



Informe de Medición de la Satisfacción de los contribuyentes y usuarios

Unidad de Auditoría Interna (UAI)

Junio-2018

HOJA DE AUTORIZACIÓN

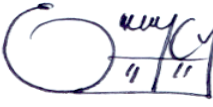
Elaborado por:

Zoraida Elizabeth Baello Técnico de Atención al Cliente	
Katia Elizabeth Anaya López Técnico de Atención al Cliente	

Revisado por:

Norma Zulema Ramírez de Álvarez Coordinadora Área de Atención al Cliente	
---	--

Autorizado por:

Lic. Enilson Antonio Cortez Jefe Unidad de Gestión de la Calidad	
---	--

Índice

Resumen Ejecutivo	4
Introducción	5
Objetivos	6
CAPITULO 1: GENERALIDADES	
1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra	6
1.2 Datos generales de Identificación de los encuestados	7
CAPITULO 2: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO AL SERVICIO	
2.1 Principales hallazgos en el módulo de Infraestructura y elementos tangibles	8
2.2 Principales hallazgos en el módulo de Empatía del personal	9
2.3 Principales hallazgos en el módulo de Profesionalismo de los empleados	9
2.4 Principales hallazgos en el módulo de Capacidad de respuesta institucional	10
CAPÍTULO 3: CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	
3.1 Índice de satisfacción respecto a los servicios prestados por la UAI	11
CAPÍTULO 4: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES	
4.1 Los exámenes de auditoría han propiciado la implantación de mejoras en los controles preventivos de su área de trabajo	13
4.2 Evolución de la calidad de subproceso de auditoría de la UAI, en los últimos 2 años	13
4.3 Quejas, sugerencias y comentarios respecto al subproceso	14
CAPÍTULO 5: COMENTARIOS Y FORTALEZAS EXPRESADOS POR EL USUARIO	
5.1 Comentarios expresados por el usuario	15
5.2 Fortalezas	16
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	
6.1 Conclusiones	16
6.2 Sugerencias	17
ANEXOS	

Resumen Ejecutivo

Este Informe de Medición de la Satisfacción del Contribuyente y Usuario de la **UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA (UAI)**, se realizó implementando la metodología SERVPERF, con una escala de satisfacción del 0 al 10 donde 0 es pésimo y 10 es excelente, suministrando como instrumento un cuestionario que contiene **21** preguntas.

Tomando en cuenta las diferentes etapas metodológicas que componen dicho modelo, se inició la presente investigación enviando la solicitud de información de **fecha 25 de abril/18**, relacionada a los clientes atendidos por la **UAI** durante el período comprendido de enero a diciembre/17.

Como respuesta de dicha solicitud, se obtuvo un universo de **122** clientes; vale aclarar que el universo se redujo a **116** usuarios debido a que el listado contenía personas jubiladas, no sujetos a auditorías y que ya no laboran en la institución. Al aplicar la fórmula, se obtuvo una muestra de **98** entrevistas, las cuales fueron realizadas de forma personal y telefónica, **entre el 16 de mayo al 4 de junio de 2018**.

En este documento se presenta los resultados de los módulos de Infraestructura, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y el de Capacidad de respuesta institucional; siendo el módulo de Capacidad de respuesta institucional el que presentó la menor nota promedio de **8.53**; no obstante, el módulo que presentó la mayor nota promedio fue Infraestructura y elementos tangibles con **9.19** puntos y al sumar los pesos ponderados para cada uno de ellos, se alcanzó un índice de satisfacción global de **8.75**, el cual sugiere una escala de satisfacción de **muy satisfactorio**.

No obstante, habrá que considerar aquellas situaciones que representan un llamado de alerta y que necesitan implementar procesos de mejora, entre las cuales podemos mencionar: la notificación de la realización de la auditoría debe hacerse con tiempo y enviarla a todas las personas involucradas; falta de apertura a las opiniones del auditado en el desarrollo de la auditoría y en la discusión del borrador del informe; fomentar criterios de decisión en los auditores para lograr soluciones más precisas y en menor tiempo; formular recomendaciones esenciales, innovadoras, apegadas a la realidad del día a día de cada unidad y tomar en cuenta todas las partes involucradas; falta de comunicación y seguimiento respecto al estado o etapas de la auditoría; el tiempo total de duración del proceso es muy extenso, lo que hace que se pierda la continuidad del proceso y enfocar las observaciones a mejorar los procesos de una forma transversal.

Introducción

Se presenta el siguiente informe de medición que tiene como principal objetivo recoger de primera mano la percepción que posee los clientes entrevistados, en el subproceso de Asignación y Ejecución de Auditorías Internas, brindado a los clientes internos por parte de la Unidad de Auditoría Interna (UAI).

En ese sentido, dicho informe consta de 6 capítulos. El primero expone el cálculo del tamaño y distribución de la muestra y los datos generales de identificación de los encuestados, tales como: sexo, edad, clase de usuario, oficinas, nombres del subproceso evaluado.

El segundo capítulo muestra los principales hallazgos sobre el módulo de Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y el de Capacidad de respuesta institucional. El tercer capítulo muestra gráficamente el índice de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por la UAI. El cuarto capítulo muestra los principales hallazgos sobre el módulo de Otros aspectos institucionales. En el quinto capítulo se presentan oportunidades de mejora y fortalezas, expresados por parte de los usuarios.

Finalmente, el sexto capítulo muestra un esfuerzo en conjunto realizado por el equipo del Área de Atención al Cliente, por ofrecer, a la luz de los resultados, las principales conclusiones y sugerencias que aporta la investigación.

Objetivos

General

Medir el grado de satisfacción del usuario respecto al subproceso de asignación y ejecución de Auditorías Internas, brindado a los clientes internos, por parte de la Unidad de Auditoría Interna (UAI).

Específicos

- 1 Dar seguimiento a las acciones implementadas a raíz de los resultados del estudio anterior.
- 2 Identificar en qué oficinas, usuarios y servicios es necesario ejecutar acciones de mejora.
- 3 Destacar los aspectos positivos y negativos aportados por el estudio.

CAPÍTULO 1:

GENERALIDADES

1.1 Cálculo del tamaño y distribución de la muestra

Los parámetros utilizados en la fórmula fueron: 0.04 error absoluto muestral; 95.5% de nivel de confiabilidad, en el cual $Z = 2$, p y $q = 0.5$

Fórmula:
$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{(4)(116)(0.5)(0.5)}{(0.0016)(116 - 1) + 4(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{116}{1.184}$$

$$n = 98$$

Donde:

n	Muestra
Z	Nivel de confianza
N	Población o universo
P	Probabilidad de éxito
Q	Probabilidad de fracaso
E	Error

Parámetros utilizados:

N	116
Z ²	4
p	0.5
q	0.5
E ²	0.0016
(N-1)	115
pq	0.25
Z ² *pq	1

En el siguiente cuadro se detalla cómo ha sido estratificada la muestra, dependiendo de la cantidad de clientes reportada por cada dependencia:

TIPO DE ENTREVISTA	DEPENDENCIA	CANTIDAD DE CLIENTES	% RESPECTO A LA MUESTRA	MUESTRA ESTRATIFICADA POR SERVICIO	MUESTRA ESTRATIFICADA APROXIMADA
Presencial y telefónica	DF	10	8.62	8.00	8
Presencial y telefónica	DGICP	2	1.72	2.00	2
Presencial y telefónica	DGII	14	12.07	12.00	12
Presencial	DGP	4	3.45	3.00	3
Presencial y telefónica	DGT	17	14.66	14.00	14
Presencial y telefónica	DINAFI	5	4.31	4.00	4
Presencial	UAIP	1	0.86	1.00	1
Telefónica	UC	1	0.86	1.00	1
Presencial y telefónica	UNAC	2	1.72	2.00	2
Presencial y telefónica	DGA	41	35.34	35.00	35
Presencial y telefónica	DGCG	2	1.72	2.00	2
Presencial y telefónica	DGEA	12	10.34	10.00	10
Telefónica	DPEF	1	0.86	1.00	1
Telefónica	TAIIA	4	3.45	3.00	3
TOTAL		116		98.00	98

Nota: El universo se redujo a 116 porque el listado contenía personas jubiladas, no sujetas a auditorías y que no laboran en el área.

1.2 Datos generales de identificación de los encuestados

El primer módulo incorporado a la encuesta, es el de Información general de persona encuestada, relacionado a aspectos tales como: sexo, edad, clase de usuario, nombre de la oficina evaluada y nombre del subproceso evaluado. El cuestionario contiene 5 elementos que describen los datos generales de los entrevistados (ver Anexo 1).

Fueron encuestados un total de **98** usuarios internos del subproceso de Asignación y Ejecución de Auditorías Internas de la **UAI**. Respecto al sexo, tenemos una mayor proporción referente al sexo masculino con un **67.35%**; y una menor proporción del sexo femenino con un **32.65%**. De acuerdo a sus edades la mayoría de entrevistados, oscilan entre los 41 a 65 años, representando un **79.59%** del total de entrevistados (ver anexo 2)

Respecto a la clase de usuario (cliente interno), oficina evaluada (Unidad de Auditoría Interna) y subproceso evaluado (Asignación y Ejecución de Auditorías Internas), representan el 100% en dichos casos. La modalidad que se realizaron las entrevista fueron: Telefónica representando un **53.06%** y Presencial con un **46.94%** (ver anexo 2).

CAPÍTULO 2:

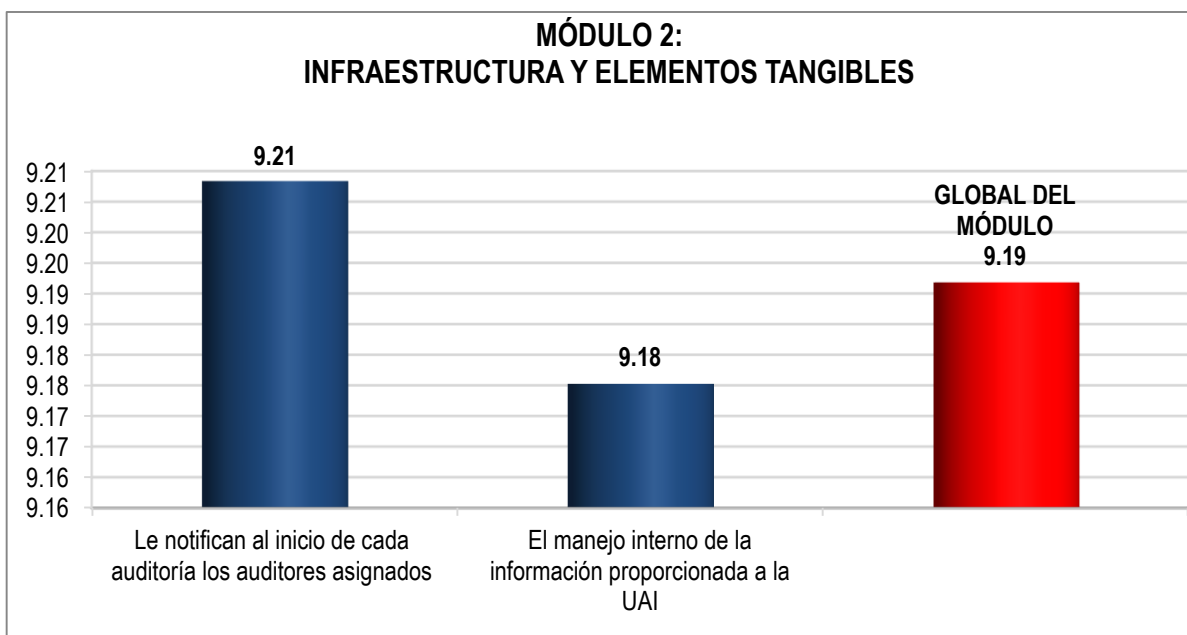
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO AL SERVICIO

2.1 Principales hallazgos en el Módulo de infraestructura y elementos tangibles.

En esencia, éste atañe al manejo que se realiza con la información física. El cuestionario contiene 2 preguntas orientadas a explorar las valoraciones de los encuestados sobre tal dimensión del subproceso (ver Anexo 1).

El módulo de Infraestructura y elementos tangibles obtuvo el mejor resultado, de **9.19** puntos. En términos generales, la mayoría de personas entrevistadas expresó su complacencia con respecto a la notificación de auditores asignados, con **9.21** puntos y sobre el manejo interno de la información proporcionada a la UAI con una nota de **9.18**; debido a diferentes motivos como: problemas en la devolución de documentos entregados al auditor y no se le devuelven pronto al auditado (ver Gráfico 2.1).

Gráfico 2.1:
Valores promedio en el módulo de Infraestructura y elementos tangibles

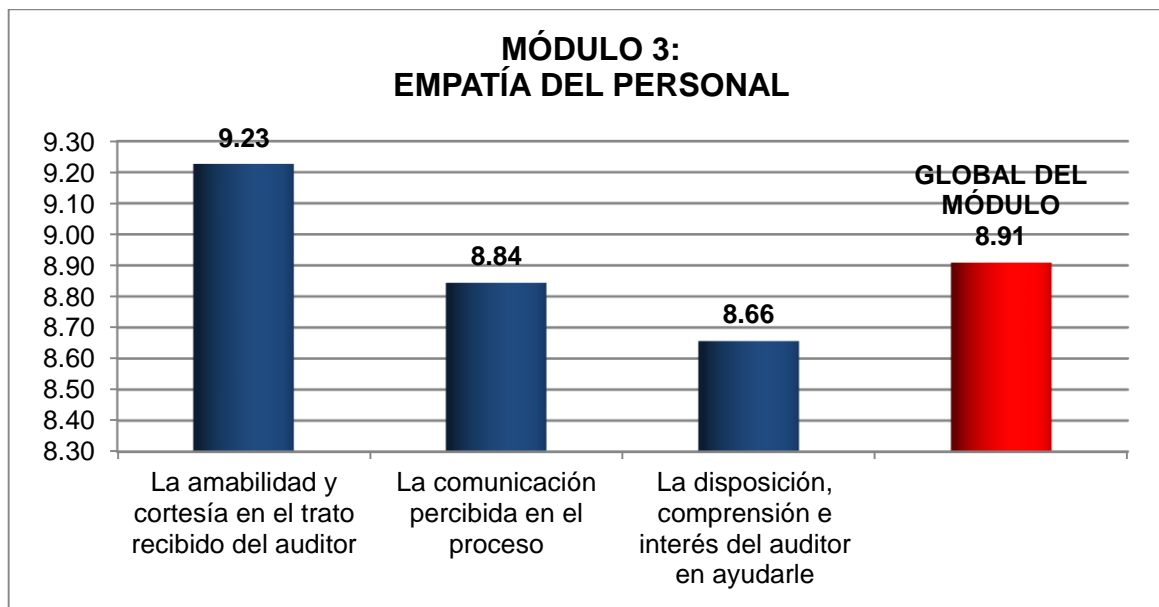


2.2 Principales hallazgos en el módulo de Empatía del personal

Cuando se habla de empatía, en este contexto se hace alusión a las habilidades sociales de los empleados de la UAI para anticipar, comunicarse, interrelacionarse y comprender el punto de vista de las otras personas, “ponerse en sus zapatos”. El cuestionario incluye 3 preguntas sobre tal dimensión (ver Anexo 1).

El grueso de los entrevistados se inclinó por mostrar su aprobación en la amabilidad y cortesía en el trato recibido con **9.23** puntos y el rubro que obtuvo el nivel más bajo, fue el de la disposición, comprensión e interés del auditor en ayudarlo a aclarar consultas y observaciones, con **8.66** puntos, manifestando que existe una falta de apertura en la opinión del auditado en cuanto a las observaciones que se hacen referente al borrador del informe, resolución de dudas, consultas, etc. (ver Gráfico 2.2).

Gráfico 2.2:
Valores promedio en el módulo de Empatía del personal



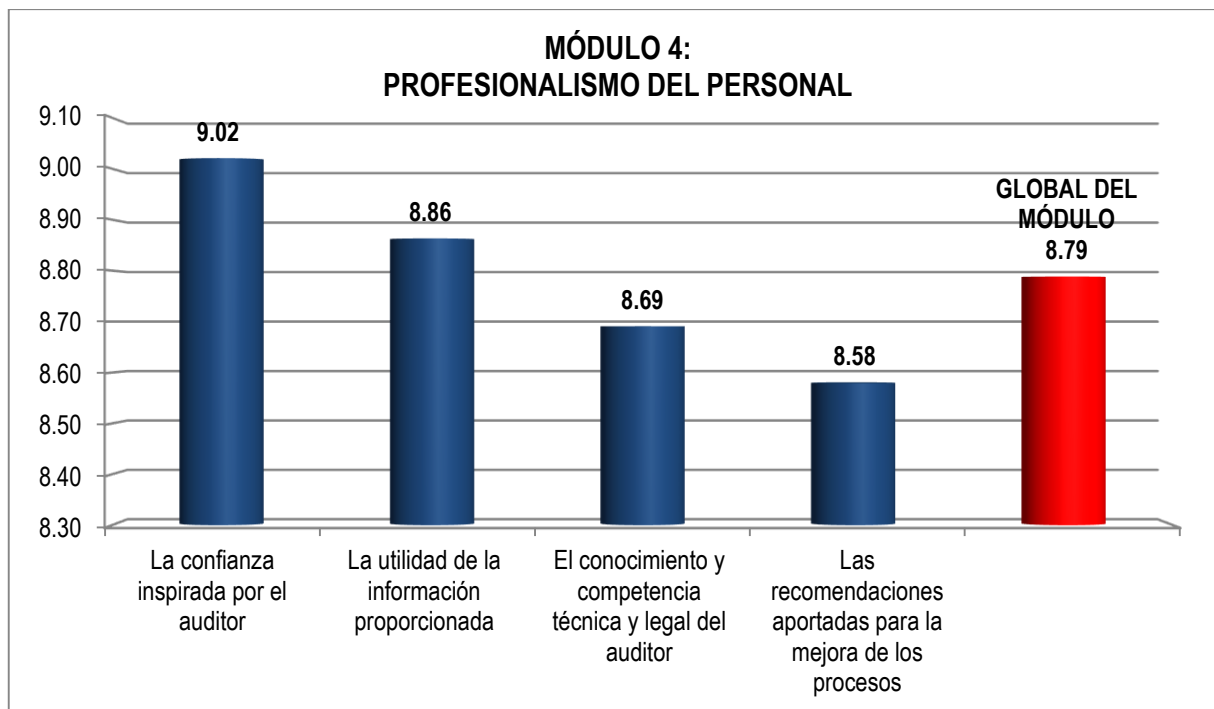
Asimismo, sus desviaciones se mueven en un pequeño espacio de variación, entre 0.81 a 1.21 (ver Anexo 6), indicando 0.40 puntos de dispersión entre los datos respecto a la nota media.

2.3 Principales hallazgos en el módulo de Profesionalismo de los empleados

Éste se refiere a resumir cómo el empleado conoce y sabe hacer su trabajo. El cuestionario contiene un total de 4 preguntas relacionadas sobre tal dimensión del subproceso evaluado (ver Anexo 1).

La media aritmética fue de **8.79** puntos, el aspecto que se destacó fue el de la confianza inspirada por el comportamiento del auditor con **9.02** puntos, en comparación a las recomendaciones aportadas para la mejora de los procesos con **8.58** puntos; donde el usuario manifestó que las recomendaciones no son sustanciosas para las mejoras, en ocasiones generan más trabajo; no se apegan al día a día de cada dependencia; además deben considerar que los procesos son transversales y que por lo tanto existen funciones y responsabilidades compartidas entre unidades o dependencias (ver Gráfico 2.3).

Gráfico 2.3:
Valores promedio en el módulo Profesionalismo de los empleados.



Las respectivas desviaciones estándares se mantienen entre 0.88 a 1.22 puntos, por lo tanto las dispersiones oscilan en 0.34 puntos (ver Anexo 8).

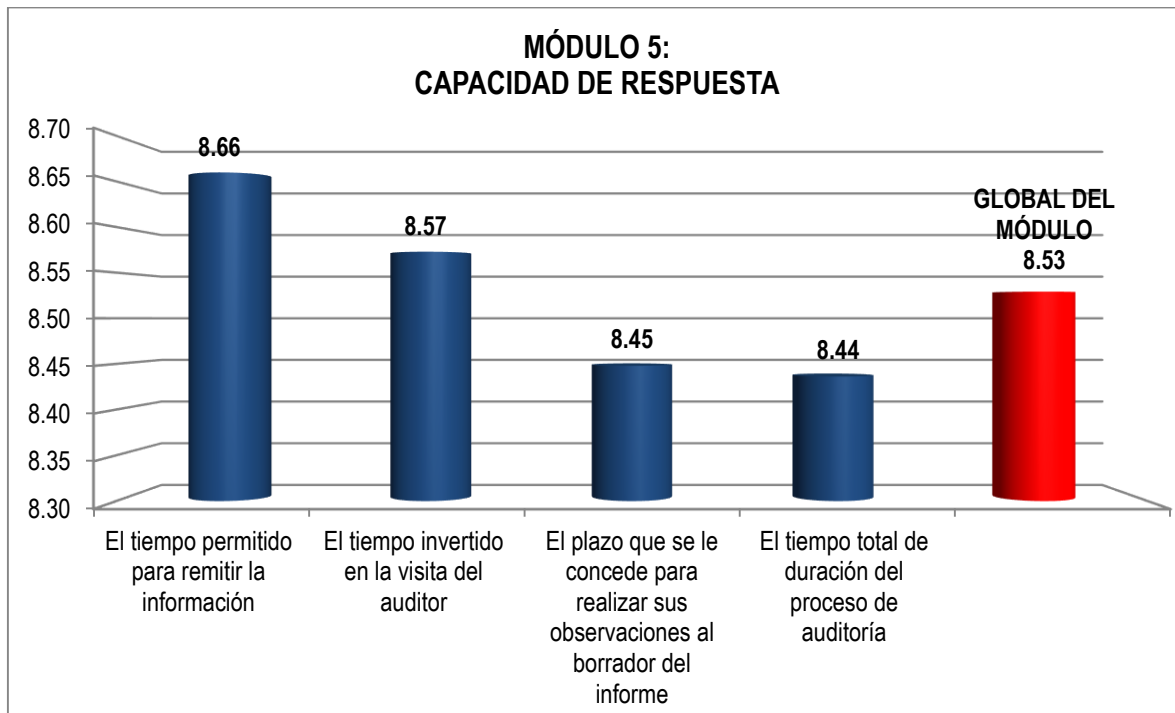
2.4 Principales hallazgos en el módulo Capacidad de respuesta institucional

Éste presenta los esfuerzos administrativos, habilidades organizativas y mecanismos de gestión puestos en marcha para ayudar a los usuarios en sus trámites y proporcionar un servicio rápido, ágil y eficiente. Para medir tal dimensión se han seleccionado 4 atributos (ver Anexo 1).

La puntuación media fue de **8.53** puntos (ver Gráfico 2.4). Entre los valores absolutos obtenidos tenemos, como límite inferior 8.44 en el tiempo total de duración del subproceso de auditoría, que si bien es cierto, se desconoce el tiempo real de su duración; se percibe que es excesivo para el cierre de este y como límite superior 8.66 referente al tiempo permitido para remitir la información para realizar la auditoría.

Gráfico 2.4:

Valores promedio en el módulo Capacidad de respuesta institucional



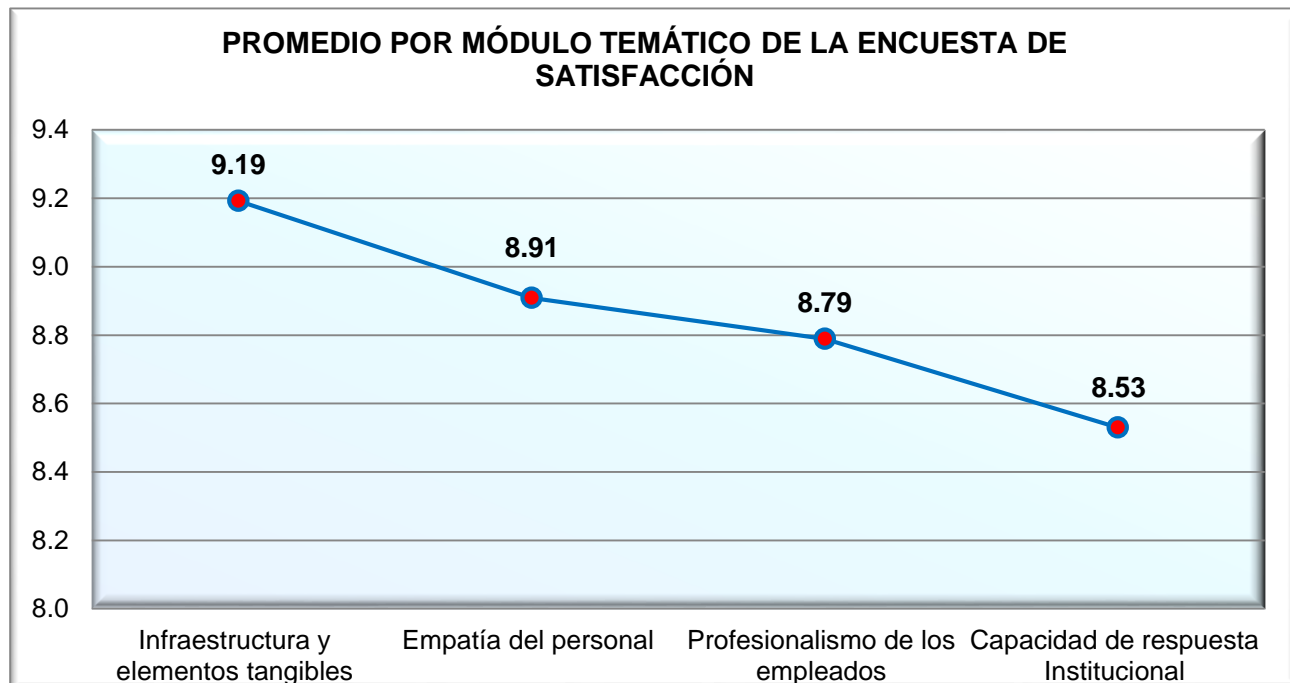
CAPÍTULO 3:

CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

3.1 Índice de satisfacción respecto a los servicios prestados por la (UAI).

Recapitulando, las notas o puntajes promedio obtenidos por la UAI, podemos determinar que cuentan con dos dimensiones que muestran una ventaja competitiva de cara al usuario interno, **Infraestructura y elementos tangibles**, 9.19 y el de **Empatía del personal**, 8.91 (ver Gráfico 3.1 y Cuadro 3.1).

Gráfico 3.1:
Notas promedio por módulo temático de la encuesta de satisfacción



Cuadro 3.1
Cálculo del índice de satisfacción

Cálculo del índice de satisfacción con el subproceso ejecutado por la UAI			
Módulo temático de la encuesta	Pesos ajustados de ponderación del modelo SERVPERF (%)	Puntaje promedio obtenido por módulo en la encuesta	Índice de satisfacción
Infraestructura y elementos tangibles	11.00%	9.19	1.01
Empatía del personal	16.00%	8.91	1.43
Profesionalismo de los empleados	32.00%	8.79	2.81
Capacidad de respuesta institucional	41.00%	8.53	3.50
TOTAL	100.00%		8.75

Según el cuadro anterior, el índice de satisfacción global de los usuarios respecto al subproceso evaluado de la UAI, es de **8.75** puntos; lo cual sugiere un nivel **muy satisfactorio**.

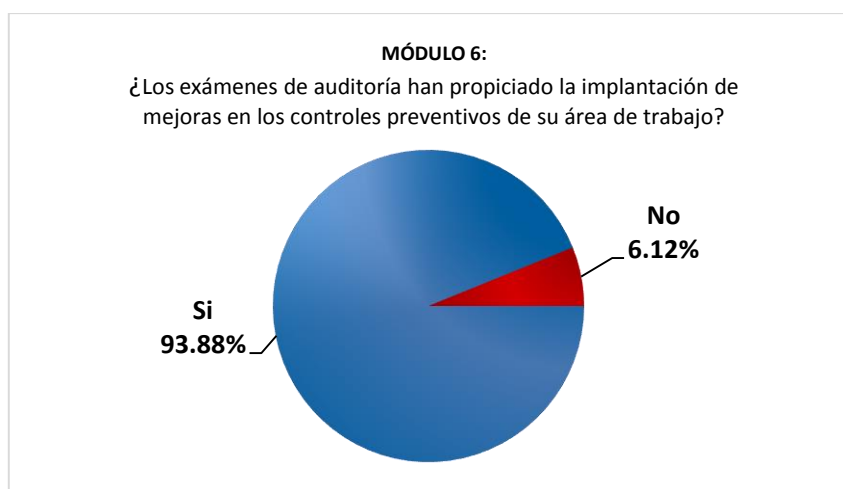
CAPÍTULO 4:

OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

4.1 ¿Los exámenes de auditoría han propiciado la implementación de mejoras en los controles preventivos de su área de trabajo?

Como resultado se obtuvo, que el 93.88% considera que sí se ha propiciado la implantación de mejoras en los controles preventivos en su área de trabajo y el resto 6.12% considera que no.

Gráfico 4.1:
¿Los exámenes de auditoría han propiciado la implantación de mejoras en los controles?



Respecto a lo anterior, se sugiere tomar en cuenta los siguientes comentarios:

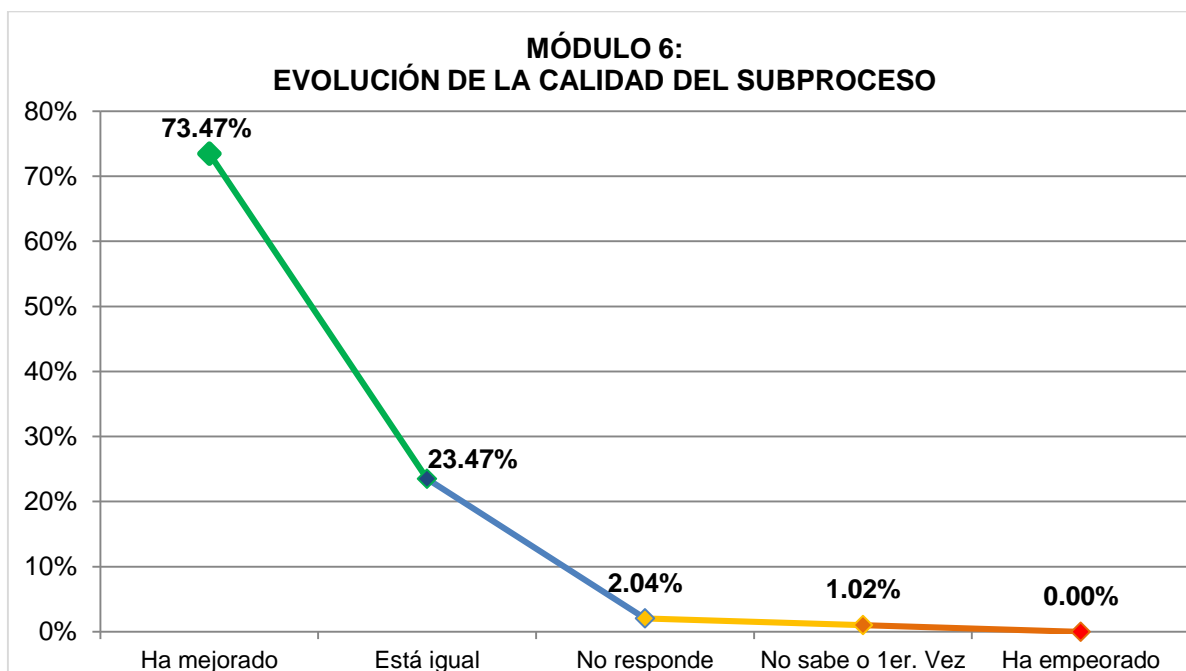
Los resultados del examen de auditoría se desconocen, ya que estos solo se manejan a nivel de jefaturas y directores.

- El margen de apoyo es bastante mínimo en el proceso evaluado.
- En la Dirección Financiera no se han tomado (exámenes) en cuenta y no han dado la facilidad o recursos para implementar los cambios sugeridos.
- Las recomendaciones no tienen nada que ver con lo que hacemos.
- No hay observaciones que pesen, provechosas, se percibe que solo quieren examinar o sacar una gestión para no dejar de hacer un informe. Las áreas están bien ordenadas, no pueden solo venir y felicitarnos. Son solo observaciones por examinar una gestión pero el resultado al final es el mismo, no va más allá, o que motiven al empleado a hacer mejor las cosas.
- “Las recomendaciones realizadas son superficiales, no llegan al fondo del problema”.

4.2 ¿Considera que ha evolucionado la calidad del subproceso de la auditoría de la UAI, en los últimos 2 años?

El 73.47%, respondió que la evolución de la calidad del subproceso ha mejorado, un porcentaje significativo del 23.47% la calificó como igual, (ver Gráfico 4.2). Por otra parte, el 3.06% (no sabe, no responde) no opinó en tal sentido por tener poco tiempo de estar en el cargo.

Gráfico 4.2:
Evolución de la calidad de los servicios prestados por la UAI



4.3 Quejas, sugerencias y comentarios respecto al subproceso

Con esta pregunta se pretende recopilar todas aquellas quejas, sugerencias y comentarios que los clientes deseen expresar. Con el fin de que la unidad evaluada tome acciones para atenderlas. Se recibieron 2 quejas por parte del usuario:

Las quejas recibidas fueron:

- ✓ Que no hagan perder el tiempo a los auditados solicitándoles una gran cantidad de fotocopias y scanner, cuando pueden pedir acceso de consulta en SAFI.
- ✓ En el 2017 el informe final llegó posteriormente, no le hicieron las observaciones discutidas en el borrador para superarlas. Se puede mejorar, obteniendo la información de los sistemas informáticos, se requiere una auditoría integral y transversal con las áreas financieras.

CAPÍTULO 5:

COMENTARIOS Y FORTALEZAS EXPRESADAS POR EL USUARIO

5.1 Comentarios expresados por el usuario

Módulo de Infraestructura	Módulo de empatía	Módulo de Profesionalismo	Módulo de Capacidad de respuesta institucional
<ul style="list-style-type: none"> • La nota se recibe un día antes de la visita. • Se han tardado aproximadamente un año en devolver los documentos y se molestan cuando se les hace la consulta. • Es un problema de comunicación interna, el Director no manda la notificación en cuanto la recibe, sería bueno que la copiaran a las personas involucradas. • La notificación llega atrasada y se necesitan casi 8 días para darle al auditor el acceso de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • El auditor no posee criterios de decisión y por eso no es accesible a cambios, se tiene que acudir a la jefatura para poder modificar. • Falta de apertura en tomar en cuenta las opiniones u observaciones del auditado específicamente cuando se discute el borrador de informe. • No hay disposición de parte del auditor, ya que no comunica cómo va el proceso, se dan situaciones que no comprende lo que se le explica, solo piden la información y no realizan las consultas para poder aclarar el punto de vista del auditado. • A veces no son consecuentes o ven más en función de la normativa y no en función de las responsabilidades, dan un punto de vista utópico, no real. • Las recomendaciones recibidas no son innovadoras porque se retoman las de años anteriores. • La comunicación es a través del acta informativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Algunos auditores tienen una mala disposición, vienen con prejuicio, no profesionalismo sino con dolo, con mala intención, son muy maliciosos y los comentarios no conducen a mejorar el servicio. • Hay falta de conocimiento técnico por parte de algunos auditores en cuanto a los procesos, escriben en el informe solo lo que comprenden • Evalúan con el mismo criterio de auditorías anteriores, las recomendaciones no son innovadoras. • Los auditores no conocen temas de aduana. • Algunos no cumplen con los horarios y fechas de visita de campo de 8:30am a 4:30pm. • Las auditorías no deben ser enfocadas estrictamente al procedimiento, sino a la situación actual, por ejemplo: "levantamiento de Inventario Manual", por no contar con el sistema, tal como está establecido se ejecutó de forma manual, lo que se consideró como un mal procedimiento. • No se enfocan en puntos fundamentales, no van más a fondo para dar mejoras sustanciosas, a veces sólo se genera más trabajo para el auditado. 	<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo total de duración del proceso de auditoría se realiza en un lapso de 3 a 4 meses aproximado. • Las auditorías no deben perder la secuencia, ya que el auditor se desaparece y vuelve a las dos semanas solicitando nuevamente la documentación. • Realizan el proceso de auditoría revisando otras auditorías y ocasiona que el proceso se alargue. • A veces se recibe el informe final y no el borrador previo, para hacer las observaciones. • El auditor se tarda demasiado en recopilar la información, no se conocen a profundidad los procesos haciendo que se requiera mucho más tiempo para explicar. • Es muy corto el tiempo para reunir la información que solicitan por correo electrónico, ya que no siempre se tiene a la mano. • Diez días es poco tiempo para analizar las observaciones al borrador del informe ya que es revisado y firmado por el Director y otras áreas involucradas.

5.2 Fortalezas

- Existe dos personas que fueron felicitadas por realizar sus auditorías de manera minuciosa y con mucho conocimiento: Miriam Eugenia Mejía Reyes y Aracely del Carmen Álvarez.
- Ningún usuario manifestó que la calidad ha empeorado.

CAPÍTULO 6:

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

6.1 Conclusiones

1. El módulo de **Infraestructura y elementos tangibles** fue el que obtuvo la mayor calificación, al presentar **9.19** puntos. Por otro lado el módulo que alcanzó la menor nota promedio fue el de **Capacidad de respuesta institucional** con **8.53**, debido al tiempo total de duración del proceso de auditoría.
2. **El índice de satisfacción global de los usuarios**, produjo un resultado final de **8.75** puntos, el cual, en la escala de medición utilizada, nos sugiere un nivel de **muy satisfactorio** del cumplimiento de las necesidades o requisitos de los usuarios consultados.
3. Respecto a la **evolución de la calidad del proceso de auditoría en los últimos 2 años**, se obtuvo que un mayoritario bloque de opiniones, es del 73.47% expresó que dicha calidad ha mejorado y el 23.47% que está igual.
4. En el módulo de Empatía del Personal el rubro que obtuvo el nivel más bajo, fue el de la disposición, comprensión e interés del auditor en ayudarlo a aclarar consultas y observaciones con **8.66** puntos, manifestando que existe una falta de apertura en la opinión del auditado en cuanto a las observaciones que se hacen referente al borrador del informe, resolución de dudas, consultas etc.
5. En el módulo de Profesionalismo del personal, el atributo que recibió menos aceptación fueron las recomendaciones aportadas para la mejora de los procesos con **8.58** puntos, manifestando que las recomendaciones no son sustanciosas para el día a día de las actividades de las áreas de trabajo y no toman en consideración todas las áreas involucradas; en ocasiones cuando se realizan observaciones al borrador del informe estas no son atendidas.
6. Respecto a la capacidad de respuesta institucional, el aspecto que salió menos favorecido fue el tiempo total de duración del proceso de auditoría con **8.44** puntos; que abarca desde la remisión de la nota de presentación hasta la entrega del informe final de auditoría, el cual puede prolongarse hasta un máximo de 4 meses.

Situaciones relevantes encontradas:

- Falta de apertura a las opiniones del auditado en el desarrollo de la auditoría y en la discusión del borrador del informe.
- Formular recomendaciones esenciales, innovadoras, apegadas a la realidad del día a día de cada unidad y tomar en cuenta todas las partes involucradas.
- Falta de una debida comunicación y seguimiento respecto al estado o etapas de la auditoría.
- El tiempo total de duración del proceso es muy extenso, lo que hace que se pierda la continuidad del proceso.

6.2 Sugerencias

Sugerencias presentadas por los usuarios.

- Capacitar a los auditores en general en temas relacionados a procesos de trabajo, innovación de ideas, tecnología y aduanas.
- Notificar a todas las áreas involucradas en el proceso sobre la auditoría a realizar.
- Acortar el tiempo de entrega del informe final, (menor a 4 meses).
- Definir el tiempo que va a perdurar la visita de la auditoría, para no perder la secuencia de la información solicitada.
- Ampliar el tiempo para la revisión del borrador del informe, ya que éste debe ser documentado debidamente por las diferentes áreas o jefaturas.
- Mejorar la comunicación en cuanto a informar sobre las diferentes etapas del proceso de auditoría con todos los involucrados, ya que el acta informativa no es suficiente.
- Unificar criterios entre los diferentes auditores, ya que cada quien maneja el propio sobre la situación encontrada.
- Ser más objetivos en la auditoría a realizar y en el planteamiento de los hallazgos ¿Qué quieren conocer o saber del área?, hacer observaciones que motiven a una mejora continua.
- Efectuar una reunión de cierre antes del envío del borrador del informe, para aclarar y explicar las diferentes observaciones o hallazgos encontrados.
- Programar y notificar anticipadamente la fecha para la realización de las auditorías y así planificar el tiempo para atenderlas.

- Contar con gente multidisciplinaria, con el fin de que se tome en cuenta la información recolectada y no lo que se piensa.
- Solicitar la información no sólo por correo electrónico sino presencialmente y que las auditorías se realicen una vez al año.
- Hacer recomendaciones esenciales, innovadoras, apegadas a la realidad de cada unidad y que involucren a todos los agentes responsables para lograr mejoras sustanciosas en los procesos.
- Supervisar los horarios de visitas a las unidades auditadas (8:30am a 4:30pm).

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario de la encuesta de satisfacción del usuario

INTRODUCCION

Buenos días/Buenas tardes. Mi nombre es _____. Estamos llevando a cabo una encuesta al usuario. Su propósito es conocer y medir el grado de satisfacción del proceso de Asignación y ejecución de Auditorías Internas brindado a los clientes internos por parte de la **Unidad de Auditoría Interna**. Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos. Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, impresión o percepción sobre los temas abordados en el cuestionario. Por favor, sea sincero en sus respuestas porque éstas serán registradas en forma anónima; Además, la información aportada será tratada de manera confidencial.

¿Está usted de acuerdo en participar en el estudio? Sí No (**finalizar la entrevista**)

MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA

1.1 Sexo:	a) Masculino <input type="checkbox"/>	b) Femenino <input type="checkbox"/>
1.2 Edad:	a) 18 a 20 años <input type="checkbox"/>	b) 21 a 40 años <input type="checkbox"/>
	c) 41 a 65 años <input type="checkbox"/>	d) 66 o más años <input type="checkbox"/>
1.3 Clase de usuario:	a) Cliente Interno <input type="checkbox"/>	
1.4 Oficina evaluada:	a) Unidad de Auditoría Interna (UAI) <input type="checkbox"/>	
1.5 Nombre del subproceso:	a) Asignación y Ejecución de Auditorías Internas <input type="checkbox"/>	

MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: información física.

De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la UAI

ASPECTOS	RESPUESTAS
2.1 El manejo interno de la información proporcionada a la UAI	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
2.2 Le notifican al inicio de cada auditoría los auditores asignados	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>

MODULO 3: EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios

De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la UAI

3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del auditor	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.2 La disposición, comprensión e interés del auditor en ayudarlo a aclarar consultas y observaciones	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
3.3 La comunicación percibida en el proceso	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>

MODULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores

De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la UAI

4.1 El conocimiento y competencia técnica y legal del auditor para desempeñar su trabajo	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
4.2 La utilidad de la información proporcionada en el Informe de auditoría	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
4.3 La confianza inspirada por el comportamiento del auditor	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
4.4 Las recomendaciones aportadas para la mejora de los procesos	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>

MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente

De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la UAI

5.1 El tiempo total de duración del subproceso de auditoría (desde la remisión de la nota de presentación hasta la fecha del informe final de auditoría)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.2 El tiempo invertido en la visita del auditor para el requerimiento de la información	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.3 El tiempo permitido para remitir la información para realizar la auditoría (Correo electrónico)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
5.4 El plazo que se le concede para realizar sus observaciones al borrador del informe, antes de emitir el informe final	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>

MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES

6.1 ¿Los exámenes de auditoría han propiciado la implantación de mejoras en los controles preventivos de su área de trabajo?	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> Explique: _____ _____
6.2 Considera que ha evolucionado la calidad del subproceso de auditoría de la UAI, en los últimos 2 años.	a) Ha mejorado <input type="checkbox"/> b) Está igual <input type="checkbox"/> c) Ha empeorado <input type="checkbox"/> d) No sabe o 1er. vez <input type="checkbox"/> e) No responde <input type="checkbox"/>
6.3 ¿Tiene alguna queja, sugerencia o comentario? a) Queja <input type="checkbox"/> b) Sugerencia <input type="checkbox"/> c) Comentario <input type="checkbox"/>	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> Explique: _____ _____ _____

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

ENCUESTADOR:
SUPERVISOR:
FECHA:

Generalidades de la información general de persona encuestada

1.1 Sexo						
Descripción	a) Masculino		b) Femenino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Total	66	67.35%	32	32.65%	98	100.00%

1.2 Edad						
Descripción	a) Masculino		b) Femenino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
a) 18 a 20 años	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
b) 21 a 40 años	12	18.18%	7	21.88%	19	19.39%
c) 41 a 65 años	53	80.30%	25	78.13%	78	79.59%
d) 66 o más años	1	1.52%	0	0.00%	1	1.02%
Total general	66	100.00%	32	100.00%	98	100.00%

1.3 Clase de Usuario						
Descripción	a) Masculino		b) Femenino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Cliente Interno	66	67.35%	32	32.65%	98	100.00%

1.4 Oficina Evaluada						
Descripción	a) Masculino		b) Femenino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Unidad de Auditoría Interna	66	67.35%	32	32.65%	98	100.00%

1.5 Nombre del subproceso						
Descripción	a) Masculino		b) Femenino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Asignación y Ejecución de Auditorías Internas	66	67.35%	32	32.65%	98	100.00%

Modalidad de entrevista						
Descripción	a) Masculino		b) Femenino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Presencial	31	46.97%	15	46.88%	46	46.94%
Telefónica	35	53.03%	17	53.13%	52	53.06%
Total	66	100.00%	32	100.00%	98	100.00%

Anexo 3:
Resultados de la encuesta en el módulo 2: Infraestructura y Elementos Tangibles

Preguntas	2.1 El manejo interno de la información proporcionada a la UAI		2.2 Le notifican al inicio de cada auditoría los auditores asignados	
	Total		Total	
Valor Numérico	Nº	%	Nº	%
0	0	0.00%	0	0.00%
1	0	0.00%	0	0.00%
2	0	0.00%	0	0.00%
3	0	0.00%	0	0.00%
4	0	0.00%	0	0.00%
5	1	1.02%	2	2.04%
6	0	0.00%	0	0.00%
7	1	1.02%	2	2.04%
8	18	18.37%	15	15.31%
9	36	36.73%	30	30.61%
10	41	41.84%	47	47.96%
a) No responde	1	1.02%	2	2.04%
Total	98	100.00%	98	100.00%

Anexo 4:
Estadísticos de la encuesta en el módulo 2: Infraestructura y elementos tangibles

MÓDULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES	PROMEDIO	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
El manejo interno de la información proporcionada a la UAI	9.18	0.89
Le notifican al inicio de cada auditoría los auditores asignados	9.21	1.01
GLOBAL DEL MÓDULO INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES	9.19	0.95

**Anexo 5:
Resultados de la encuesta en el módulo 3: Empatía del personal**

Preguntas	3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del auditor		3.2 La disposición, comprensión e interés del auditor en ayudarle a aclarar consultas y observaciones		3.3 La comunicación percibida en el proceso	
	Total		Total		Total	
Valor Numérico	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
1	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
2	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
3	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
4	0	0.00%	0	0.00%	1	1.02%
5	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
6	1	1.02%	1	1.02%	1	1.02%
7	0	0.00%	0	0.00%	4	4.08%
8	17	17.35%	17	17.35%	26	26.53%
9	37	37.76%	37	37.76%	37	37.76%
10	42	42.86%	42	42.86%	27	27.55%
a) No responde	1	1.02%	1	1.02%	2	2.04%
Total	98	100.00%	98	100.00%	98	100.00%

**Anexo 6:
Estadísticos de la encuesta en el módulo 3: Empatía del personal**

GLOBAL DEL MÓDULO EMPATÍA DEL PERSONAL	PROMEDIO	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del auditor	9.23	0.81
La disposición, comprensión e interés del auditor en ayudarle a aclarar consultas y observaciones	8.66	1.21
La comunicación percibida en el proceso	8.84	1.03
GLOBAL DEL MÓDULO EMPATÍA DEL PERSONAL	8.91	1.02

Anexo 7:
Resultados de la encuesta en el módulo 4: Profesionalismo de los empleados

Preguntas	4.1 El conocimiento y competencia técnica y legal del auditor para desempeñar su trabajo		4.2 La utilidad de la información proporcionada en el Informe de auditoría		4.3 La confianza inspirada por el comportamiento del auditor		4.4 Las recomendaciones aportadas para la mejora de los procesos	
	Total		Total		Total		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
1	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
2	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.02%
3	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
4	1	1.02%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
5	1	1.02%	1	1.02%	0	0.00%	1	1.02%
6	3	3.06%	1	1.02%	0	0.00%	1	1.02%
7	4	4.08%	3	3.06%	5	5.10%	8	8.16%
8	30	30.61%	28	28.57%	21	21.43%	30	30.61%
9	32	32.65%	34	34.69%	38	38.78%	34	34.69%
10	26	26.53%	28	28.57%	33	33.67%	20	20.41%
a) No responde	1	1.02%	3	3.06%	1	1.02%	3	3.06%
Total	98	100.00%	98	100.00%	98	100.00%	98	100.00%

Anexo 8:
Estadísticos de la encuesta en el módulo 4: Profesionalismo de los empleados

GLOBAL DEL MÓDULO PROFESIONALISMO DEL EMPLEADO	PROMEDIO	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
El conocimiento y competencia técnica y legal del auditor para desempeñar su trabajo	8.69	1.17
La utilidad de la información proporcionada en el Informe de auditoría	8.86	0.99
La confianza inspirada por el comportamiento del auditor	9.02	0.88
Las recomendaciones aportadas para la mejora de los procesos	8.58	1.22
GLOBAL DEL MÓDULO PROFESIONALISMO DEL EMPLEADO	8.79	1.06

Anexo 9:
Resultados de la encuesta en el módulo 5: Capacidad de respuesta institucional

Preguntas	5.1 El tiempo total de duración del subproceso de auditoría		5.2 El tiempo invertido en la visita del auditor para el requerimiento de la información		5.3 El tiempo permitido para remitir la información para realizar la auditoría		5.4 El plazo que se le concede para realizar sus observaciones al borrador del informe, antes de emitir el informe final	
	Total		Total		Total		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
1	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
2	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
3	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
4	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
5	1	1.02%	1	1.02%	0	0.00%	3	3.06%
6	2	2.04%	1	1.02%	0	0.00%	5	5.10%
7	12	12.24%	6	6.12%	8	8.16%	5	5.10%
8	33	33.67%	39	39.80%	35	35.71%	34	34.69%
9	32	32.65%	32	32.65%	36	36.73%	31	31.63%
10	14	14.29%	17	17.35%	18	18.37%	18	18.37%
a) No responde	4	4.08%	2	2.04%	1	1.02%	2	2.04%
Total	98	100.00%	98	100.00%	98	100.00%	98	100.00%

Anexo 10:
Estadísticos de la encuesta en el módulo 5: Capacidad de respuesta institucional

GLOBAL DEL MÓDULO CAPACIDAD DE RESPUESTA	PROMEDIO	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
El tiempo total de duración del subproceso de auditoría	8.44	1.03
El tiempo invertido en la visita del auditor para el requerimiento de la información	8.57	0.96
El tiempo permitido para remitir la información para realizar la auditoría	8.66	0.88
El plazo que se le concede para realizar sus observaciones al borrador del informe, antes de emitir el informe final	8.45	1.20
GLOBAL DEL MÓDULO CAPACIDAD DE RESPUESTA	8.53	1.02