

XIV

ASAMBLEA GENERAL DE ALAFEC

Ciudad de Panamá, Panamá
del 21 al 24 de Octubre de 2014



**Un modelo de auditoría de calidad
Al servicio financiero: un intangible a la luz de una nueva**

**Un modelo de auditoría de calidad
Al servicio financiero: un intangible a la luz de una
nueva norma internacional**

Área Temática:

Contabilidad, Auditoría e Información para la toma de
decisiones.

Sub área temática:

Auditoría de Gestión.

Autor:

Dr. (c) Arturo Valdivia Ramos

**Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima
– Perú**

Calle Germán Amézaga N° 375, Lima

Ciudad Universitaria s/n.

Tel. 619-7000 Anexo 2403

464-1008 / 600-0694 (domicilio)

997 846 969 (celular)

arturo.valdivia.ramos@gmail.com

Correspondencia:

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Facultad de Ciencias Contables

Unidad de Posgrado

Pabellón F, cuarto Piso.

Secretaría Académica

RESUMEN

Tengo otro paradigma o modelo mental, diferente al hombre de finanzas.

¿Pero, qué relación tiene un Ingeniero o un Administrador con lo expresado? ¡Muchísimo! Un especialista en Auditoría, pero no en Auditoría Financiera o un Experto en Calidad del Servicio, pueden hacer una Auditoría de Calidad a los servicios, como es la contabilidad, las finanzas y la tributación.

Este trabajo de investigación, se centra en los atributos de calidad que tienen las diferentes actividades que conforman el servicio financiero y que los lleva a cabo de manera cotidiana. Si le digo a los estudiantes de mecánica de fluidos que inventen y/o diseñen el motor de un automóvil, seguro que no van a utilizar émbolos, pistones, cilindros o cigüeñal que tiene todo motor convencional; lo más seguro, es que ellos vayan a comprimir los fluidos, sea este de agua, aire o aceite y con presión controlada harán un motor automotriz; porque su paradigma o modelo mental no está en hacer un motor tradicional o convencional.

Lo mismo sucede con aquel que es Experto en Calidad y no es financiero. Seguramente y de hecho no se centrará en lo que es la Finanzas que lo conoce superficialmente, sino que se centrará en su especialidad, aplicando eso sí, la calidad al servicio financiero.

El objetivo fundamental de esta investigación es crear un Modelo de Auditoría a la Calidad del Trabajo Financiero.

I. OBJETIVOS

¿Quién le hace un seguimiento al personal del área o servicio financiero para saber si verdaderamente están cumpliendo con las reglas, con los procesos, con los procedimientos, con la detección de fallas o errores, con la retroalimentación, con el análisis de diferencias, con la normatividad financiera, entre otros? ¡El Auditor de Calidad del Servicio Financiero! Al personal del servicio financiero, sea este Contador, Economista, Administrador o Ingeniero se le evalúa por sus resultados que se plasman en los reportes, en la administración de fondos, en las inversiones, en el presupuesto de caja, en los EE.FF., en el costo de capital, etc., que son necesarios para la toma de decisiones en cualquier organización.

¿Pero, acaso el personal del servicio financiero no está exento de cometer errores, fallas, deslices u otros? ¡Desde luego que sí! La Auditoría de Calidad al Servicio Financiero, permite descubrir y eliminar tales situaciones o por lo menos disminuirlos o corregirlos para que en otra oportunidad no ocurra tal hecho. Este es el mejoramiento continuo que preconiza la Auditoría de Calidad al Servicio Financiero, que es una técnica dinámica y cambiante, que constantemente se adecúa a las características y necesidades del cliente, sea este interno o externo.

Entonces, ningún servicio financiero está exento de mejorar sus procesos y uno de los instrumentos más importantes (por no decir el más importante) que hoy en día tenemos es la **AUDITORIA DE CALIDAD**.

Tampoco debemos pensar que este trabajo es el final, por el contrario, falta mucho más, por ejemplo crear servicios alternativos de finanzas, para adecuar el Cuestionario de Auditoría de Calidad a su entorno (no todos los stakeholders son iguales, ni siquiera similares), también se debe introducir en la Auditoría de Calidad, aspectos que considero de trascendental importancia, como:

a. Desviación Estándar:

Es una medida de dispersión para variables de razón (variables cuantitativas o cantidades racionales) y de intervalo que sirve para la toma de decisiones. Es la razón de ser de todos los problemas que se presentan en la empresa.

b. TOC/ Teoría de las Restricciones:

Si no hubiese por lo menos una restricción o limitación (error, defecto u otro) el trabajo financiero sería perfecto.

c. Six Sigma:

Lo más cercano y parecido a lo perfecto.

No hay ni existe hasta el día de hoy, un instrumento guía o herramienta de la Auditoría de calidad que nos permita llegar al 100% de eficiencia-eficacia. Six Sigma es lo más cercano con 99.9997%

Estos entre otros, serán los nuevos retos que se tendrá que afrontar en el futuro, cuando se tenga que aplicar una Auditoría de Calidad al Servicio Financiero.

II. METODOLOGÍA

En las Ciencias Empresariales existen diversos tipos de investigación y es necesario conocerlas para saber cuál de ellos se acomoda mejor a la investigación que se lleva a cabo, el que mejor se acomoda a este trabajo es la investigación descriptiva correlacional y explicativa.

Es una investigación descriptiva porque selecciona las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes.

Es una investigación correlacional porque tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre resultados de variables o elementos, pero esto no significa que una influya en la otra.

También es una investigación explicativa porque estudia el porqué de las cosas, hechos, fenómenos o situaciones que se presentan en el acto de auditar la calidad al servicio financiero.

El Marco Metodológico aplicado para lograr los resultados deseados se basa además de lo anteriormente señalado, en el diseño de una Escala de Valorización o Puntuación ad-hoc y de la implantación de una Tabla - Cuestionario, con un puntaje de aprobación.

Con este trabajo se puede analizar el éxito o fracaso del servicio financiero de una empresa o institución, incluso este en cualquier parte del mundo.

PALABRAS CLAVES:

Modelo – Auditoría – Calidad – Servicio – Finanzas.

III. PROCESO DE ANÁLISIS.

COMPONENTES DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD AL SERVICIO FINANCIERO

Este trabajo de investigación está dividido en:

- a. Hoja de Trabajo de Auditoría y Cuestionario de Auditoría de Calidad al Servicio Financiero.
 - b. Hoja de Puntuación de Auditoría de Calidad al Servicio Financiero
 - c. informe de Auditoría de Calidad al Servicio Financiero
 - d. Solicitud de Acción Correctiva al Servicio Financiero
 - e. Niveles o Estándares de Calidad del Servicio Financiero y como alcanzarlos.
- a. Hoja de Trabajo de Auditoría**

Esta Hoja de Trabajo debe ser creada y/o diseñada por el propio Auditor, sin embargo a continuación señalamos un Modelo que puede ser de gran utilidad práctica.

MODELO DE LA HOJA DE TRABAJO DE AUDITORÍA

No de Referencia	No de Pregunta de Auditoria	CUMPLIMIENTO					
		No cumple			Si cumple		
1.1	1	0	1	2	3	4	5
	2	0	1	2	3	4	5
	3	0	1	2	3	4	5
	4	0	1	2	3	4	5
	5	0	1	2	3	4	5

MODELO DE CUESTIONARIO DE AUDITORIA DE CALIDAD AL SERVICIO FINANCIERO

Si es importante, señalar el Modelo de Cuestionario de Auditoría de Calidad al Servicio Financiero. Puede haber muchas formas de diseñarlo, pero este es muy práctico y fácil de aplicarlo.

DATOS DE LA EMPRESA

Nombre:.....	Dirección.....
Distrito:	Provincia.....
Teléfono:	Pág.- Web:.....

DATOS DE LA AUDITORIA DE CALIDAD

Auditor:	Fecha:.....
----------------	-------------

Auditado:	Dependencia:
-----------------	--------------------

N.Ref	Auditoria de calidad de la operatividad Financiera	Nro. Preg	Puntaje min. Aprobatorio	Puntaje del Auditor	Puntaje Máximo
1.0	Fundamentos de la calidad aplicado al servicio financiero				
1.1	Importancia de la calidad aplicado al servicio financiero	5	17.5		25
1.1.1		1	3.5		5
1.1.2		1	3.5		5

1.1.3		1	3.5		5
1.1.4		1	3.5		5
1.1.5		1	3.5		5
1.2	Planificación de la calidad aplicado al servicio financiero	5	17.5		25
1.2.1		1	3.5		5
1.2.2		1	3.5		5
1.2.3		1	3.5		5
1.2.4		1	3.5		5
1.2.5		1	3.5		5

2.0	Características de la calidad aplicado Al servicio Financiero				
2.1	Organización de la calidad aplicado al servicio financiero			10	50
2.1.1				1	5
2.1.2				1	5
2.1.3				1	5
2.1.4				1	5

2.1.5				1	5
2.1.6				1	5
2.1.7				1	5
2.1.8				1	5
2.1.9				1	5
2.1.10				1	5
2.2	Coordinación de la calidad aplicado al servicio financiero			10	50
2.2.1				1	5
2.2.2				1	5
2.2.3				1	5
2.2.4				1	5
2.2.5				1	5
2.2.6				1	5
2.2.7				1	5
2.2.8				1	5
2.2.9				1	5
2.2.10				1	5
3.0	Principios del sistema de calidad aplicado al servicio financiero				
3.1	Aspectos fundamentales de un sistema de calidad aplicado al servicio financiero			4	20
3.1.1				1	5
3.1.2				1	5
3.1.3				1	5
3.1.4				1	5

3.2	Responsabilidad ejecutiva en el servicio financiero	4	14	20
3.2.1		1	3.5	5
3.2.2		1	3.5	5
3.2.3		1	3.5	5
3.2.4		1	3.5	5
3.3	Desarrollo y apoyo al personal del Servicio Financiero	4	14	20
3.3.1		1	3.5	5
3.3.2		1	3.5	5
3.3.3		1	3.5	5
3.3.4		1	3.5	5
3.4	Estructura del Sistema de Calidad del Servicio Financiero.	4	14	20
		1	3.5	5
3.4.1		1	3.5	5
3.4.2		1	3.5	5
3.4.3		1	3.5	5
3.4.4		1	3.5	5
3.5.	Documentación , normas , análisis de diferencias e informe de Auditoría de Calidad al Servicio Financiero.	14	49	70
3.5.1		1	3.5	5
3.5.2		1	3.5	5
3.5.3		1	3.5	5
3.5.4		1	3.5	5
3.5.5		1	3.5	5
3.5.6		1	3.5	5

3.5.7		1	3.5	5
3.5.8		1	3.5	5
3.5.9		1	3.5	5
3.5.10		1	3.5	5
3.5.11		1	3.5	5
3.5.12		1	3.5	5
3.5.13		1	3.5	5
3.5.14		1	3.5	5
4.0	Operaciones del Sistema de Calidad aplicado al Servicio Financiero.			
4.1	Operaciones Financieras	3	10.5	15
4.1.1		1	3.5	5
4.1.2		1	3.5	5
4.1.3		1	3.5	5
4.2	Administración de Fondos	3	10.5	15
4.2.1		1	3.5	5
4.2.2		1	3.5	5
4.2.3		1	3.5	5
4.3	Inversiones	3	10.5	15
4.3.1		1	3.5	5
4.3.2		1	3.5	5
4.3.3		1	3.5	5
4.4	Presupuestos	3	10.5	15
4.4.1		1	3.5	5
4.4.2		1	3.5	5
4.4.3		1	3.5	5

4.5	NIIF	4	14	20
4.5.1		1	3.5	5
4.5.2		1	3.5	5
4.5.3		1	3.5	5
4.5.4		1	3.5	5
4.6	Mercado de Capitales	4	14	20
4.6.1		1	3.5	5
4.6.2		1	3.5	5
4.6.3		1	3.5	5
4.6.4		1	3.5	5
4.7	Análisis Financiero	4	14	20
4.7.1		1	3.5	5
4.7.2		1	3.5	5
4.7.3		1	3.5	5
4.7.4		1	3.5	5
4.8	Tesorería	4	14	20
4.8.1		1	3.5	5
4.8.2		1	3.5	5
4.8.3		1	3.5	5
4.8.4		1	3.5	5

5	Calidad de los Instrumentos-Herramientas del Servicio Financiero.			
5.1	Utilización de Herramientas Financieras	4	14	20
5.1.1		1	3.5	5
5.1.2		1	3.5	5

5.1.3		1	3.5	5
5.1.4		1	3.5	5
5.2	Utilización de Herramientas Financieras II	4	14	20
5.2.1		1	3.5	5
5.2.2		1	3.5	5
5.2.3		1	3.5	5
5.2.4		1	3.5	5
5.3	Utilización de Herramientas Financieras III	4	14	20
5.3.1		1	3.5	5
5.3.2		1	3.5	5
5.3.3		1	3.5	5
5.3.4		1	3.5	5
TOTAL		100	350	500

Nota: A partir de 4.0 Operaciones del Sistema de Calidad aplicado al Servicio Financiero (o sea pregunta Nro. 4.1.1 al 5.3.4), el Auditor de Calidad puede y debe aplicar preguntas que se ajusten mejor a la realidad de cada empresa o institución o hacer una combinación entre las establecidas entre este trabajo y las que deseen incorporar.

Las preguntas del 1.1.1 al 3.5.14 son de carácter genérico, por lo tanto no se recomienda hacer modificaciones a las mismas, pues son las que se aplican en todo proceso de Auditoría de Calidad. Sin embargo el Auditor de Calidad que con toda su experiencia y conocimiento será el que mejor pueda crear y/o desarrollar nuevas preguntas, o en todo caso podrá con otros Auditores de Calidad o Especialistas en Finanzas ir mejorando dichas preguntas, con la finalidad de alcanzar y obtener cada vez, más altos niveles de calidad .

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO DE AUDITORÍA DE CALIDAD AL SERVICIO FINANCIERO

La Auditoría de Calidad al Servicio Financiero se compone de 100 preguntas con una valoración que va del 0 al 5 (0-1-2-3-4-5).

Cada pregunta tiene un valor máximo de 5 puntos y el puntaje total máximo del Cuestionario es de 500 puntos (100 preguntas por 5 puntos).

Este Sistema de Puntaje simplifica el llevar a cabo una Evaluación Final y además establece una base de comparación con los resultados de Auditoría de Calidad al Servicio Financiero que se hagan en el futuro.

Cada Cuestionario tiene una escala de interpretación del puntaje obtenido. Esta escala, coadyuva al Auditor de Calidad a tomar decisiones claras, confiables y precisas, porque tiene:

- a. Una puntuación
- b. Reduce la variabilidad o desviación estándar de esta
- c. Cada pregunta tiene un valor máximo de 5 puntos en el caso de no tener errores en el aseguramiento de la calidad del servicio financiero .

Por el contrario, el valor mínimo de cada pregunta es de 0 puntos; esto significa que no cuenta con la documentación pertinente, no sigue el proceso establecido y no aplica la normatividad existente, entre otros.

Las puntuaciones para cada pregunta (0-1-2-3-4-5), se basa en la documentación, procesos, actividades, coordinaciones, etc., y en la normatividad que tiene a la vista el Auditor.

Para ayudar a una mejor comprensión del Auditor, señalamos que:

0. Significa que no existe documentación, que no hay un proceso establecido o definido o si existe no lo aplica y no conoce la normatividad existente o simplemente no existe.
1. Significa que la documentación es mínima o incipiente, que no hay un proceso definido y que se desconoce la normatividad vigente.
2. Significa que existe regular documentación, hay un proceso obsoleto que poco sirve y existe una normatividad, pero ésta es poco consultada.
3. Significa que hay una documentación adecuada, hay un proceso vigente que lo

aplican y la normatividad existente es consultada eventualmente (ocasionalmente)

4. Significa que hay documentación, formatos, formularios, indicadores, ratios, software, entre otros casi completa, hay un proceso actualizado que lo siguen exactamente y existe una normatividad que es consultada casi siempre o frecuentemente.
5. Significa que la documentación esta completa, nada falta, siguen lo que señala el proceso o procedimiento y están involucrados en el mejoramiento continuo y la normatividad existente es aplicada y/o consultada a plenitud.

NOTA: Sin embargo, se puede presentar el caso en que exista por ejemplo un proceso innovado, mejorado, pero que no exista documentación. EL puntaje será 0 por que sin la debida documentación no puede hacerse un buen proceso, y como este caso, se pueden presentar otros.

Desde luego, el criterio del Auditor será fundamental para asegurar el puntaje correcto.

c. Informe de Auditoría al Calidad al Servicio Financiero

Los informes escritos son fundamentales para toda Auditoría más aún para la Auditoría de Calidad. Los Informes de Auditoría, señalan la oportunidad de mejora al Auditado, asimismo sirven para las Auditorías futuras. La Auditoría de Calidad al Servicio Financiero, termina en la presentación que hace el Auditor de las Observaciones y Hallazgos (hechos encontrados), en el Auditado.

En una reunión entre el Auditor y la Alta Dirección, se tiene la oportunidad de que se discutan los resultados de la Auditoría practicada. Por otro lado, un Informe bien redactado, ayudará a que la dirección comprenda mejor las fortalezas y también las debilidades de su sistema Financiero.

La Alta Dirección siempre será el responsable de autorizar una Auditoría de Calidad, en este caso al Servicio Financiero. Siempre una Auditoría proporciona información que ayudará a mejorar el desempeño o performance del Servicio Financiero. La Alta Dirección es el cliente final del Informe de Auditoría de Calidad al Servicio Financiero, por consiguiente, es importante satisfacer las exigencias y expectativas que tiene la Alta Dirección en lo referente a retroalimentación y recomendaciones claras, precisas y objetivas. También, se debe elegir con cuidado al Auditor que no necesariamente debe ser un financiero o financista (para este caso) pero si sería el más adecuado. Como esta es una Auditoría de Calidad altamente especializada, se debe conocer en detalle las tareas, funciones y actividades financieras de la empresa u organización.

Por otro lado, la empresa espera que el Auditor identifique los aspectos más resaltantes del proceso financiero, sin dejar de lado aquellos que también no son importantes, pues ambos conforman el todo financiero.

No debemos olvidar que una situación son las técnicas financieras en sí, tales como: créditos, inversiones, tesorería, proyectos, mercado de capitales, etc. y otra situación es el proceso de llevarlas a cabo, como es el cumplimiento de la documentación establecida, utilización de los formatos y formularios, procedimientos de trabajo, aplicación de la normatividad vigente, entre otros.

**MODELO DEL INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD
AL SERVICIO FINANCIERO**

Auditor:		Fecha:	
Auditado:		Dependencia:	
N° Referencia	Puntos de Verificación de la Auditoría	No se ajusta	Si se ajusta
1.0	Fundamentos de la Calidad aplicado al Servicio Financiero		
1.1	Importancia de la Calidad aplicado al Servicio Financiero		
1.1.1			
1.1.2			
1.1.3			
1.1.4			
1.1.5			

FORTALEZAS	DEBILIDADES

d. Solicitud de Acción Correctiva al Servicio Financiero

Antes de empezar el proceso de Auditoría de Calidad, la Alta Dirección deberá comprender que esta concluirá con el establecimiento de un Programa consistente que asegure la aplicación de las acciones correctivas recomendadas por el Auditor. Todas las desviaciones importantes, deberán informarse en una Hoja denominada Solicitud de Acción Correctiva. La Solicitud de Acción Correctiva, tal vez sea el documento más importante del Informe de Auditoría de Calidad al Servicio Financiero. Por otro lado las acciones correctivas se jerarquizan de acuerdo a su porcentaje de conformidad con los lineamientos establecidos.

Sin una Acción Correctiva (corregir los errores) no podrá llevarse a cabo la mejora del desempeño, performance o rendimiento del Servicio Financiero, por parte de la Alta Dirección.

MODELO DE SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA AL SERVICIO FINANCIERO

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA						
Fecha:			Fecha de la Auditoría:			
Acreditado:			Nº de la Auditoría:			
Auditor:			Firma del Auditor:			
Nº de Referencia	Puntaje del Auditor	Requerimiento de operaciones documentadas	Observación de No conformidad del Auditor	Acción correctiva tomada por el Auditado	Estado de la Acción de seguimiento	
					De acuerdo	
					Si	No
1.1.4	3	Reglamento <input type="checkbox"/> Manual <input type="checkbox"/> Norma <input type="checkbox"/> Directiva <input type="checkbox"/> Guía <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Existe una Guía de Competitividad, pero falta actualizarlo	Se empezó a actualizar la Guía de Competitividad del trabajador el día.....	X	
PORCENTAJE DE PRIORIDAD: $3/5 = 0.60 \times 100\% = 60\%$						

e. NIVELES O ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO FINANCIERO Y COMO ALCANZARLOS

¿Mejora constantemente la calidad del Servicio Financiero?

¿El Servicio Financiero es confiable?

¿Los empleados de finanzas están satisfechos con su trabajo?

Estas y otras preguntas son las que se hará la Alta Dirección. Si las respuestas aún sean afirmativas a la larga cambiará, pues no hay nada en la empresa que sea estático, rígido, lo único permanente es el cambio ha dicho Peter F. Drucker. La capacidad de las finanzas para adaptarse a un entorno tan cambiante determinará su éxito futuro. Dicha capacidad de adaptación no es cuestión de suerte ha sentenciado George A. Smith Jr., Presidente de Sales Process Consulting Company (USA)

¿Pero... porque fijar Niveles o Estándares de Calidad al Servicio Financiero?

LA RESPUESTA ES SIMPLE:

Porqué cada vez se debe alcanzar límites de calidad más altos o elevados. Para ello, no hay topes ni términos, es infinito.

Sin embargo en este estudio de investigación, proponemos Niveles o Estándares de Calidad Nacional e Internacional.

Entre los Niveles de Calidad Nacional, tenemos:

1. Nivel o Estándar de Calidad Mínimo (350 puntos)
2. Nivel o Estándar de Calidad Técnico (variable)
3. Nivel o Estándar de Calidad Benchmarking Nacional (variable)

Entre los Niveles de Calidad Internacional, tenemos:

4. Nivel o Estándar de Calidad Benchmarking Internacional (variable)
5. Nivel o Estándar de Calidad ISO 9001:2008 (460 puntos)
6. Nivel o Estándar de Calidad Six Sigma (499 puntos)

IV. CONCLUSIONES

Nada mejor que poner un ejemplo como una Conclusión:

1. EJEMPLO DEL INFORME ANALÍTICO DE AUDITORÍA DE CALIDAD AL SERVICIO FINANCIERO

Este Ejemplo, ayudará al lector a comprender como se lleva a cabo un Informe de Auditoría de Calidad al Servicio Financiero. Observe que el cuestionario es la fuente de la Hoja de Trabajo de puntaje de la misma. Sólo estamos mostrando una parte de la Hoja

de Trabajo, seguido de un Resumen del total de Puntaje.

HOJA DE TRABAJO DE AUDITORÍA

CUESTIONARIO DE AUDITORIA DE CALIDAD							
No. De Referencia	No. De Pregunta de Auditoria	CUMPLIMIENTO					
		No cumple			Si cumple		
1.1	1	0	1	2	3	4	5
	2	0	1	2	3	4	5
	3	0	1	2	3	4	5
	4	0	1	2	3	4	5
	5	0	1	2	3	4	5

3 + 4 + 15=22

No. De Referencia	Puntaje Mínimo Aprobatorio	Puntaje Real
1.1	17.5	22



**2. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN
CUESTIONARIO DE AUDITORÍA DE CALIDAD AL SERVICIO FINANCIERO**

PUNTAJE DE LA AUDITORIA DE CALIDAD AL SERVICIO FINANCIERO					
Auditor:.....		Fecha:.....			
Auditado:.....		Dependencia:.....			
Nro. de Referen	Auditoria de Calidad de la Operatividad Financiera	Nro. Preguntas	Puntaje Mínimo (Aprobatorio)	Puntaje del Auditor	Puntaje Máximo
1.0	Fundamentos de la calidad aplicado al servicio Financiero				
1.1	Importancia de la calidad aplicado al servicio financiero	5	17.5	22	25
1.2	Planificación de la calidad aplicado al servicio financiero	5	17.5	23	25
2.0	Características de la calidad aplicado al servicio financiero				
2.1	Organización de la calidad aplicado al servicio financiero	10	35	48	50
2.2	Coordinación de la calidad aplicado al servicio financiero	10	35	47	50
3.0	Principios del Sistema de Calidad aplicado al Servicio Financiero				
3.1	Aspectos fundamentales de un Sistema de Calidad aplicado al Servicio Financiero	4	14	13	20
3.2	Responsabilidad ejecutiva en el Servicio Financiero	4	14	19	20

3.3.	Desarrollo y apoyo al personal del Servicio Financiero	4	14	\(12)	20
3.4	Estructura del sistema de Calidad del Servicio Financiero	4	14	17.5	20
3.5	Documentación, normas, análisis de Diferencias e Informe de Auditoría de Calidad al Servicio Financiero	14	49	68	70
4.0	Operaciones del Sistema de Calidad aplicado en el Servicio Financiero				
4.1	Operaciones Financieras	3	10.5	14	15
4.2	Administración de Fondos	3	10.5	\(8)	15
4.3	Inversiones	3	10.5	13.5	15
4.4	Presupuestos	3	10.5	14	15
4.5	NIIF	4	14	19	20
4.6	Mercado de Capitales	4	14	18	20
4.7	Análisis Financiero	4	14	18	20
4.8	Tesorería	4	14	\(10)	20
5.0	Aplicación de los instrumentos - herramientas				
5.1	Utilización de Herramientas Financieras I	4	14	\(11)	20
5.2	Utilización de Herramientas Financieras II	4	14	19	20
5.3	Utilización de Herramientas Financieras III	4	14	17	20
Total	Criterios de Auditoria	100	350	431	500

Nota.- en algunos puntajes sale con decimal y esto se debe a lo siguiente:

a. El 70% es el Puntaje Mínimo (aprobatario)

Si el Puntaje Máximo, por ejemplo es 25 puntos que representan el 100%, 17.5 puntos representa el 70%

b. Respecto al puntaje del Auditor.

El Auditor cree y está convencido que no es ni 17 ni 18, entonces opta por el 17.5, incluso puede ser que lo divida en 17.1, 17.2, 17.3, 17.4, 17.5, 17.6, 17.7, 17.8, 17.9, lo cual también es válido. Todo depende de la exactitud al que se quiera llegar.

Sin embargo, para ajustar el puntaje obtenido, podemos eliminar o sacar el puntaje negativo, es decir aquellos que tienen menos del Puntaje Mínimo de Aprobación, o sea:

$$(13) + (12) + (8) + (10) + (11) = 54.$$

Lo que daría: $431 - 54 = 377$ puntos.

- c. **Esto, desde luego dependerá de la Política de Calidad establecida en la organización.**

No olvidemos que a partir de aquí se puede y se debe fijar una Política de Calidad del Servicio Financiero. Con estos datos, estableceremos la base para determinar el Nivel o Estándar de Calidad Técnico que es el sustento y apoyo de la Política de Calidad, por eso el Nivel de Calidad Técnico, solo es referencial.

PARA DETERMINAR EL NIVEL O ESTÁNDAR DE CALIDAD TÉCNICO, SEGUIMOS EL SIGUIENTE PROCEDIMIENTO:

- a. **Promedio de Calidad del Servicio Financiero**

Se toma el Puntaje asignado por el Auditor, que en este caso es: 431

- b. **Ajuste**

Valor Máximo: 500

Valor Mínimo: 350

Formula= $VMa + VMi/2 = 500+350/2=425$

- c. **Nivel o Estándar de Calidad Técnico**

Se calcula en base a estos dos resultados:

Donde

P = Promedio de Calidad = 431

A = Ajuste o Afinamiento = 425

Formula = $P+A/2 = 431+425/2 = 856/2 = 428$ es el Nivel o Estándar de Calidad Técnico.

3. POLÍTICA DE CALIDAD.

Toda empresa debe tener una Política General de Calidad y una Política Específica de Calidad, en este caso, para el Servicio Financiero. Sin embargo, en los países de América Latina, no estamos muy acostumbrados a ello y me atrevo a decir que no más del 1% de las empresas locales o nacionales, lo tienen. Solo las grandes empresas y corporaciones transnacionales tienen Políticas de Calidad.

Es por ello que este trabajo de investigación, también propugna la creación e implantación de Políticas de Calidad Específicas al Servicio Financiero, teniendo como base el Nivel o Estándar de Calidad Técnico (que así lo hemos denominado)

A dicho resultado se le agregará o sumará entre 5 ó 10 puntos (esto dependerá de la propia

empresa) y obtendrá la Política de Calidad del Servicio Financiero.

Por ejemplo, si el Nivel o Estándar de Calidad Técnico es 428 y le aumentamos 10 puntos, quedaría en 438 puntos; este sería el Nivel o Estándar de Calidad del Servicio Financiero (que es parte de la Política de Calidad de la empresa).

El puntaje del Auditor, fue de 431 puntos esto significa que no estaba muy lejos de la Política de Calidad del Servicio Financiero (apenas 7 puntos de diferencia)

No olvidemos entonces que, el Nivel o Estándar Técnico, sirve para obtener la Política de Calidad de la empresa o del servicio en este caso, y que siempre será referencial.

4. GRÁFICAS

Siempre debemos coadyuvarnos con una gráfica (s). Un diseño gráfico nos permite apreciar con una sola mirada, lo que deseamos saber o conocer. Para ello podemos utilizar los siguientes gráficos que se adecuan a la Auditoria de Calidad:

1. Gráfica de Barras
2. Gráfica de Línea
3. Gráfica de Pastel
4. Gráfica de Bandera o Columna
5. Gráfica de Radar

5. UN INTANGIBLE A LA LUZ DE UNA NUEVA NORMA INTERNACIONAL.

La NIC-38 Activos Intangibles es muy escueta al respecto. Solo trata de 10 puntos o aspectos y nada más.

Creemos, estamos seguros y convencidos que esta NIC-38, debe ir complementándose con otros Activos Intangibles como la Medición del Clima Laboral, la satisfacción de los clientes, la estructura de la Organización, el capital humano, entre otros y porque no decirlo la calidad del servicio. No olvidemos que las Finanzas es un servicio, por lo tanto es un intangible.

V. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

1. Este trabajo de investigación debe complementarse con otros trabajos que permitan estudiar y analizar las causas de la tarea, actividad o trabajo que obtuvo un puntaje menor al Puntaje Mínimo (Aprobatorio). También servirá para mejorar las fortalezas de las actividades financieras que obtuvieron un puntaje Superior al Mínimo.

2. La Auditoría de Calidad al Servicio Financiero, debe tener obligatoriamente (necesariamente) una Solicitud de Acción Correctiva.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA						
Fecha:			Fecha de la Auditoría:			
.....					
Auditado:			Nº de la Auditoría:			
.....					
Auditor:			Firma del Auditor:			
.....					
Nº de Referencia	Puntaje del Auditor	Requerimiento de operaciones documentadas	Observación de No conformidad del Auditor	Acción correctiva tomada por el Auditado	Estado de la Acción de seguimiento	
					De acuerdo	
					Si	No
1.1.4	3	Reglamento <input type="checkbox"/> Manual <input type="checkbox"/> Norma <input type="checkbox"/> Directiva <input type="checkbox"/> Guía <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Existe una Guía de Competitividad, pero falta actualizarla	Se empezó a actualizar la Guía de Competitividad del trabajador el día.....	X	
PORCENTAJE DE PRIORIDAD: $3/5 = 0.60 \times 100\% = 60\%$						

NOTA: este resultado se obtiene de:

Puntaje asignado por el Auditor: 3

Puntaje Máximo: 5

Tenemos un Modelo de la Hoja de Trabajo de Auditoría de Calidad

HOJA DE TRABAJO DE AUDITORIA DE CALIDAD	
Auditor:	Fecha:
.....

Auditado:		N° de la Auditoría:		
Empresa:		Firma de Auditor:		
N° DE REFERENCE	ELEMENTOS Y N° DE PREGUNTA DE AUDITORÍA	CUMPLIMIENTO		
		NO CUMPLE	SI CUMPLE	PUNTAJE
1.0	Fundamentos de la Calidad aplicado al servicio financiero			
1.1	Importancia de la Calidad aplicado al servicio financiero		X	22
1.2	Planificación de la Calidad aplicado al servicio financiero		X	23

El Puntaje de la Auditoría (22 + 23) es de 45 puntos, de un Máximo de (25+25) 50 puntos para la sección 1.0. La norma mínima de desempeño o Puntaje Mínimo (Aprobatorio) es de (17.5+17.5) 35 puntos, por consiguiente la performance o desempeño ha sido positiva o favorable. Aquí, incluso se podría hacer una nueva Tabla de Puntaje que iría de menos a más.

TABLA DE PUNTAJE DE CADA SECCIÓN			
Puntaje	Mínimo	Obtenido	Máximo
Cantidad	35	45	50
Porcentaje	70%	90%	100%

- Este Método proporciona a quien lo aplique una forma práctica, sencilla e incluso amena de auditar la Calidad al Servicio Financiero de una empresa, entidad u organización.
- Alcanzar las Metas y Objetivos propuestos por la Gerencia de Finanzas.

5. Tender al mejoramiento continuo, pues la Auditoría de Calidad es un proceso que nunca acaba o termina.
6. Se pueden extraer algunas preguntas y colocar otras, con el fin de ajustarlo a los requerimientos y/o necesidades de cada empresa.
7. Es un nuevo Instrumento – Herramienta versátil e innovador que tiene a su alcance o disposición el Auditor de Calidad del Servicio Financiero , para alcanzar Niveles o Estándares de Calidad Mundial.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- **RIVEROS SILVA, Pablo Emilio.** Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio
- ECOE Ediciones, 2007, Bogotá – Colombia
- **SMITH JR, George A.** Auditorias de Calidad en la Función de Ventas
- Panorama Editorial, S.A. de C.V., 1999, México, D.F
- **VERGARA SCHMALBACH, Juan Carlos/QUEZADA IBARGUEN, Víctor Manuel.** Estadística Básica con Aplicaciones en MS Excel.
- **GMCG/Grupo de Métodos Cuantitativa de Gestión**
- **Programa de Administración Industrial. Universidad de Cartagena/Colombia (2011)**
- **GOLDRATT/ELIYAHU M.**
- **La Meta.** Creador de la Teoría de Restricciones/TOC (Teory of Constraints) (2004).
- **SIX SIGMA.** Metodología de mejora continua que se enfoca en la reducción de defectos en todo tipo de procesos, para de esa forma reducir costos de mala calidad e incrementar la satisfacción de los clientes.
- North Carolina State University (2010).
- **VALDIVIA RAMOS, Román Arturo.** Medición del Rendimiento de la Organización como Sistema de Control de Gestión del Contador
- Instituto de Investigación de Ciencias Financieras y Contables
- Trabajo de Investigación publicado en la Revista de Investigación Contable QuipuKamayoc de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Julio- Diciembre, 2011, Vol. 19, N° 36, Lima – Perú
- **VALDIVIA RAMOS, Román Arturo.** Un Modelo de Medición del Rendimiento del Servicio Contable. Trabajo de investigación expuesto en el I Congreso Latinoamericano de Contabilidad y Auditoría

- Universidad Técnica de Machala, Facultad de Ciencias Empresariales
- UTMACH. Julio, 2012– Ecuador
- **VALDIVIA RAMOS, Román Arturo.** Más allá...de la NIC – 38
- Una Mirada al Futuro de los Activos Intangibles
- Instituto de Investigación de Ciencias Financieras y Contables
- Trabajo de Investigación publicado en la Revista de Investigación Contable QuipuKamayoc de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Julio – Diciembre, 2012, Vol. 20, N° 38, Lima – Perú
- **VALDIVIA RAMOS, Román Arturo.** Como Medir la Calidad del Servicio Contable. Trabajo de investigación expuesto en el XVIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Universidad Nacional Autónoma de México. Aceptada con el folio XVIII – 50 XW y Candidato para el Premio de Investigación en las disciplinas financiero – Administrativas Arturo Díaz Alonso de dimensión Internacional. Octubre 2013, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.
- **VALDIVIA RAMOS, Román Arturo.** Un Modelo de Auditoría de Calidad al Servicio Contable. Trabajo de Investigación aceptado por el Comité Científico del Congreso Internacional sobre Gestión Económica y Desarrollo, para ser expuesto en el IX Encuentro Internacional, de Contabilidad, Auditoría y Finanzas.
- Palacio de Convenciones de La Habana, Octubre 2013, La Habana – Cuba.