

## Índice

### Capítulos I

1. Aspectos Generales	
1.1 Antecedentes .....	1
1.1.1 ¿Qué es Mutualista Pichincha y el Mutualismo?.....	1
1.1.2 Base Legal de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Pichincha” .....	3
1.1.3 Objetivos de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Pichincha” .....	20
1.2 Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Pichincha” .....	20
1.2.1 Reseña Histórica.....	20
1.2.2 Organigramas Mutualista Pichincha .....	22
1.2.2.1 Organigrama Estructural de la Mutualista. ....	22
1.2.2.2 Organigrama Funcional de la Mutualista Pichincha.....	26
1.2.2.3 Organigrama de Personal de la Mutualista Pichincha .....	31
1.2.3 Organigrama de la Agencia Iñaquito de Mutualista Pichincha .....	32
1.2.3.1 Organigrama Estructural de la Agencia Iñaquito.....	32
1.2.3.2 Organigrama Funcional de la agencia Iñaquito. ....	33
1.2.3.3 Organigrama de Personal de la Agencia Iñaquito. ....	36

### Capítulo II

2. Dirección Estratégico.....	37
2.1 Misión .....	37
2.2 Visión .....	37
2.3 Objetivo estratégico .....	37
2.4 Cultura .....	38
2.5 Valores y Principios .....	40

### Capítulo III

3. Análisis Situacional .....	41
3.1 Análisis Interno .....	41
3.1.1 El proceso de aprobación de crédito hipotecario .....	41
3.1.2 Detalles de las etapas del proceso de aprobación de crédito hipotecario.....	43
3.1.2.1 Determinación del mercado objetivo.....	44
3.1.2.2 Origen e iniciación del crédito.....	44
3.1.2.3 Negociación y estructuración.....	45
3.1.2.4 Análisis y propuesta de crédito.....	45
3.1.2.5 Aprobación.....	46
3.1.2.6 Perfeccionamiento.....	49
3.1.2.7 Contabilización.....	49
3.1.2.8 Desembolso.....	50
3.1.3 Flujograma del proceso .....	51
3.2 Análisis Externo .....	52
3.2.1 Influencia Macroeconómica.....	52
3.2.1.1 Factor Político.....	52
3.2.1.1.1 La Asamblea Constituyente y la baja en la tasa de interés activa.....	52
3.2.1.2 Económico.....	53
3.2.1.2.1 Tasa de interés Activa.....	54
3.2.1.2.2 Tasa de Interés Pasiva.....	55
3.2.1.2.3 Evolución de sector de la construcción.....	56
3.2.1.3 Factor Social.....	57
3.2.1.3.1 Canasta Básica.....	57
3.2.1.3.2 Población económicamente activa, el Desempleo y el Subempleo.....	58
3.2.1.3.3 La Migración.....	59
3.2.1.4 Factor Tecnológico.....	61
3.2.1.4.1 Aplicaciones.....	61
3.2.1.4.2 Ultimus.....	62
3.2.1.4.3 Correo .....	63
3.2.1.4.4 Sales Logix .....	63
3.2.1.4.5 AS-400 .....	63
3.2.1.4.6 On Base .....	63
3.2.1.4.7 AVI Supervisor.....	63
3.2.1.4.8 AFC .....	63
3.2.1.5 Factor Legal .....	64
3.2.1.5.1 Ley General del Sistema Financiero.....	64
3.2.1.5.2 Reglamentación de Constitución, Organización, Funcionamiento, Fusión y Disolución de las Asociaciones Mutualista de Ahorro y Crédito.....	65

3.2.1.5.3 Patrimonio Técnico.....	66
3.2.2 Influencia Microambiental.....	68
3.2.2.1 Clientes.....	68
3.2.2.2 Proveedores.....	71
3.2.2.3 Competencia y tasa.....	71
3.2.2.4 Mutualista Benalcázar.....	72
3.2.2.5 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).....	72

#### **Capítulo IV**

4. La Auditoría de Gestión.....	74
4.1 Generalidades.....	74
4.1.1 Definiciones .....	74
4.1.2 Características de la Auditoría de Gestión .....	79
4.1.3 Diferencias y similitudes entre la Auditoría Administrativa y la Auditoría Financiera.....	80
4.1.4 Comparación de la Auditoría Financiera con la Auditoría de Gestión .....	82
4.1.5 Alcance de la Auditoría de Gestión .....	84
4.1.6 Objetivos de la Auditoría de Gestión .....	84
4.1.7 Las E's que marcan a la Auditoría de Gestión .....	86
4.1.8 Fases de la Auditoría de Gestión.....	87
4.1.9 Desarrollo de las fases de Auditoría de Gestión.....	89
4.1.9.1 Fase I .....	89
4.1.9.2 Fase II .....	91
4.1.9.3 Fase III .....	92
4.1.9.4 Fase IV.....	95
4.1.9.5 Fase V .....	96
4.1.10 Indicadores de Gestión .....	96

#### **Capítulo V**

5. Desarrollo de las Fases de Auditoría de Gestión .....	106
5.1 Fase I .....	106
5.2 Fase II .....	123
5.3 Fase III .....	133
5.4 Fase IV.....	149

**Capítulo VI**

6. Conclusiones y Recomendaciones.....	154
6.1 Conclusiones .....	154
6.2 Recomendaciones .....	155

*Bibliografía*