada en la Carrera de Finanzas se realizan dentro del marco de cordialidad y honestidad?**

**Tabla 5:** Atención brindada en la Carrera Finanzas

| <b>Variable</b> | <b>Fr</b>  | <b>Fa</b>   |
|-----------------|------------|-------------|
| Si              | 178        | 75%         |
| No              | 60         | 25%         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>238</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta Estudiantes

**Elaborado:** Larisa Azitimbay



**Figura 3:** Atención brindada en la Carrera Finanzas

**Fuente:** Tabla 5

**Análisis:**

El 75% de los estudiantes considera que la atención brindada en la carrera se realiza dentro del marco de cordialidad y honestidad mientras que el 25% restante considera que el personal es poco cordial en el servicio recibido.

**Interpretación:**

Los estudiantes de la carrera de finanzas califican que la atención brindada es de forma cordial y honesta demostrando respeto y una buena atención por parte de las autoridades, personal docentes y personal administrativo.

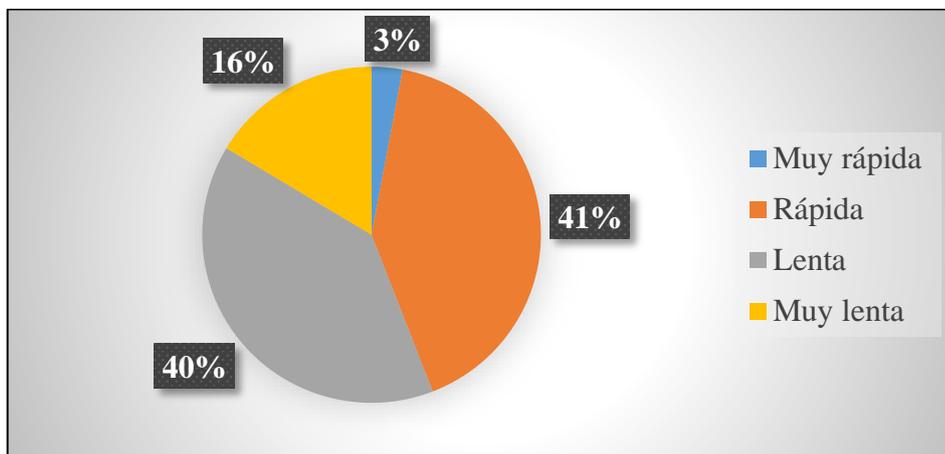
**3. ¿Al momento de realizar algún tipo de trámite en la Carrera de Finanzas, usted es atendido de manera rápida y oportuna?**

**Tabla 6:** Atención de manera rápida y oportuna

| <b>Variable</b> | <b>Fr</b>  | <b>Fa</b>   |
|-----------------|------------|-------------|
| Muy rápida      | 7          | 3%          |
| Rápida          | 98         | 41%         |
| Lenta           | 94         | 40%         |
| Muy lenta       | 39         | 16%         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>238</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta Estudiantes

**Elaborado:** Larisa Azitimbay



**Figura 4:** Atención de manera rápida y oportuna

**Fuente:** Tabla 6

**Análisis:**

El 41% de los estudiantes determina que los trámites que se realizan en la carrera de finanzas se ejecutan de manera rápida y oportuna, mientras que el 40% considera que se los realiza de forma lenta y el 16% de los estudiantes establece que los trámites son muy lentos.

**Interpretación:**

La atención que brinda la Carrera de Finanzas al momento de realizar algún tipo de trámite no es la adecuada, la mayoría de los estudiantes determinan que esta se encuentra entre lenta o muy lenta, de manera que se debe organizar las actividades conforme al horario establecido que permita dar una atención rápida y oportuna.

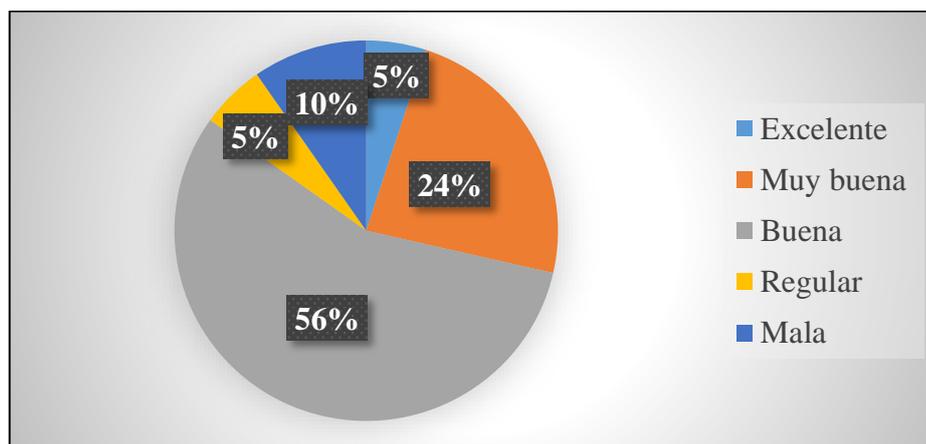
#### 4. ¿Cómo calificaría usted a la atención brindada por los funcionarios de la Carrera de Finanzas?

**Tabla 7:** Atención brindada por los funcionarios

| Variable     | Fr         | Fa          |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 12         | 5%          |
| Muy buena    | 56         | 24%         |
| Buena        | 134        | 56%         |
| Regular      | 13         | 5%          |
| Mala         | 23         | 10%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>238</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta Estudiantes

**Elaborado:** Larisa Azitimbay



**Figura 5:** Atención brindada por los funcionarios

**Fuente:** Tabla 4

#### **Análisis:**

El 56% de los estudiantes califican que la atención brindada por los funcionarios de la carrera de finanzas es buena, seguido del 24% que considera que es muy buena y por el contrario tan solo el 10% califica que la atención es mala.

#### **Interpretación:**

La atención que brindan los funcionarios de la Carrera de Finanzas es satisfactoria ya que es calificada entre buena y muy buena demostrando valores y profesionalismo.

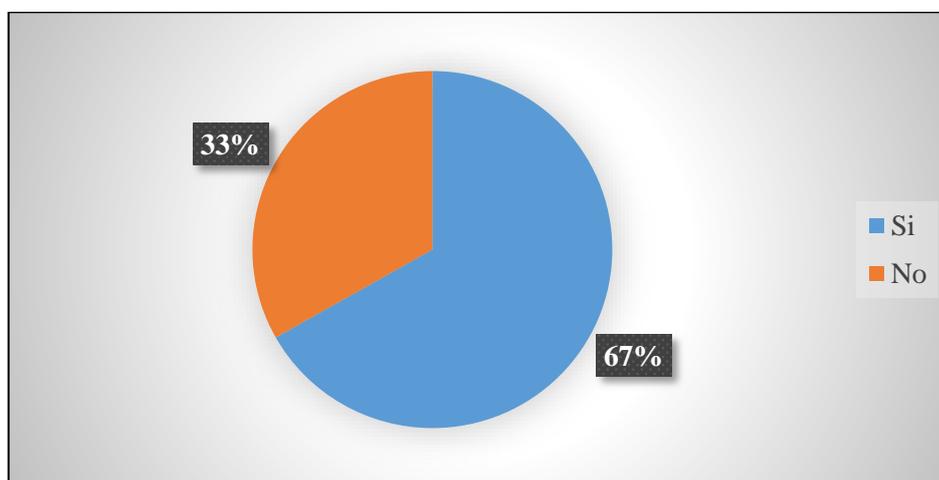
**5. ¿Considera usted que la Carrera de Finanzas cuenta con el personal docente y administrativo idóneo?**

**Tabla 8:** Personal docente y administrativo idóneo

| <b>Variable</b> | <b>Fr</b>  | <b>Fa</b>   |
|-----------------|------------|-------------|
| Si              | 159        | 67%         |
| No              | 79         | 33%         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>238</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta Estudiantes

**Elaborado:** Larisa Azitimbay



**Figura 6:** Personal docente y administrativo idóneo

**Fuente:** Tabla 5

**Análisis:**

EL 67% de los estudiantes determina que el personal docente y administrativo es el idóneo y el 33% considera que no es el adecuado.

**Interpretación:**

En cuanto al personal docente la mayoría de los estudiantes considera que es el idóneo porque poseen los conocimientos necesarios para la enseñanza, pero por otro lado los estudiantes opinan que no todos los docentes ni el personal administrativo es idóneo para la carrera y que este debería tener mayor conocimiento en la cátedra y estar más capacitado.

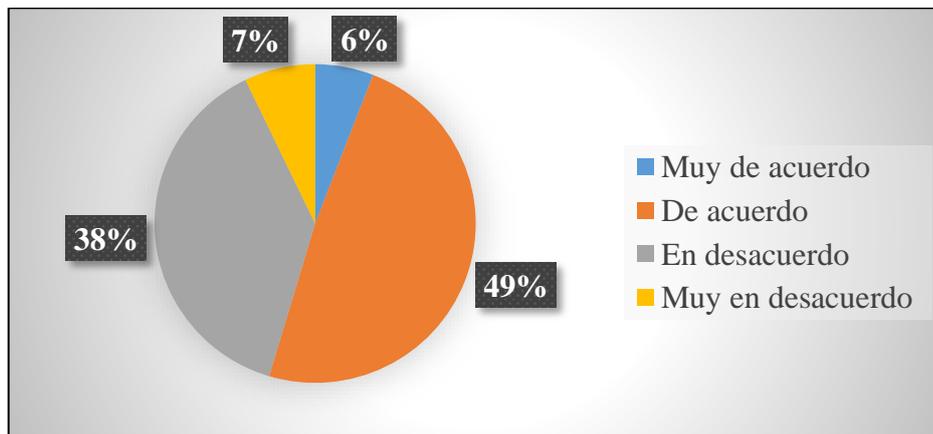
**6. ¿Considera usted que los estudiantes de la Carrera de Finanzas son escuchados en sus demandas y necesidades?**

**Tabla 9:** Escuchan las demandas y las necesidades de los estudiantes

| <b>Variable</b>   | <b>Fr</b>  | <b>Fa</b>   |
|-------------------|------------|-------------|
| Muy de acuerdo    | 14         | 6%          |
| De acuerdo        | 116        | 49%         |
| En desacuerdo     | 91         | 38%         |
| Muy en desacuerdo | 17         | 7%          |
| <b>TOTAL</b>      | <b>238</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta Estudiantes

**Elaborado:** Larisa Azitimbay



**Figura 7:** Escuchan las demandas y las necesidades de los estudiantes

**Fuente:** Tabla 6

**Análisis:**

El 49% de los estudiantes de la Carrera de Finanzas están de acuerdo en que son escuchados en sus demandas y necesidades mientras que el 38% está en desacuerdo y un 7% está muy en desacuerdo en ser atendido en las inquietudes presentadas.

**Interpretación:**

Las demandas y necesidades que presentan los estudiantes de la carrera son resueltas de manera pronta y oportuna, pero esta no es atendida en su totalidad ya que cierto porcentaje de estudiantes no se encuentra satisfecho por el grado de importancia que se le da a sus problemas e inquietudes.

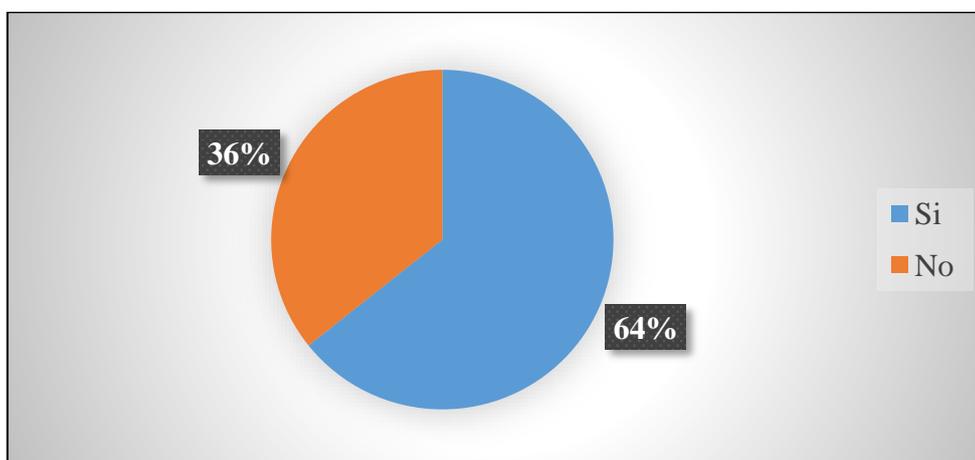
**7. ¿Considera que las autoridades de la carrera son accesibles para resolver cualquier novedad o inquietud?**

**Tabla 10:** Las autoridades son accesibles para resolver inquietudes

| <b>Variable</b> | <b>Fr</b>  | <b>Fa</b>   |
|-----------------|------------|-------------|
| Si              | 153        | 64%         |
| No              | 85         | 36%         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>238</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta Estudiantes

**Elaborado:** Larisa Azitimbay



**Figura 8:** Las autoridades son accesibles para resolver inquietudes

**Fuente:** Tabla 7

**Análisis:**

El 64% de los estudiantes considera que las autoridades de la carrera son accesibles para resolver cualquier novedad o inquietud mientras que el 36% restante determina que las autoridades no son accesibles.

**Interpretación:**

Las autoridades de la carrera brindan la accesibilidad y la confianza necesaria para resolver las inquietudes que presentan los estudiantes, por otro lado también consideran que las autoridades no cuentan con el tiempo necesario para atender a los alumnos.

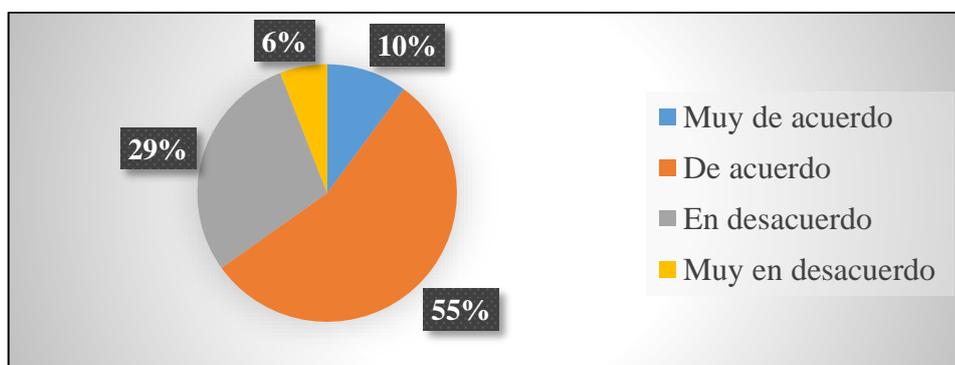
**8. ¿Considera usted que las salas de clases, laboratorios y oficinas de la Carrera de Finanzas tienen instalaciones adecuadas a los requerimientos académicos y a la cantidad de alumnos?**

**Tabla 11:** Escuchan las demandas y las necesidades de los estudiantes

| Variable          | Fr         | Fa          |
|-------------------|------------|-------------|
| Muy de acuerdo    | 24         | 10%         |
| De acuerdo        | 131        | 55%         |
| En desacuerdo     | 69         | 29%         |
| Muy en desacuerdo | 14         | 6%          |
| <b>TOTAL</b>      | <b>238</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta Estudiantes

**Elaborado:** Larisa Azitimbay



**Figura 9:** Escuchan las demandas y las necesidades de los estudiantes

**Fuente:** Tabla 8

**Análisis:**

El 55% de los estudiantes están de acuerdo en que la carrera cuenta con salas de clase, laboratorios y oficinas adecuadas mientras que el 29% está en desacuerdo y posteriormente el 10% de los estudiantes están muy de acuerdo que la carrera cuenta con aulas, laboratorios y oficinas necesarias a los requerimientos académicos.

**Interpretación:**

Los estudiantes consideran que actualmente cuenta con el número de salas de clases necesarias, laboratorios y oficinas debidamente adecuadas para los requerimientos académicos y la cantidad de alumnos que posee la Carrera de Finanzas, por otro lado esta debería mejorar equipando los laboratorios con los equipos suficientes y adecuar las aulas de clases para evitar incomodidades en las didácticas utilizadas.

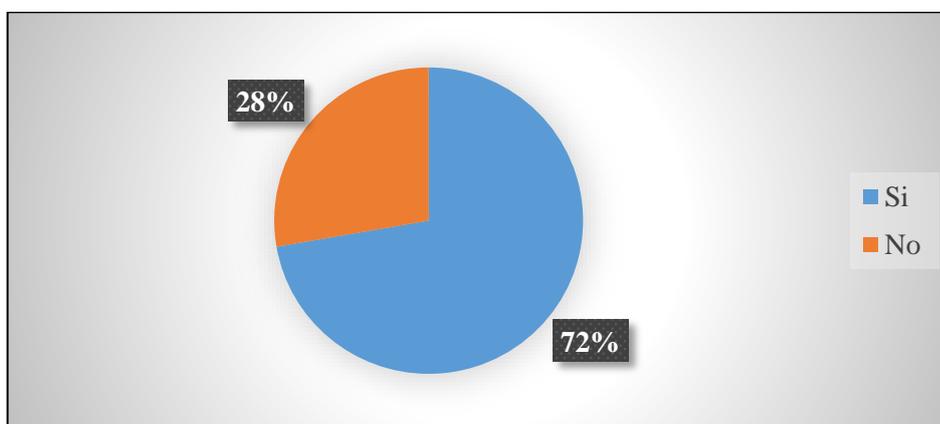
**9. ¿Se encuentra completamente satisfecho con la formación que está recibiendo en esta unidad académica?**

**Tabla 12:** Satisfacción con la formación académica

| <b>Variable</b> | <b>Fr</b>  | <b>Fa</b>   |
|-----------------|------------|-------------|
| Si              | 172        | 72%         |
| No              | 66         | 28%         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>238</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta Estudiantes

**Elaborado:** Larisa Azitimbay



**Figura 10:** Satisfacción con la formación académica

**Fuente:** Tabla 9

**Análisis:**

El 72% de los estudiantes están satisfechos con la formación que reciben en la unidad académica mientras que el 28% no se encuentran conforme con la preparación que recibe en la carrera.

**Interpretación:**

La mayoría de los estudiantes de la Carrera de Finanzas se encuentran satisfechos con la formación que reciben ya que los docentes cuentan con la experiencia y la metodología necesaria, por otro lado opinan que los profesores deben estar más enfocados en práctica y en temas de interés actualizados.

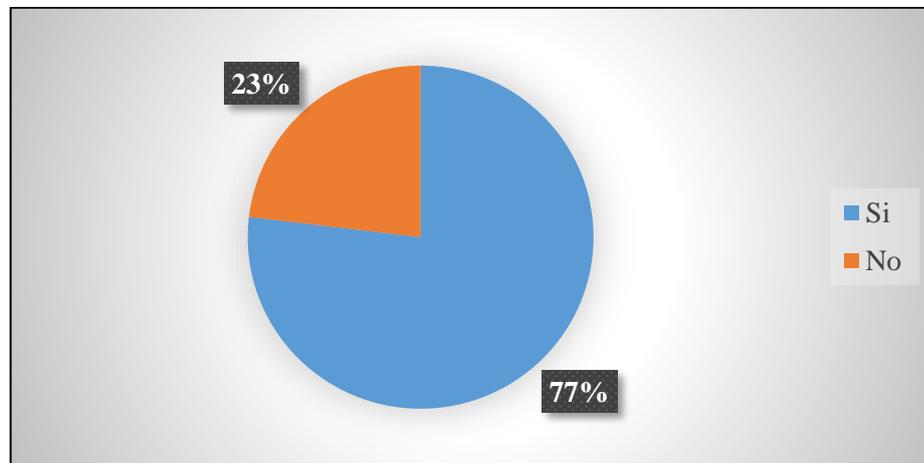
**10. ¿Considera usted que la cantidad de personal académico es la adecuada para la cantidad de alumnos existentes?**

**Tabla 13:** Adecuada cantidad de personal académico

| <b>Variable</b> | <b>Fr</b>  | <b>Fa</b>   |
|-----------------|------------|-------------|
| Si              | 183        | 77%         |
| No              | 55         | 23%         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>238</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta Estudiantes

**Elaborado:** Larisa Azitimbay



**Figura 11:** Adecuada cantidad de personal académico

**Fuente:** Tabla 10

**Análisis:**

El 77% de los estudiantes considera que la cantidad de personal académico es la adecuada mientras que el 23% considera que este no es suficiente para el número de estudiantes que posee la carrera.

**Interpretación:**

La cantidad de personal académico con el que cuenta la Carrera de Finanzas es la adecuada para la cantidad de estudiantes que posee, ya que están distribuido adecuadamente acorde al perfil profesional del docente.

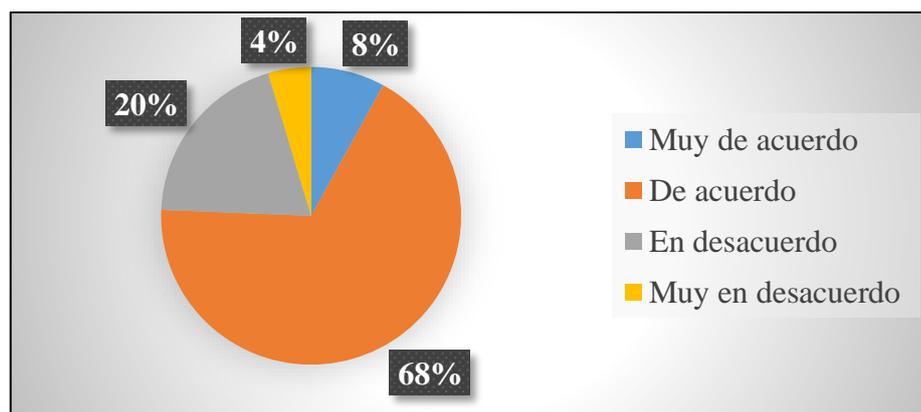
## 11. ¿Considera usted que los canales de comunicación e información con los docentes y autoridades son los adecuados?

**Tabla 14:** Adecuados canales de comunicación e información

| Variable          | Fr         | Fa          |
|-------------------|------------|-------------|
| Muy de acuerdo    | 19         | 8%          |
| De acuerdo        | 161        | 68%         |
| En desacuerdo     | 47         | 20%         |
| Muy en desacuerdo | 11         | 5%          |
| <b>TOTAL</b>      | <b>238</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta Estudiantes

**Elaborado:** Larisa Azitimbay



**Figura 12:** Adecuados canales de comunicación e información

**Fuente:** Tabla 11

### **Análisis:**

El 68% de los estudiantes está de acuerdo que los canales de comunicación utilizados son los adecuados, mientras que el 20% está en desacuerdo y el 8% está muy de acuerdo con los canales de comunicación establecidos con los docentes y autoridades.

### **Interpretación:**

Los canales de comunicación e información que se utiliza tanto con los docentes y las autoridades son los adecuados utilizando aulas virtuales, correo electrónico y atención a estudiantes los cuales posibilitan tener una comunicación efectiva.

**Anexo 8:** Matrices de hallazgos (prácticas pre-profesionales)

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Prácticas Pre-profesionales**  
**Abril - Agosto 2017**

**H18.** El 97 % de los estudiantes aprueban prácticas pre-profesionales.

| CONDICIÓN  | CRITERIO  | CAUSA   | EFECTO  | EVIDENCIA  | CONCLUSIONES  | RECOMENDACIÓN  |
|--|---|---|---|--|---|--|
| De los 31 estudiantes de prácticas pre-profesionales del período abril-agosto 2017,30 estudiantes aprobaron el décimo semestre, lo que representa el 97% de eficacia. Lo manifestado se puede establecer en vista de que un estudiante reprobó, ya que en el informe de supervisión del practicante se evidenció que no se encontraba asistiendo a la institución. | Según la guía para el seguimiento y desarrollo de prácticas pre-profesionales en la descripción de roles el estudiante es responsable de cumplir todas las obligaciones académicas asignadas antes, durante y al finalizar la práctica con una duración de 400 horas. | Cumplimiento de los deberes y obligaciones de los estudiantes que se encuentran en el décimo semestre de prácticas pre-profesionales posibilitando la aprobación de 30 estudiantes. | Solo un estudiante reprobó prácticas por incumplimiento al reglamento de régimen académico institucional y a la normativa legal de prácticas pre-profesionales. | Información prácticas-preprofesionales abril-agosto 2017 | El 97% de los estudiantes aprobaron el décimo semestre al cumplir en la presentación de los formatos respectivos para dar el seguimiento y evaluación a los estudiantes de prácticas pre-profesionales tal como lo determina la carrera, y tan solo un estudiante reprobó por incumplimiento a la normativa de prácticas. | A los Tutores de Prácticas Pre-Profesionales: Cumplir con el monitoreo y la evaluación del estudiante según lo determina la guía para el seguimiento y desarrollo de prácticas pre-profesionales y el reglamento de régimen institucional mediante resolución 450 CP 2017. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Prácticas Pre-profesionales**  
**Octubre 2017 - Marzo 2018**

**H19.** El 98 % de los estudiantes aprueban prácticas pre-profesionales.

| CONDICIÓN   | CRITERIO  | CAUSA   | EFECTO  | EVIDENCIA  | CONCLUSIONES  | RECOMENDACIÓN  |
|---|---|---|---|--|---|--|
| De los 47 estudiantes de prácticas pre-profesionales del período octubre 2017-marzo 2018, 46 estudiantes aprobaron el décimo semestre, lo que representa el 98% eficacia. Lo manifestado se puede establecer en vista de que un estudiante reprobó las prácticas pre-profesionales, ya que no presentó la planificación y evaluación de la misma, en los tiempos establecidos para el efecto. | Según el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 71. Realización de prácticas pre-profesionales, todas las prácticas pre-profesionales deberán ser planificadas, monitoreadas y evaluadas por un tutor académico de la carrera respectiva, en coordinación con un responsable de la institución en donde se realizan las prácticas (institución receptora). | Cumplimiento de los deberes y obligaciones de los estudiantes que se encuentran en el décimo semestre de prácticas pre-profesionales posibilitando la aprobación de 46 estudiantes. | Solo un estudiante reprobó prácticas por incumplimiento al reglamento de régimen académico institucional. | Información prácticas-preprofesionales octubre 2017-marzo 2018 | El 98% de los estudiantes aprobaron el décimo semestre al cumplir en la presentación de los formatos respectivos para dar el seguimiento y evaluación a los estudiantes de prácticas pre-profesionales tal como lo determina la carrera, y tan solo un estudiante reprobó por incumplimiento a la normativa de prácticas. | A los Tutores de prácticas pre-profesionales, cumplir con el monitoreo y la evaluación del estudiante según lo determina el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017 y a la normativa legal de prácticas de la carrera. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Prácticas Pre-profesionales**  
**Abril - Agosto 2018**

**H20.** El 88 % de los estudiantes aprueban prácticas pre-profesionales.

| CONDICIÓN  | CRITERIO  | CAUSA   | EFEECTO  | EVIDENCIA  | CONCLUSIONES  | RECOMENDACIÓN  |
|--|---|---|--|--|---|--|
| De los 26 estudiantes de prácticas pre-profesionales del período abril - agosto 2018; 23 estudiantes aprobaron lo que representa el 88% eficacia. Lo manifestado se puede establecer en vista de que 3 estudiantes reprobaron las prácticas pre-profesionales, ya que no presento la planificación y evaluación de la misma, en los tiempos establecidos para el efecto. | Según el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 71. Realización de prácticas pre-profesionales, todas las prácticas pre-profesionales deberán ser planificadas, monitoreadas y evaluadas por un tutor académico de la carrera respectiva, en coordinación con un responsable de la institución en donde se realizan las prácticas (institución receptora). | Cumplimiento de los deberes y obligaciones de los estudiantes que se encuentran en el décimo semestre de prácticas pre-profesionales posibilitando la aprobación de 23 estudiantes. | Solo 3 estudiantes reprueban prácticas por no presentar los formatos respectivos a cada parcial incumpliendo la guía para el seguimiento y desarrollo de prácticas pre-profesionales | Información prácticas-preprofesionales abril - agosto 2018 | El 88% de los estudiantes aprobaron el décimo semestre al cumplir en la presentación de los formatos respectivos para dar el seguimiento y evaluación a los estudiantes de prácticas pre-profesionales tal como lo determina la carrera y tan solo 3 estudiantes reprobaron por incumplimiento a la normativa de prácticas. | A los Tutores de prácticas pre-profesionales, cumplir con el monitoreo y la evaluación del estudiante según lo determina el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017 y a la normativa legal de prácticas de la carrera. |

**Anexo 9:** Matrices de hallazgos (unidad de titulación)

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Unidad de Titulación**  
**Abril - Agosto 2017**

**H21.** Estudiantes cumplen con los requisitos para realizar el trabajo de titulación.

| CONDICIÓN  | CRITERIO   | CAUSA  | EFEECTO  | EVIDENCIA   | CONCLUSIONES  | RECOMENDACIÓN   |
|--|--|--|--|---|---|---|
| De los 30 estudiantes que aprobaron prácticas pre-profesionales en el período abril-agosto 2017, 15 de ellos optaron por matricularse en el trabajo de titulación tal como determina el reglamento con un 50% de eficacia.<br>De los estudiantes que se matricularon en el proceso de titulación, 12 de ellos optaron por realizar proyecto de investigación, lo que representa el 80%, y los 3 restantes, lo que representa el 20%, se matricularon para rendir el examen de grado. | Según el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 9. Matrícula del trabajo de titulación, el o la estudiante podrá insertarse en la unidad de titulación una vez que cumpla los siguientes requisitos; haber aprobado las prácticas pre profesionales de acuerdo a la malla curricular vigente en la carrera; y haber culminado el último nivel de su malla curricular. | El cumplimiento de los requisitos permitió que el 50% de los estudiantes acceda a la unidad de titulación. | Los 15 estudiantes que no se acogieron a realizar el trabajo de titulación no concluirán en los tiempos previsto por descuido y porque no han culminado con los requisitos establecidos. | Información prácticas-preprofesionales y unidad de titulación abril-agosto 2017 | Solo el 50% de estudiantes que culminaron las prácticas pre-profesionales siguieron los trámites de titulación en el período abril-agosto 2017 y el otro 50% no se matricularon porque 4 de ellos no culminaron la malla curricular y 11 de ellos no alcanzaron a matricularse en los tiempos previsto. | A los Estudiantes que culminan la malla curricular de la carrera, acogerse oportunamente a la matrícula en la unidad de titulación para realizar sus investigaciones en los tiempos establecidos, con la finalidad de evitar inconvenientes originados por incumplimiento de los plazos previsto. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Unidad de Titulación**  
**Abril - Agosto 2017**

**H22.** El 75% de los estudiantes presentan el proyecto de investigación acorde a los lineamientos sugeridos.

| CONDICIÓN   | CRITERIO   | CAUSA   | EFEECTO   | EVIDENCIA                              | CONCLUSIONES  | RECOMENDACIÓN   |
|---|--|---|---|--|---|---|
| De los 12 estudiantes que se matricularon en realizar el proyecto de investigación 9 temas fueron aprobados por la unidad de titulación lo que representan el 75% de eficacia y 3 temas no fueron aprobados que representan el 25%. | Según el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 87. De las atribuciones de la unidad de titulación una de ellas menciona receptor y evaluar la solicitud de cada estudiante, según la opción de titulación elegida. | El 75% de los estudiantes que realizaron la propuesta de tema de investigación definieron la problemática existente de la cooperativa, empresa u organización a comparación del 25% que no fue aprobado se sugiere replantear el problema y el tema de investigación. | Los 3 temas que no fueron aprobados que representan el 25% tiene la posibilidad de presentar nuevamente con las recomendaciones que emite la unidad de titulación con la finalidad de guiar al estudiante en el proyecto investigativo. | Unidad de titulación abril-agosto 2017 | Las sugerencias y observaciones que la unidad de titulación brinda en las entrevistas permiten orientar a los estudiantes en las correcciones o errores que presenta en la propuesta del tema de investigación, dicha actividad ha posibilitado que 12 temas han sido aprobados por parte de la unidad de titulación, bajo los parámetros y normas establecidas para el efecto. | Al Director de Carrera, continuar con la modalidad de evaluación y aprobación de temas de investigación que proponen los estudiantes, el mismo que posibilita defender su propuesta y a la vez permitirse conocer las observaciones que brinda la comisión con respecto al tema presentado. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Unidad de Titulación**  
**Octubre 2017 - Marzo 2018**

**H23.** Estudiantes cumplen con los requisitos para realizar el trabajo de titulación.

| CONDICIÓN   | CRITERIO  | CAUSA  | EFECTO   | EVIDENCIA   | CONCLUSIONES  | RECOMENDACIÓN   |
|---|---|--|--|---|---|---|
| De los 47 estudiantes que aprobaron prácticas pre-profesionales en el período octubre 2017 - marzo 2018, 27 de ellos optaron por matricularse en el trabajo de titulación lo que representa el 57% de eficacia.<br>De los cuales 17 de ellos optaron por realizar proyecto de investigación lo que representa el 36%, 9 estudiantes que representan el 19% se matricularon para rendir el examen de grado y 21 alumnos no se acogieron a realizar el trabajo de titulación. | Según el reglamento de régimen institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 91. Matrícula del trabajo de titulación menciona que él o la estudiante podrá insertarse en la unidad de titulación una vez que cumpla los siguientes requisitos; haber aprobado las prácticas pre profesionales de acuerdo a la malla curricular vigente en la carrera; y haber culminado el último nivel de su malla curricular. | El cumplimiento de los requisitos permitió que el 55% de los estudiantes acceda a la unidad de titulación y el otro 45% siendo 21 estudiantes no accedieron porque 11 de ellos no culminaron la malla curricular y 10 de ellos no alcanzaron a matricularse en los tiempos previsto. | Los 21 estudiantes que no se acogieron a realizar el trabajo de titulación no concluirán en los tiempos previsto por descuido y porque no han culminado con los requisitos establecidos. | Información prácticas-preprofesionales y unidad de titulación octubre 2017 - marzo 2018 | Solo el 55% de estudiantes que culminaron las prácticas pre-profesionales siguieron los trámites de titulación y el otro 45% siendo 21 estudiantes no accedieron porque 11 de ellos no culminaron la malla curricular y 10 de ellos no alcanzaron a matricularse en los tiempos previsto en el período octubre 2017 - marzo 2018, | A los Estudiantes que culminan la malla curricular de la carrera, acogerse a realizar el trabajo de titulación en los tiempos establecidos para evitar inconvenientes originados por incumplimiento de los plazos previsto. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Unidad de Titulación**  
**Octubre 2017 - Marzo 2018**

**H24.** El 93% de los estudiantes presentan el proyecto de investigación acorde a los lineamientos sugeridos.

| CONDICIÓN   | CRITERIO  | CAUSA   | EFECTO   | EVIDENCIA                                      | CONCLUSIONES   | RECOMENDACIÓN  |
|---|---|---|--|--|--|--|
| De los 27 estudiantes que optaron por realizar el proyecto de investigación, 17 aprobaron prácticas pre-profesionales en el período analizado y 10 de ellos pertenecen a períodos anteriores. De los cuales se aprueban 25 temas propuestos lo que representa el 93% de eficacia y 2 temas que no fueron aprobados que representan el 7%. | Según el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 87 de las atribuciones de la unidad de titulación una de ellas menciona receptor y evaluar la solicitud de cada estudiante, según la opción de titulación elegida. | El 93% de los estudiantes que realizaron la propuesta de tema de investigación definieron la problemática existente de la cooperativa, empresa u organización a comparación del 7% que no fue aprobado. | Los 2 temas que no fueron aprobados que representan el 7% tiene la posibilidad de presentar nuevamente con las recomendaciones que emite la unidad de titulación con la finalidad de guiar al estudiante en el proyecto investigativo. | Unidad de titulación octubre 2017 - marzo 2018 | Se aprobaron 25 temas lo que representa el 93% de los estudiantes plantearon sus propuestas dando una solución al problema encontrado y 2 temas que no fueron aprobados que representan el 7% recibieron las sugerencias y observaciones que la unidad de titulación brinda en las entrevistas permiten orientar a los estudiantes en las correcciones o errores que presenta en la propuesta del tema de investigación. | Al Director de Carrera, continuar con la modalidad de evaluación del tema de investigación para posibilitar al estudiante defender su propuesta y permitirse conocer las recomendaciones que brinda la unidad de titulación. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Unidad de Titulación**  
**Octubre 2017 - Marzo 2018**

**H25.** El 43% de los estudiantes aprueban el examen de grado.

| CONDICIÓN  | CRITERIO  | CAUSA   | EFECTO  | EVIDENCIA   | CONCLUSIONES  | RECOMENDACIÓN   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| De los 28 estudiantes que optaron por matricularse en examen de grado de los cuales 9 de ellos pertenecen a prácticas pre-profesionales del período analizado mientras que 19 pertenecen a períodos anteriores.<br>De los cuales aprueban 12 estudiantes lo que representa el 43% de eficacia y 16 de ellos reprueban el examen de grado lo que representa el 57%. | Según el reglamento de régimen institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 99. Del proceso para el examen de grado menciona que la unidad de titulación gestionará los profesores encargados de la preparación del examen de grado y las horas que impartan en los cursos de titulación deberán constar en la distribución de la jornada laboral.<br>Será responsabilidad del estudiante, cumplir con todas las | El cumplimiento de los requisitos tanto de preparación y de los requerimientos que exige el proceso de auditoría académica permitió que los 28 estudiantes rindieran el examen tipo complejo. | De los 28 estudiantes que rindieron el examen de grado tan solo 12 de ellos aprueban el examen complejo lo que representa el 43%. | Información prácticas-preprofesionales y unidad de titulación octubre 2017-marzo 2018 | El 43% de los estudiantes aprueban el examen de grado y el 57% de los estudiantes reprueban en las dos oportunidades tal como lo determina el reglamento de régimen institucional, a pesar de recibir la capacitación de los temas tanto prácticos como teóricos y de brindarles el tiempo necesario para su preparación. | A los Estudiantes que optan por rendir el examen de grado, aprovechar las actividades de aprendizaje para la preparación del examen de grado que brinda la carrera y dedicar el tiempo necesario para repasar, reforzar e investigar la teoría y los ejercicios prácticos aprendidos durante la formación profesional recibida. |

|  |   |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|
|  | actividades de aprendizaje para la preparación del examen de grado, así como los requerimientos que exige el proceso de auditoría académica; la secretaria de la carrera remitirá a la secretaría académica de grado el portafolio del estudiante para la correspondiente revisión de la documentación académica. |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Unidad de Titulación**  
**Abril - Agosto 2018**

**H26.** Estudiantes cumplen con los requisitos para realizar el trabajo de titulación.

| CONDICIÓN  | CRITERIO   | CAUSA   | EFECTO  | EVIDENCIA   | CONCLUSIONES   | RECOMENDACIÓN   |
|--|--|---|---|---|--|---|
| De los 23 estudiantes que aprobaron prácticas pre-profesionales en el período abril - agosto 2018, 11 de ellos optaron por realizar el proyecto de investigación lo que representa el 48% de eficacia y el 52% siendo 12 estudiantes no accedieron porque 9 no culminaron la malla curricular y 3 de ellos optaron por inscribirse para rendir el examen de grado. | Según el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 9. Matrícula del trabajo de titulación menciona que él o la estudiante podrá insertarse en la unidad de titulación una vez que cumpla los siguientes requisitos; haber aprobado las prácticas pre profesionales de acuerdo a la malla curricular vigente en la carrera; y haber culminado el último nivel de su malla curricular. | El cumplimiento de los requisitos posibilitó que 11 estudiantes que es el 48% de los estudiantes accedan a la unidad de titulación. | Los 9 estudiantes que no se acogieron a realizar el trabajo de titulación no concluirán en los tiempos previsto por descuido y porque no han culminado con los requisitos establecidos. | Información prácticas-preprofesionales y unidad de titulación abril - agosto 2018 | Solo 11 estudiantes optaron por realizar el proyecto de investigación lo que representa el 48% y los 12 restantes que son el 52% no accedieron porque 3 de ellos optaron por inscribirse para rendir el examen de tipo complejo y 9 de ellos no culminaron la malla curricular lo que imposibilitó realizar el trabajo de titulación en los tiempos previstos. | A los Estudiantes que culminan la malla curricular de la carrera, acogerse a realizar el trabajo de titulación en los tiempos establecidos para evitar inconvenientes originados por incumplimiento de los plazos previsto. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Unidad de Titulación**  
**Abril - Agosto 2018**

**H27.** El 76% de los estudiantes presentan el proyecto de investigación acorde a los lineamientos sugeridos.

| CONDICIÓN  | CRITERIO   | CAUSA  | EFECTO  | EVIDENCIA                              | CONCLUSIONES   | RECOMENDACIÓN  |
|--|--|--|---|--|--|--|
| De los 38 estudiantes que optaron por realizar el proyecto de investigación, 11 aprobaron prácticas pre-profesionales en el período analizado y 27 de ellos pertenecen a períodos anteriores. De los cuales se aprueban 29 temas propuestos lo que representa el 76% eficacia y 9 de ellos no fueron aprobados que representan el 24%. | Según el reglamento de régimen académico institucional mediante resolución 450 CP 2017, en el art. 87. De las atribuciones de la unidad de titulación una de ellas menciona receptor y evaluar la solicitud de cada estudiante, según la opción de titulación elegida. | El 76% de los estudiantes que realizaron la propuesta de tema de investigación definieron la problemática existente de la cooperativa, empresa u organización la cual les permitió definir el tema a realizar. | Los 9 temas que no fueron aprobados que representan el 24% tiene la posibilidad de presentar nuevamente con las recomendaciones que emite la unidad de titulación con la finalidad de guiar al estudiante en el proyecto investigativo. | Unidad de titulación abril-agosto 2018 | Se aprueban 29 temas propuestos lo que representa el 76% y 9 de ellos no fueron aprobados lo que representa el 24% recibió las sugerencias y observaciones que la unidad de titulación brinda en las entrevistas permiten orientar a los estudiantes en las correcciones o errores que presenta en la propuesta del tema de investigación. | Al Director de Carrera, continuar con la modalidad de evaluación del tema de investigación para posibilitar al estudiante defender su propuesta y permitirse conocer las recomendaciones que brinda la comisión. |

**Anexo 10:** Matrices de hallazgos (encuesta a estudiantes)

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Encuesta Estudiantes**  
**Abril-Agosto 2018**

**H28.** Actividades académicas y administrativas que brinda la carrera son de calidad.

| CONDICIÓN   | CRITERIO  | CAUSA  | EFEECTO  | EVIDENCIA            | CONCLUSIONES   | RECOMENDACIÓN  |
|---|---|--|--|----------------------|--|--|
| Los estudiantes manifiestan que:<br>Cuenta con docentes capacitados<br>Se siente satisfechos con la formación que reciben<br>Les encaminan al desarrollo profesional.<br>Las actividades académicas y administrativas de la carrera se representan con el 65% de eficacia y el 35% restante considera que estas no son las adecuadas. | Según el estatuto de la ESPOCH dentro del art. 52. De las funciones del director de escuela literal c) dirigir la actividad administrativa y académica de la escuela en coordinación con las comisiones de la facultad. | Correcta planificación, ejecución y control de las actividades académicas y administrativas. | Satisfacción de los estudiantes en el servicio brindado por la carrera de las actividades académicas y administrativas planificadas. | Encuesta, pregunta 1 | El 65% de los estudiantes están de acuerdo que las actividades académicas y administrativas de la carrera son de calidad y el 35% restante considera que estas no son las adecuadas y deben mejorar para dar cumplimiento a los objetivos. | A los Docentes de la Carrera:<br>Profesionalismos y Metodología para la enseñanza y la investigación<br>Docentes más capacitados en temas prácticos. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Encuesta Estudiantes**  
**Abril-Agosto 2018**

**H29.** Personal docente y administrativo idóneo para la Carrera de Finanzas.

| CONDICIÓN   | CRITERIO  | CAUSA  | EFECTO  | EVIDENCIA            | CONCLUSIONES   | RECOMENDACIÓN  |
|---|---|--|---|----------------------|--|--|
| Los estudiantes manifiesta que los docentes tiene pertinencia con las materias que dictan por lo tanto consideran que el personal docente y administrativo es el idóneo con un 67% de eficacia y el 33% restante considera que el personal no es el indicado. | Según el estatuto de la ESPOCH en el art.132. Son deberes y derechos de los profesores(a) literal a) cumplir con su actividad docente con responsabilidad, calidad y pertinencia. | Contratación de personal acorde a las necesidades y requerimientos de la carrera, demostrando pertinencia en las actividades que realizan los profesionales. | Cumplimiento de los objetivo de la carrera que es formar licenciados y licenciadas con conocimientos, habilidades, y actitudes vinculados al área que permitan ser aplicados en las organizaciones. | Encuesta, pregunta 5 | El 67% de los estudiantes considera que la Carrera de Finanzas cuenta con el personal docente y administrativo idóneo para alcanzar el objetivo planteado y el 33% considera que este no es el indicado. | Al Director de Carrera, evaluar el perfil profesional de los docentes, porque existen algunos profesores que desconocen de la cátedra que imparten, no tienen metodología y no está capacitados. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Encuesta Estudiantes**  
**Abril-Agosto 2018**

**H30.** Autoridades de la carrera accesibles para resolver novedades e inquietudes.

| CONDICIÓN   | CRITERIO  | CAUSA  | EFECTO  | EVIDENCIA            | CONCLUSIONES  | RECOMENDACIÓN   |
|---|---|--|---|----------------------|---|---|
| Los estudiantes manifiestan que son escuchados por las autoridades de la carrera y siempre están prestos para resolver inquietudes y problema representado con un 64% de eficacia y el 34% determina que no son accesibles. | Según el estatuto de la ESPOCH dentro del art. 52. De las funciones del director de escuela literal c) dirigir la actividad administrativa y académica de la escuela en coordinación con las comisiones de la facultad. | Accesibilidad por parte del director de carrera para resolver los inconvenientes que se presentan los estudiantes. | Cumplimiento de la responsabilidad como autoridad de la carrera en escuchar y resolver los problemas e inquietudes relacionadas con la formación profesional. | Encuesta, pregunta 7 | El 64% de los estudiantes consideran que las autoridades de la carrera son accesibles para resolver cualquier novedad en el momento oportuno y tan solo el 33% de los estudiantes considera que las autoridades no están prestas a resolver las inquietudes que se presentan. | Al Director de Carrera, establecer un horario de atención para los estudiantes en la que puedan presentar sus inquietudes o novedades relacionadas a la formación profesional porque regularmente se encuentra ocupado y de esta manera los estudiantes se sienten parte de la carrera. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Encuesta Estudiantes**  
**Abril-Agosto 2018**

**H31.** Satisfacción de los estudiantes con la formación recibida por la carrera.

| CONDICIÓN   | CRITERIO   | CAUSA   | EFEECTO  | EVIDENCIA            | CONCLUSIONES   | RECOMENDACIÓN  |
|---|--|---|--|----------------------|--|--|
| Los estudiantes manifiestan que, los profesores de la carrera cuentan con la formación necesaria para el ejercicio de las cátedras impartidas que se representa con un 72% de eficacia y el 28% de los mismos no se sienten satisfechos con la educación que brinda la carrera. | Según el reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador en el art. 6. De las actividades de docencia; los docentes en las universidades y escuelas politécnicas públicas y particulares comprenden la preparación y actualización de clases, seminarios, talleres, entre otros. | Pertinencia en la elección del personal adecuado para la formación de profesionales financieros ya que demuestran el conocimiento y la preparación necesaria mediante el uso de las herramientas y la metodología adecuada. | Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional que reciben y cumplimiento del reglamento de carrera que determina el sistema de educación superior. | Encuesta, pregunta 9 | El 72% de los estudiantes se encuentran completamente satisfechos con la formación que están recibiendo y el 28% de los mismos no se sienten satisfechos con la educación que brinda la carrera. | A los Docentes de la Carrera, capacitarse de forma que le posibilite realizar su práctica pedagógica y profesional demostrando el conocimiento y la preparación necesaria mediante el uso de las herramientas y la metodología adecuada. |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Encuesta Estudiantes**  
**Abril-Agosto 2018**

**H32.** Cantidad de personal académico adecuada para la cantidad alumnos existentes.

| CONDICIÓN  | CRITERIO   | CAUSA   | EFEECTO  | EVIDENCIA             | CONCLUSIONES  | RECOMENDACIÓN  |
|--|--|---|--|-----------------------|---|--|
| Los estudiantes manifiestan que, la cantidad de personal académico es la adecuada para la cantidad de alumnos de la carrera representada con un 77% de eficiencia y el 23% considera que existen demasiados alumnos. | Según el estatuto de la ESPOCH en el art. 52. Son funciones del director de escuela literal g) coordinar las actividades de planificación y evaluación, investigación, producción de la escuela con el (la) Decano(a). | Administración del recurso humano eficiente acorde a la cantidad de alumnos que posee la carrera. | Docentes con el número de estudiantes adecuado en cada salón de clase, de manera que facilita la comprensión de todos los estudiantes. | Encuesta, pregunta 10 | El 77% de los estudiantes se encuentran satisfechos con la cantidad de personal académico existente porque es la adecuada para el número de alumnos matriculados y el 23% considera que existe demasiados alumnos para el número de docentes. | Al Director de Carrera, distribuir los paralelos acorde al número de estudiantes existentes de manera que este sea el adecuado para la cantidad de docentes. |

**Anexo 11:** Matrices de hallazgo (encuesta a estudiantes)

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Encuesta Estudiantes**  
**Abril-Agosto 2018**

**H33.** Atención brindada dentro del marco de cordialidad y honestidad.

| CONDICIÓN   | CRITERIO   | CAUSA   | EFEECTO   | EVIDENCIA                   | CONCLUSIONES   | RECOMENDACIÓN   |
|---|--|---|---|-----------------------------|--|---|
| <p>Los estudiantes manifiestan que:<br/>                     Demuestran valores y principios al momento de ser atendido<br/>                     Las autoridades de la carrera brindan una buena atención.<br/>                     Cumplen con las debidas labores.<br/>                     La atención que brinda la carrera corresponde a un 75% de eficiencia por estar dentro del marco de cordialidad y honestidad y el 25% de los mismos no están satisfechos con la atención recibida.</p> | <p>Según el art. 6 del código de ética de la ESPOCH, y la carta de compromiso del integrante de la comunidad politécnica los valores que guían el pensamiento y los actos de los miembros de la comunidad politécnica son: honradez, honestidad, responsabilidad, respeto, disciplina, probidad, integridad, transparencia, cooperación (trabajo en equipo), franqueza, autenticidad, valentía, identidad, solidaridad, sentido de pertinencia, lealtad, prudencia, altruismo.</p> | <p>Las autoridades y los directivos de la ESPOCH establecieron principios y valores éticos que rigen la conducta del personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.</p> | <p>Cumplimiento del código de ética de la ESPOCH, además de satisfacer las necesidades de los usuarios en el servicio brindado.</p> | <p>Encuesta, pregunta 2</p> | <p>El 75% de los estudiantes considera que la atención brindada en la Carrera de Finanzas se lo realiza dentro del marco de cordialidad y honestidad y tan solo un 25% de estos considera que la atención debe mejorar y ser dada de manera imparcial.</p> | <p>A la Secretaria de la Carrera, dar un servicio dentro de los ámbitos de cordialidad y honestidad cumpliendo con la carta compromiso del servidor politécnico en la que se detallan los valores éticos institucionales que guían el pensamiento y la labor profesional.</p> |

**CARRERA DE FINANZAS**  
**Encuesta Estudiantes**  
**Abril-Agosto 2018**

**H34.** Los trámites en la carrera no son atendidos de manera rápida y oportuna

| CONDICIÓN   | CRITERIO   | CAUSA  | EFEECTO   | EVIDENCIA            | CONCLUSIONES   | RECOMENDACIÓN  |
|---|--|--|---|----------------------|--|--|
| Los estudiantes manifiestan que al realizar algún tipo de trámite en la carrera no es atendido de manera rápida y oportuna correspondiendo al 44% de eficiencia y el 56% de los mismos consideran que la atención es lenta o muy lenta. | Según la ley orgánica de defensa del consumidor en el art. 4. Derechos del consumidor, literal 4) derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar. | Falta de organización en las actividades que realiza el personal administrativo, lo que no le permiten brindar una atención rápida y oportuna a los requerimientos de los estudiantes. | Incomodidad e inconformidad en los usuarios por demoras en los trámites que se solicitan en la carrera. | Encuesta, pregunta 3 | El 44% de los estudiantes están satisfechos con la atención de la secretaria en los trámites realizados ya que consideran que es rápida y el 56% de los mismo considera que la atención que brinda la secretaria no es la adecuada ya que los trámites no se despachan de acuerdo a lo establecido ocasionado inconformidad con el servicio. | . A la Secretaria de la Carrera, elaborar un horario según las actividades a su cargo que le permitan organizarlas según el nivel de importancia y de atención con la finalidad de que sea rápida y oportuna; y a su vez dar cumplimiento con la ley orgánica de defensa del consumidor. |

**Anexo 12:** Cuadro de indicadores

| <b>N° Hallazgo</b> | <b>Nombre del Indicador</b> | <b>Instrumento</b>   | <b>Pregunta</b> | <b>Fórmula</b>   | <b>Indicador</b> |
|--------------------|-----------------------------|----------------------|-----------------|--|------------------|
| 18                 | Eficacia                    | Revisión estadística |                 | $\frac{\text{N° de estudiantes que aprueban prácticas en abril – agosto 2017}}{\text{Total de estudiantes matriculados en décimo semestre}}$                 | 97%              |
| 19                 | Eficacia                    | Revisión estadística |                 | $\frac{\text{N° de estudiantes que aprueban prácticas en octubre – marzo 2018}}{\text{Total de estudiantes matriculados en décimo semestre}}$                | 98%              |
| 20                 | Eficacia                    | Revisión estadística |                 | $\frac{\text{N° de estudiantes que aprueban prácticas en abril – agosto 2018}}{\text{Total de estudiantes matriculados en décimo semestre}}$                 | 88%              |
| 21                 | Eficacia                    | Revisión estadística |                 | $\frac{\text{N° de estudiantes que acceden a realizar el trabajo de titulación}}{\text{Total de estudiantes que aprueba prácticas en abril – agosto 2017}}$  | 50%              |
| 22                 | Eficacia                    | Revisión estadística |                 | $\frac{\text{N° de temas aprobados}}{\text{Total de estudiantes que presentaron proyecto de investigación}}$   | 75%              |
| 23                 | Eficacia                    | Revisión estadística |                 | $\frac{\text{N° de estudiantes que acceden a realizar el trabajo de titulación}}{\text{Total de estudiantes que aprueba prácticas en octubre – marzo 2018}}$ | 57%              |

|    |          |                      |   |  |     |
|----|----------|----------------------|---|--|-----|
| 24 | Eficacia | Revisión estadística |   | $\frac{\text{N° de temas aprobados}}{\text{Total de estudiantes que presentaron proyecto de inv. octubre – marzo 2018}}$                               | 93% |
| 25 | Eficacia | Revisión estadística |   | $\frac{\text{N° estudiantes aprueban el examen de grado}}{\text{Total de estudiantes rinden el examen de grado octubre 2017 – marzo 2018}}$            | 43% |
| 26 | Eficacia | Revisión estadística |   | $\frac{\text{N° estudiantes que acceden a realizar el trabajo de titulación}}{\text{Total de estudiantes que aprueban prácticas abril – agosto 2018}}$ | 48% |
| 27 | Eficacia | Revisión estadística |   | $\frac{\text{N° de temas aprobados}}{\text{Total de estudiantes que presentaron proyecto de inv. abril – agosto 2018}}$                                | 76% |
| 28 | Eficacia | Encuesta             | 1 | $\frac{\text{N° estudiantes satisfechos con las actividades académicas y administrativas}}{\text{Total de estudiantes encuestados}}$                   | 65% |
| 29 | Eficacia | Encuesta             | 5 | $\frac{\text{N° estudiantes satisfechos con el personal docente y administrativo}}{\text{Total de estudiantes encuestados}}$                           | 67% |
| 30 | Eficacia | Encuesta             | 7 | $\frac{\text{N° de estudiantes satisfechos con la accesibilidad a las autoridades}}{\text{Total de estudiantes encuestados}}$                          | 64% |
| 31 | Eficacia | Encuesta             | 9 | $\frac{\text{N° de estudiantes satisfechos con la formación que reciben}}{\text{Total de estudiantes encuestados}}$                                    | 72% |

|    |            |          |    |   |     |
|----|------------|----------|----|---|-----|
| 32 | Eficiencia | Encuesta | 10 | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes satisfechos con la cantidad de personal académico}}{\text{Total de estudiantes encuestados}}$ | 77% |
| 33 | Eficiencia | Encuesta | 2  | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes satisfechos con la atención brindada}}{\text{Total de estudiantes encuestados}}$              | 75% |
| 34 | Eficiencia | Encuesta | 3  | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes satisfechos con la atención en los trámites}}{\text{Total de estudiantes encuestados}}$       | 44% |

**Fuente:** Revisión Estadística y Encuesta

**Elaborado:** Larisa Azitimbay

## **ENTREVISTA**

**1. ¿Considera usted que se dan cumplimiento a los objetivos de la carrera de finanzas?**

Dentro de la planificación de las actividades académicas que están previstas para cada una de las asignaturas que participan los docentes los mismos que cuentan con sus méritos y experiencia para el desarrollo de dichas actividades académicas por lo tanto, considero que si se cumple lo que está debidamente planificado.

**2. Para conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos, ¿Ha aplicado alguna medida de evaluación?**

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo tiene previsto una evaluación integral hacia los docentes que consiste en la heretoevaluación, la autoevaluación, la evaluación por pares y la coevaluación que es de los directivos dentro de esa perspectiva arroja los resultados del comportamiento que tiene cada uno de los docentes en sus actividades académicas a más de ello nosotros como facultad hemos creído conveniente luego de las primeras o segundas evaluaciones que se dan a lo largo del semestre desarrollar un seguimiento a las actividades académicas que los docentes desarrollan esto se lo realiza con los mejores estudiantes de cada uno de los paralelos para visualizar algunas novedades que se presenten en el desarrollo de las mismas y también tener oportunidades de mejora de rectificar en el caso de que exista, los resultados que hemos obtenido en los tres últimos semestres que hemos aplicado esta medida han sido satisfactorias y hemos mejorando la interacción que se tiene los docentes con los estudiantes.

**3. ¿Se han analizado los riesgos tanto internos como externos a los que se expone la Carrera de Finanzas y que puedan afectar al logro de los objetivos planteados?**

Dentro del proceso de evaluación y acreditación que tiene la universidad ecuatoriana están algunos de los aspectos relacionados con los riesgos que tenemos producto de ello es que, en los últimos años las resoluciones que se han dado por parte de los organismos de control de la educación superior ha sido justamente en cuanto tiene que ver a la armonización las distintas carreras tiene que sujetarse a esa norma legal producto de ello nosotros hemos hecho el rediseño de las carreras de acuerdo a distinto factores tanto internos como externos producto de ello es que actualmente tenemos todas las carreras

rediseñadas no puede ser de otra manera nuestra Escuela de Finanzas en donde que se han tomado algunos de los aspectos relacionados con el que hacer tanto interno como externo eso posibilitará que nuestros estudiantes respondan a las expectativas que se generan producto de esta normativa a nivel nacional.

#### **4. ¿Cuenta la Carrera de Finanzas con un análisis FODA?**

Estamos concluyendo la planificación estratégica y para este tipo de situaciones nosotros tenemos una comisión de planificación estratégica la misma que determinó cuales son los elementos que están inmersos dentro de nuestra carrera, es decir nosotros tenemos el análisis FODA.

#### **5. ¿Cuáles considera que son las principales fortalezas y debilidades en la Carrera de Finanzas?**

##### **Fortalezas**

La capacidad que tiene los docentes que todos son a tiempo completo, todos tiene pertinencia con las materias que dictan así como también nuestros estudiantes están habidos en cuanto al concepto mismo de lo que es la carrera, somos unas de las escuelas que tenemos la mayor parte de infraestructura relacionada por eso en cierta forma facilita que las actividades académicas se las pueda llegar a establecer dentro de ello.

##### **Debilidades**

No tienen que ver con el que hacer tanto del estudiantes como del docente sino más bien responde a situaciones que están relacionadas con la parte presupuestaria lo que tiene que ver con el manejo de internet, la informática, las TICs, es un limitante ya que durante un buen tiempo hemos venido tratando de dotar de los software y de los laboratorios necesarios para el desarrollo de la carrera y la situación presupuestaria no ha posibilitado que adquieran esos productos para ponerlos al servicio de nuestros estudiantes.

#### **6. ¿Considera que existe una buena relación laboral con el personal que trabaja en la Carrera de Finanzas?**

El ambiente propicio que se pretende generar dentro de todos los colaboradores de la carrera de finanzas es respondiendo a los objetivos y a las metas que nos hemos planteado, en el caso de los docentes tenemos nosotros el cumplimiento de la jornada laboral la cual está plenamente planificada y automáticamente la hemos programado de tal manera que se dé cumplimiento a todas y cada una de las situaciones que están detalladas en el cronograma de trabajo, en el caso del personal administrativo y de servicios lo que se pretende es dar fiel cumplimiento para una óptima prestación del servicio de hecho existen ciertos limitantes que no posibilitan que nuestros servicios sean de óptima calidad,

uno de ellos es la infraestructura porque tuvimos que cambiarnos de oficina y eso ha traído consigo cierta dificultad pero lo que pretendemos es ir programando, estructurando adecuadamente la prestación de los servicios con la finalidad de que nosotros podamos brindar todos procesos administrativos y académicos de la mejor manera.

**7. ¿La Carrera de Finanzas cuenta con un libro de quejas y sugerencias que se encuentre a disposición del usuario para que emita sus criterios sobre el servicio?**

Uno de los derechos del consumidor, así lo determina la norma legal es que se tenga un libro de quejas o de reclamos, en la oficina anterior tenemos un buzón que quejas y reclamos lamentablemente no ha existido la suficiente oportunidad por parte de los usuarios de nuestra carrera de darnos a conocer por escrito las distintas dificultades, en el caso de que se haga verbalmente lo que pretendemos es solucionar los problemas en la medida de las posibilidades con la finalidad de que no tengan inconvenientes.

**8. ¿Considera importante establecer indicadores de gestión a las actividades realizadas por el personal a su cargo?**

La gestión se debe medir y se la debe cuantificar, esto se lo hace a través de indicadores de gestión, lamentablemente no existe la costumbre necesaria y suficiente de todos los actores para que se puedan establecer esos indicadores pero en la medida de las posibilidades nosotros hemos ido estableciendo y detallando los indicadores de gestión en la medida en que se van presentado cada una de las situaciones, esto no se ha podido concretar a través del tiempo por los cambios que se han venido dando en las distintas normativas han cambiado las reglas del juego y automáticamente eso no ha posibilitado determinar esta situación algunos de ellos tal como determina los estatutos y los reglamentos se establecen los controles necesarios y suficientes para determinar cuales el alcance de la gestión y el cumplimiento de la gestión que nosotros tenemos.

**9. ¿Cuáles son los principales procesos académicos y administrativos de la Carrera de Finanzas?**

Esta la docencia y sus distintos ámbitos no solo es el dar clases sino también todos los componentes que trae consigo el componente práctico y el componente autónomo que está debidamente establecido dentro del reglamento de régimen académico y de ahí viene lo que es el asesoramiento y la capacitación a través de las tutorías o guías que se pueden dar tanto en las prácticas pre-profesionales como en el seminario de titulación que cumplen los docentes a más de ello existe otro proceso que es el de la gestión juntamente que a través de las distintas comisiones los docentes desarrollan actividades tendientes a

vigilar a los indicadores que tienen para lo que es el manejo de la escuela automáticamente estén al día y lo que tiene que ver investigación y vinculación la carrera cuenta con tres proyectos de vinculación en las cuales participa la mayoría de docentes con las organizaciones que estamos vinculadas, en el componente de investigación vale la pena indicar que ha existido un crecimiento importante ya que la totalidad de los docentes han realizado investigación por su cuenta o por distintos grupos han venido conformando, trae consigo que verdaderamente los docentes ya no estén solo dedicados a la docencia sino también se ven involucrados en uno de los pilares fundamentales de la educación superior como es la investigación.

**10. ¿Considera usted que alguno de ellos es engorroso o de difícil acceso para los usuarios, tanto internos como externos?**

Dentro de los procesos educativos siempre existirán dificultades que se puedan presentar, pero en la medida de lo posible nosotros vamos dando solución en las actividades académicas.

En las actividades administrativas dependemos mucho de la tecnología que este se implemente y por los cambios que se han venido dando en las mallas curriculares en los rediseños eso ha tenido que hacer la institución vaya determinando programas que verdaderamente respondan a las necesidades las dificultades que nosotros nos hemos encontrado ahí es justamente en el proceso de las matrículas ya que ameritan que el software o el sistema que este aplicado en ello se vaya actualizando y eso en determinados momentos a traído dificultades para brindar un servicio adecuado en los procesos de matriculación, en los otros procesos hemos implementado mecanismos que posibiliten el dinamismo de la prestación del servicio.

**11. ¿La planificación, seguimiento y evaluación de las actividades académicas y administrativas las ejecuta periódicamente?**

Los informes mensuales que se emiten de acuerdo a lo que establece el estatuto posibilitan dar un seguimiento a todas y cada una de actividades que están directamente relacionadas con el proceso académico y administrativo a más de ello se tiene un seguimiento de lo que es la evaluación integral por parte de la dirección de escuela con los estudiantes, entonces existe una continuidad para ver como se están dando a más de que dentro del calendario académico se determina cuáles son los momentos que deben desarrollarse en la evaluación del docente hacia el estudiante y eso estar debidamente dado o ingresado al sistema porque existen fechas que verdaderamente se tiene que cumplir.

**12. ¿La carrera cuenta con sistemas de seguridad y respaldo de la documentación e información, para precautelar la misma?**

No, los archivos tanto de secretaría como de la dirección los mantenemos en los computadores que están asignados pero no hemos tenido la precaución de guardar adecuadamente esos documentos es más mucha de la información que nosotros tenemos de la carrera se encuentran de manera física y de manera magnética y no existe la seguridad necesaria para que esos respaldos estén a buen recaudo.

**13. ¿Las instalaciones de la Carrera de Finanzas cuenta con las seguridades necesarias para el efecto?**

Lamentablemente donde se desarrolla las oficinas anteriormente en cuanto a su infraestructura tiene ciertas anomalías eso no brindaba ni la seguridad ni la atención para todo el personal de la carrera por eso fue necesario tomar la decisión de cambiarse de lugar en donde tampoco se tiene las comodidades, las instalaciones ni la seguridad para que podamos brindar adecuadamente la prestación del servicio.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**