

“Diseño de un sistema para evaluar la gestión de los procesos contables con aplicación a la certificación ISO 9001-2000 de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Sector Público”.

Katty Rodríguez Briones¹, Lorena Bernabé Argandoña²
Campus Gustavo Galindo, Km. 30.5 vía Perimetral, Apartado 09-01-5863, Guayaquil-Ecuador^{1,2}
klrodrig@espol.edu.ec¹, lbernabe@espol.edu.ec²

¹Auditoria y Control de Gestión, 2008.

²Director de Tesis. Economista, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2003, Master en Administración de Empresa, ESPAE - ESPOL, 2007, Profesora del ICM – ESPOL, 2005.

Resumen

Uno de los factores esenciales en el funcionamiento de las organizaciones es la calidad de sus productos o servicios. Existe una tendencia mundial por parte de los clientes, hacia requisitos más exigentes respecto a la calidad.

El objetivo principal del presente trabajo es elaborar un modelo de Auditoria de Gestión que permita evaluar el proceso contable de una entidad educativa pública basándose en sus indicadores de calidad, el cual permita establecer y agilizar el trabajo del auditor en todas las fases de la auditoria.

El sistema de Auditoria de Gestión elaborado mide el desempeño de los procesos contables de una entidad educativa, y esta orientado a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público.

El diseño de este sistema fue aplicado a un centro de educación pública que se encuentra certificado actualmente con la norma ISO9001-2000

Palabras Claves: *Gestión, calidad, sistema, Eficaz, Eficiente.*

Abstract

One of the most important factors in the institutions development is the quality of their goods and services they provide. That's why around the world there is a customer request much more focused on quality.

The main goal of this research paper is to elaborate on administration management model, in order to evaluate the accounting process in a public educational institution as per as quality indicators, which let manager get a more accurate and efficient job in all steps in the process developed.

The Administration Management model measures all accounting processes in the development of any educational institution, and it is directed to improve the productivity, efficiency and profitability in the public resources use; so as to make decisions properly by those who are responsible to correct them and to provide more qualified services to consumers.

Finally this administration management model has been applied to a public educational certified with 9001-2000 ISO rules.

Key words: managements, quality, systems, efficiency.

1 **Ámbito de la investigación**

La presente investigación se orienta a determinar la eficacia y eficiencia del proceso contable de las universidades y escuelas politécnicas del sector público; identificando para esto los diversos procedimientos utilizados en el área lo cual permite elaborar el modelo de un sistema que facilita la evaluación de la gestión de los procesos contables con aplicación a la certificación ISO9001-2000.

1.1 **Importancia del análisis**

La importancia de este trabajo consiste en definir el modelo de un sistema para evaluar la gestión de los procesos contables con aplicación a la certificación ISO9001-2000, el mismo que permita determinar si de hecho existe un problema o una situación que afecta la eficacia, economía o eficiencia de la entidad, y de ser así, el camino a seguir para establecer su causa y efecto, que conduzcan a identificar la solución pertinente.

Agilizando de esta manera el trabajo del auditor en control de gestión en cada una de las fases del proceso de la auditoría.

1.2 **Objetivos**

1.2.1 **General**

Proponer un modelo de Auditoría de Gestión para las Universidades y Escuelas del sector Público, que permita evaluar la gestión operativa y los resultados del proceso contable aplicados por el departamento de contabilidad de acuerdo con las necesidades de la entidad de cumplir con su política de calidad, optimizar la efectividad de sus recursos profesionales, técnicos y económicos e infraestructura, mediante la conformación y preparación de equipos multidisciplinarios de auditores internos capacitados, cuya meta sea ser una institución líder y referente de la educación superior con calidad en su ámbito local y nacional y obtener la certificación ISO9001:2000.

1.2.2 **Específicos**

- Evaluar la situación actual del control interno en el departamento contable.
- Diseñar un plan de acción dirigido a corregir las debilidades encontradas
- Evaluar los objetivos, planes organizacionales y el efectivo logro de metas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento.

- Comprobar la veracidad de la información y de los controles.
- Verificar la existencia de métodos adecuados de operación.
- Comprobar la correcta utilización de los recursos.
- Lograr una gestión de calidad institucional.

1.3 **Información General de las Universidades y Escuelas Politécnicas**

1.3.1 **Orígenes y constitución.**

El consejo Nacional de Educación Superior tiene sus orígenes en la Ley de Educación Superior expedida el 31 de mayo de 1966, que rigió hasta 1970.

El 11 de mayo de 1982 se expidió la Ley de Universidades y Escuelas Politécnicas, que en su artículo 8 dispone la conformación del Consejo Nacional en referencia, organismo que orientará, coordinará y armonizará las acciones y principios pedagógicos, culturales y científicos de estas instituciones; finalmente es ratificada su existencia en la nueva ley de Educación Superior expedida el 13 de abril del año 2000.

1.3.2 **Estructura orgánica de los establecimientos de Educación Superior.**

Las Universidades y Escuelas Politécnicas Públicas del país poseen de una estructura organizacional con los siguientes niveles administrativos:

1.- **Nivel Directivo Superior:**

Conformado por los siguientes cuerpos colegiados:

- 2 La Asamblea universitaria o Politécnica.
- 3 El consejo universitario o Politécnico.

2.- **Nivel Ejecutivo:**

Constituido por:

- Rectorado
- Vicerrectorado o Vicerrectorados

3.- **Nivel Asesor:**

Se agrupan en este nivel a:

- Comisiones permanentes y especiales.
- Procuraduría.
- Asesoría Jurídica.
- Auditoría Interna.

4.- **Nivel Auxiliar o de Apoyo:**

Se encuentra conformado por varias unidades administrativas, entre otras la Dirección Financiera que comprenderá básicamente los departamentos de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería.

5.- Nivel Lineal u Operativo:

Lo conforman las Unidades Académicas, Facultades, Escuelas, Institutos, centros de coordinación y otros organismos anexos.

2 Norma ISO 9001:2000

ISO es la Organización Internacional de estandarización en Ginebra, Suiza. Su misión principal es elaborar y publicar normas técnicas y guías internacionales que faciliten la competitividad de las organizaciones. Una de estas normas es la de gestión de calidad de la serie ISO 9000.

Objetivo y campo de aplicación

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables, y
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables

Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000

Es el conjunto de procesos y procedimientos de la organización que trabajan coordinados para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes.

Proceso para la certificación del Sistema de Gestión de Calidad.

1. Entender la norma.
 2. Organizar y comprometer a los miembros de la entidad.
 3. Definir la identidad Corporativa
 4. delinear claramente cual es el proceso de servicio y cuales son los requeridos por la Norma para apoyarlos.
 5. Normalizar los registros.
 6. Definir indicadores de calidad.
- Someter al SGC a auditorias de certificación.

Procedimientos que exige la norma ISO 9001.

- 1)Control de los documentos

- 2)Control de los registros
- 3)Auditoria interna
- 4)Control de producto no conforme
- 5)Acción correctiva
- 6)Acción preventiva.

Auditoria

En términos generales una auditoria es definida como un examen y evaluación que se realiza con respecto a una entidad u organismo, para establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía, en su planificación, organización, dirección, control interno y uso de sus recursos en las operaciones de una empresa.

Auditoria de Gestión

La auditoria de gestión es aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización y con los que se han manejado los recursos.

Objetivos de la auditoria de gestión

1 Determinar si la entidad ha cumplido en tiempo, lugar, y calidad los objetivos y metas establecidas con los recursos asignados, teniendo en cuenta que:

- Adquiere el tipo de recurso que requiere, con la calidad y en la cantidad apropiada, cuando se necesita y al menor costo posible.
- Aplica políticas idóneas para realizar sus adquisiciones.
- Protege y conserva adecuadamente sus recursos.

2 Verifica si la entidad logra la eficiencia necesaria en la asignación y la utilización de los recursos, de acuerdo con:

- La utilización de procedimientos operativos eficientes.
- El empleo de la menor cantidad posible de recursos para la prestación de los recursos en la cantidad, calidad y oportunidad apropiada.

3 Evaluar el sistema de control interno para contribuir a asegurar el logro de los objetivos y metas de la entidad.

4 Comprobar el cumplimiento de las leyes, normas y políticas aplicables en la adquisición, salvaguarda y uso de los recursos.

Control Interno y de Gestión

El Control Interno se define como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los

diferentes públicos o grupos de interés que debe atender.

3 Modelo del sistema de Auditoria de gestión para evaluar la gestión de los procesos contables con aplicación a la certificación ISO 9001-2000 de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Sector Público

Fase I: conocimiento preliminar

Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoria a un costo y tiempo razonables.

Actividades

a) Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.

b) Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorias anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos.

Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la Entidad sobre:

a) La misión, los objetivos, políticas institucionales y de calidad, planes direccionales y estratégicos.

b) La actividad principal; la tecnología utilizada; proveedores y clientes; el contexto económico en el cual se desenvuelve las operaciones que realiza; los sistemas de contabilidad; etc.

c) La situación financiera, la estructura organizativa y funciones, los recursos humanos, etc.

d) De los directivos, funcionarios y empleados, sobre: liderazgo; actitudes no congruentes con objetivos trazados; el ambiente organizacional, la visión y la ubicación de la problemática existente.

e) Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión de calidad, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones, y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas.

f) Detectar la fuerzas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la entidad, y las acciones realizadas o factibles de llevarse a cabo para obtener ventaja de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas.

g) Evaluación de la Estructura de Control Interno que permite acumular información sobre el funcionamiento de los controles existente y para identificar a los componentes (áreas, actividades, rubros, cuentas, etc.) relevantes para la evaluación de control interno y que en las siguientes fases del examen se someterán a las pruebas y procedimientos de auditoria.

Fase II: Planificación

Actividades

a) Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoria de gestión.

b) Evaluación de Control Interno relacionada con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, útil para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de "Ejecución".

c) A base de las fase 1 y 2 descritas, el auditor más experimentado del equipo o grupo de trabajo preparará un Memorando de Planificación que contendrá la elaboración de programas detallados y flexibles, confeccionados específicamente de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las 3 "E" (Economía, Eficiencia y Eficacia), por cada proyecto a actividad a examinarse.

Fase III.- Ejecución

Actividades

a) Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoria tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.;

adicionalmente mediante la utilización de:
- Estadísticas de las operaciones como base para detectar tendencias, variaciones extraordinarias y otras situaciones que por su importancia ameriten investigarse.

- Parámetros e indicadores de calidad.

b) Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.

c) Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios.

d) Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Deberá consignarse para cada hallazgo:

- **Condición:** Es el nivel real del rendimiento obtenido.

- **Criterio:** Es el nivel deseado, esperado o planificado del rendimiento, vale decir la norma de rendimiento.

- **Causa:** Los factores determinantes de la variación del rendimiento (favorable o desfavorable).

- **Efecto:** El impacto de la variación en el rendimiento, medido en unidades monetarias, cuando sea posible.

- **Recomendaciones:** Las recomendaciones deben enfocar aspectos significativos de la organización y de su gestión, además ser técnica y financieramente factibles de aplicar en los entes, de acuerdo a sus propias características.

Fase IV.- Comunicación de Resultados

Actividades

1. Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la participación de los especialistas no auditores en la parte que se considere necesario. En esta tarea debe considerarse lo siguiente:

2. Comunicación de resultados; si bien esta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una Conferencia Final con los responsables de la Gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones; pero por otra parte, permitir que expresen sus puntos de vista y ejerzan su legítima defensa.

Estructura del informe

1. Carátula.
2. Relación de siglas y abreviaturas utilizadas.
3. Índice.
4. Carta de presentación o de envío
5. Informe, que contendrá 2 capítulos:

Capítulo I Información introductoria

• **Motivo del examen.**

Señalar el número y fecha de la orden de trabajo, precisar si el examen se realiza en cumplimiento del plan anual de auditoría correspondiente o si obedece a un imprevisto autorizado por el Contralor o Subcontralor General del Estado, citando el número y fecha de tal autorización, o por disposición de la máxima autoridad que ejerza la representación legal de la institución según lo dispuesto en el Art. 14 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

• **Objetivos del examen.**

Se indicarán los objetivos que tienen relación directa con la naturaleza del examen.

• **Alcance del examen.**

Se expondrá la amplitud del trabajo realizado, con indicación de: período cubierto, áreas, rubros o componentes examinados.

• **Base legal.**

Se señalará el instrumento legal en el cual consta la creación o constitución de la entidad y se presentarán las disposiciones legales que tienen vinculación con la Unidad Administrativa, áreas, rubros o componentes examinados y otras normas reglamentarias.

• **Estructura orgánica.**

Se debe señalar la estructura orgánica de la entidad, la unidad o área examinada, según corresponda, con el propósito de ubicar al lector en el campo de acción de la auditoría.

• **Objetivos de la entidad.**

Se debe señalar los que constan en el Reglamento Orgánico Funcional, a fin de divulgar-lo que la entidad pretende alcanzar a través de sus unidades, áreas o actividades.

• **Financiamiento o monto de recursos examinados.**

Señalar, en lo posible, el monto de los recursos examinados en el examen.

Capítulo II Resultados del examen

En este capítulo se deben desarrollar todos los comentarios sobre cada uno de los rubros o áreas examinadas, ordenándolos de acuerdo al grado de importancia relativa, empezando por el resultado del seguimiento de las recomendaciones de informes anteriores.

Todos los comentarios deben presentar sus atributos: condición, criterio, causa y efecto; serán redactados en forma narrativa y contendrán aspectos trascendentes detectados durante el examen, descritos ordenadamente con lógica y claridad, además, incluirán las conclusiones y recomendaciones, sin que éstas formen parte de los hallazgos pero que guarden relación directa con ellos.

Las conclusiones resumen el resultado del trabajo realizado y establecen si los objetivos del examen han sido alcanzados, deben ser redactados en forma separada y bajo el título CONCLUSIÓN.

Las recomendaciones son sugerencias claras, sencillas y constructivas, deben ser objetivas que permitan ser aplicadas de inmediato; no sugerirán el cumplimiento de leyes, normas o reglamentos y se redactaran bajo el título de RECOMENDACIÓN.

4 Referencias

- 1) Katty Rodríguez B., Lorena Bernabé A., Diseño de un sistema para evaluar la gestión de los procesos contables con aplicación a la certificación ISO 9001-2000 de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Sector Público, ESPOL, 2008.
- 2) ARENS, Alvin / K. LOEBBECKE, James 1996. Auditoria: Un enfoque integral. Editorial Prentice Hall Hispanoamericano S
- 3) www.monografias.com/trabajos43/bases-de-auditoria/bases-de-auditoria2.shtml
- 4) Manual de auditoria de Contraloría General del Estado.
- 5) Constitución Política del Ecuador
- 6) <http://www.contraloria.ec-gov.net/Normativa/MANUAL%20AUD-GESTION%202.pdf>
- 7) Ing. Alice Naranjo Conceptos de Auditoria Operacional www.monografias.com Fecha de visita: 12/Octubre/2005.
- 8) Juan Gerardo Garza Treviño, 1999, Administración Contemporánea, McGraw Hill, 2da Edición, México páginas 14-16
- 9) Stoner Freeman Gilbert. 1996, Administración, Prentice Hall, 6ta Edición. México, páginas 425-436
- 10) www.iso.org Fecha de visita: 20/Enero/2008
- 11) www.conesup.net/lista_universidades.php Fecha de visita: 20/octubre/2007
- 12) http://www.buscarportal.com/articulos/is_o_9001_gestion_calidad.html Fecha de visita: 10/Enero/2008

Econ. Lorena Bernabé A.
Directora de Tesis