



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

MODALIDAD: PRESENCIAL

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la
obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría**

TEMA:

**“CONTROL INTERNO Y LA PRESERVACIÓN DE RECURSOS
FINANCIEROS DEL BANCO DEL PACÍFICO SUCURSAL AMBATO”**

Autor: Espín De la Torre Andrés Isaac

Tutor: Ing. Mg. Mario Rubio

Ambato- Ecuador

2015

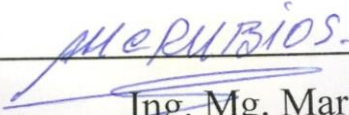
APROBACION DEL TUTOR

Yo, Mario Rubio en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema:

“CONTROL INTERNO Y LA PRESERVACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DEL BANCO DEL PACÍFICO SUCURSAL AMBATO”

desarrollado por el estudiante Espín De la Torre Andrés Isaac, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 13 abril del 2015



Ing. Mg. Mario Rubio
TUTOR

AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Andrés Isaac Espín de la Torre, con C.I. 1804439402, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación “**CONTROL INTERNO Y LA PRESERVACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DEL BANCO DEL PACÍFICO SUCURSAL AMBATO**”, es original, autentico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autor y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato por lo que autorizo a la biblioteca de la facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta Tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las normas de la Universidad.

Ambato, 13 de abril de 2015



Espín De la Torre Andrés Isaac

CC. 1804439402

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema “**CONTROL INTERNO Y LA PRESERVACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DEL BANCO DEL PACÍFICO SUCURSAL AMBATO**” autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de Autor y no se utilice con fines de lucro.



Espín De la Torre Andrés Isaac

CC. 1804439402

AUTOR

Al Consejo Directivo de la Facultad de Contabilidad y Auditoría

La Comisión de estudio y calificación del Informe de Trabajo de Graduación
o Titulación, sobre el tema:

“CONTROL INTERNO Y LA PRESERVACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DEL BANCO DEL PACÍFICO SUCURSAL AMBATO”

presentado por el Sr. Andrés Isaac Espín De la Torre estudiante de la Carrera
de Contabilidad y Auditoría, una vez revisada y calificada la investigación, se
APRUEBA en razón de que cumple con los principio básicos, técnicos y
científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN



Ing. Mg. Eduardo Paredes
Miembro



Dra. María Augusta Albornoz
Miembro



Eco. Diego Proaño
Presidente

AGRADECIMIENTO

Son extrañas las circunstancias que me ha dado la vida, ahora estoy en el sitio donde siempre desee. Me encuentro feliz y agradezco al Señor dueño de todo por darme esta tal felicidad.

Gracias a mis abuelitos Antonio y Fabiola, a mi madre Paulina, y a mis hermanos Pablo, Joaquín y Josué, mis tíos Ricardo y Gabriela por el gran apoyo y la fuerza con que me impulsaron para concluir este objetivo.

A Ti Rose Evelyn, que me das la alegría y el amor necesario para cumplir mis sueños, eres mi compañera incondicional, mi ilusión y esperanza.

Este no es el final sino el comienzo para emprender un nuevo objetivo. Es hora de triunfar.

Espín Andrés.

ÍNDICE GENERAL

| | Contenido |
|----------------------------------------------------------------------|------------------|
| APROBACION DEL TUTOR | ii |
| CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR | iv |
| Al Consejo Directivo de la Facultad de Contabilidad y Auditoría | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| ÍNDICE GENERAL | vii |
| ÍNDICE DE CUADROS | x |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xi |
| RESUMEN EJECUTIVO | xii |
| INTRODUCCION | xiii |
| Capítulo I | 1 |
| El Problema de Investigación | 1 |
| 1.1. Tema de Investigación | 1 |
| 1.2. Planteamiento del Problema | 1 |
| 1.2.1 Contextualización. | 1 |
| <i>Mesocontextualización.</i> | 3 |
| 1.2.2 Análisis Crítico. | 5 |
| 1.2.4 Formulación del Problema. | 7 |
| 1.2.5 Preguntas Directrices. | 7 |
| 1.2.6 Delimitación. | 7 |
| 1.3 Justificación | 7 |
| 1.4 Objetivos | 8 |
| 1.4.1 Objetivo General. | 8 |
| 1.4.2 Objetivos Específicos. | 8 |
| Capítulo II | 10 |
| Marco Teórico | 10 |
| 2.1 Antecedentes Investigativos | 10 |
| 2.2 Fundamentación Filosófica | 11 |
| 2.3 Fundamentación Legal | 12 |
| 2.4 Categorías Fundamentales | 14 |
| 2.4.1. Fundamentación teórica de la Variable Control Interno. | 17 |
| 2.4.2. Fundamentación teórica para la Variable Recursos Financieros. | 23 |

| | |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 2.5 Hipótesis | 25 |
| 2.6 Señalamiento de las variables | 25 |
| Capítulo III | 26 |
| 3.1 Enfoque de la Investigación | 26 |
| 3.2 Modalidad Básica de la Investigación | 27 |
| 3.3 Nivel o tipo de investigación | 28 |
| 3.3.1. Investigación Exploratoria. | 28 |
| 3.3.2. Investigación Descriptiva. | 29 |
| 3.4 Población y Muestra | 29 |
| 3.4.1. Población. | 29 |
| 3.4.2. Muestra. | 30 |
| 3.5 Operacionalización de las variables | 31 |
| 3.5.1. Variable Independiente. | 31 |
| 3.5.2. Variable Dependiente. | 33 |
| 3.6. Recolección de la Información | 33 |
| Capítulo IV | 35 |
| Análisis e interpretación de los resultados | 35 |
| 4.1 Análisis De Los Resultados | 35 |
| 4.2 Verificación de la hipótesis | 55 |
| 2.1 Planteamiento de la hipótesis. | 55 |
| 2.2 Selección del nivel de significación. | 55 |
| 4.2.3 Descripción de la población. | 56 |
| 4.2.4 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo. | 56 |
| 4.2.5 Recolección de datos y cálculo de los estadísticos. | 58 |
| 4.2.6 Cálculo del Chi Cuadrado | 59 |
| 4.2.7 Decisión. | 60 |
| Capítulo V | 61 |
| 5.1 Conclusiones | 61 |
| 5.2 Recomendaciones | 61 |
| Capítulo VI | 63 |
| 6.1 Datos Informativos | 63 |
| 6.2 Antecedentes de la propuesta | 64 |
| 6.3 Justificación | 65 |

| | |
|----------------------------------------------------|----|
| 6.4. Objetivos | 66 |
| 6.5. Análisis de Factibilidad | 66 |
| 6.6 Fundamentación científico técnica | 68 |
| 6.7 Metodología | 68 |
| 6.7.1 Modelo Operativo. | 69 |
| 6.8 Administración de la Propuesta | 71 |
| 6.9 Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta | 71 |
| 6.10 Desarrollo De La Propuesta | 72 |
| 1. Reestructuración Sistema de Control Interno. | 72 |
| 1.2 Conclusión | 74 |
| 1.3 Recomendación. | 74 |
| 1.4 Análisis Horizontal | 77 |
| 1.5 Análisis FODA | 79 |
| Bibliografía | 84 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|-----------------------------------------------------|----|
| Cuadro 1 Población | 30 |
| Cuadro 2 Control Interno | 31 |
| Cuadro 3 Recursos Financieros..... | 33 |
| Cuadro 4 Plan de recolección de la información..... | 34 |
| Cuadro 5 Tabulación Pregunta 1 | 35 |
| Cuadro 6 Tabulación Pregunta 2..... | 37 |
| Cuadro 7 Tabulación Pregunta 3..... | 38 |
| Cuadro 8 Tabulación Pregunta 4..... | 40 |
| Cuadro 9 Tabulación Pregunta 5..... | 41 |
| Cuadro 10 Tabulación Pregunta 6..... | 43 |
| Cuadro 11 Tabulación Pregunta 7..... | 44 |
| Cuadro 12 Tabulación Pregunta 8..... | 46 |
| Cuadro 13 Tabulación Pregunta 9..... | 47 |
| Cuadro 14 Tabulación Pregunta 10..... | 49 |
| Cuadro 15 Tabulación Pregunta 11 | 50 |
| Cuadro 16 Tabulación Pregunta 12..... | 51 |
| Cuadro 17 Tabulación Pregunta 13..... | 53 |
| Cuadro 18 Tabulación Pregunta 14..... | 54 |
| Cuadro 19 Muestra población | 56 |
| Cuadro 20 Grado de libertad($x^2 T$) | 57 |
| Cuadro 21 Frecuencias observadas | 58 |
| Cuadro 22 Frecuencias esperadas | 58 |
| Cuadro 23 Cálculo del Chi Cuadrado | 59 |
| Cuadro 24 Modelo operativo. | 70 |
| Cuadro 25 Plan de Monitoreo | 71 |
| Cuadro 26 Descripción del proceso: | 72 |
| Cuadro 27 Reporte de Resultados | 76 |
| Cuadro 28 Estado de Resultados..... | 77 |
| Cuadro 29 FODA | 80 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1 Árbol del Problema | 5 |
| Gráfico 2 Supraordinación Conceptual | 14 |
| Gráfico 3 Subordinación Conceptual de la variable control interno | 14 |
| Gráfico 4 Subordinación Conceptual de la variable recursos financieros..... | 16 |
| Gráfico 5 Pregunta 1 | 36 |
| Gráfico 6 Pregunta 2 | 37 |
| Gráfico 7 Pregunta 3 | 39 |
| Gráfico 8 Pregunta 4 | 40 |
| Gráfico 9 Pregunta 5 | 42 |
| Gráfico 10 Pregunta 6 | 43 |
| Gráfico 11 Pregunta 7 | 45 |
| Gráfico 12 Pregunta 8 | 46 |
| Gráfico 13 Pregunta 9 | 48 |
| Gráfico 14 Pregunta 10 | 49 |
| Gráfico 15 Pregunta 11 | 50 |
| Gráfico 16 Pregunta 12 | 52 |
| Gráfico 17 Pregunta 13 | 53 |
| Gráfico 18 Pregunta 14 | 54 |
| Gráfico 19 Curva estadística de aceptación y rechazo | 57 |
| Gráfico 20 Flujograma del proceso..... | 74 |
| Gráfico 21 Flujograma Sugerido..... | 75 |

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad las instituciones financieras atraviesan constantes retos competitivos, por lo que es necesario implementar métodos de control interno que le permitan lograr el cumplimiento de sus objetivos de manera eficaz. (LAVALLE, 2013)

El estudio hace referencia al Banco del Pacífico Sucursal Ambato referente a sus recursos financieros y el resultado de protegerlos de un inadecuado tratamiento, ante esto surge un análisis cualitativo y cuantitativo de los procesos internos ejecutados en la institución, así como desaciertos administrativos en la toma de decisiones.

La investigación reunida, como el Manual de Proceso, Estado de Resultados nos permite analizar que existen cuentas contables que han incrementado sus gastos afectando sus indicadores financieros.

En tal razón el trabajo de investigación tiene la finalidad de cambiar aquellos procedimientos de control interno que no deben aplicarse, con el propósito de mitigar el riesgo institucional, para mejorar los indicadores financieros y presentar resultados positivos a la Junta de Accionistas, entidades de control y clientes. Debe darse cumplimiento a los principios de control interno; reformular el sistema de control interno a través de un nuevo procedimiento administrativo y una política que preserve los recursos financieros.

INTRODUCCION

El análisis investigativo trata sobre el “**Control Interno y la preservación de Recursos Financieros del Banco del Pacífico Sucursal Ambato**” la misma que comprende de seis capítulos los cuales se mencionan a continuación con su respectivo contenido:

Capítulo I: trata sobre el problema seleccionado para el estudio en el Banco del Pacífico Sucursal Ambato, siendo éste el deficiente sistema de control interno de los recursos financieros y analizando el mismo a través del planteamiento del problema, la contextualización, el análisis crítico valiéndose de un árbol de problemas, la prognosis, la delimitación de la investigación, justificación y el planteamiento de objetivos general y específicos respectivamente.

Capítulo II: está compuesto de un marco teórico, el mismo que hace referencia a los antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, fundamentos investigativos científicos, explicaciones y análisis de diferente autores que dan a conocer sus puntos de vista de las variables dependiente e independiente y finalmente se habla sobre la hipótesis que se propone sobre el análisis a implementarse en el Banco del Pacífico Sucursal Ambato.

Capítulo III: se considera el tipo de desarrollo de metodología a emplearse. Siendo el caso cualitativa ya que mantiene directa relación con la opinión de los empleados del Banco del Pacífico Sucursal Ambato y cuantitativa por la información entregada para el análisis y estudio del problema, los instrumentos y técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de los datos y resultados se darán a través de una investigación bibliográfica, documental y de campo.

Capítulo IV: se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados de la investigación través de la encuesta aplicada en la Sucursal Ambato Banco del Pacífico.

Capítulo V constituye las conclusiones y recomendaciones a las cuales se llega luego de desarrollar la investigación. Un nuevo proceso en para la Jefatura de Operaciones del Banco del Pacífico Sucursal Ambato, y formulación de políticas para preservar los recursos financieros.

Capítulo VI está constituido por la propuesta de un nuevo modelo que reestructure el sistema de control interno, permitiendo salvaguardar los recursos financieros del Banco del Pacífico Sucursal Ambato a partir de normas claras que brinden a la dirección lucidez en las decisiones administrativo financieras. Esta propuesta de un nuevo esquema en el manejo de la información financiera en las instituciones bancarias del Ecuador, servirá de guía incluso en aquellas organizaciones con similares dificultades, aportando el conocimiento de los fenómenos financieros que muchas veces pasan desapercibidos pero que su afectación es de vital importancia para las entidades de este tipo.

Capítulo I

El Problema de Investigación

1.1 Tema de Investigación

“El Control Interno y la preservación de los Recursos Financieros del Banco del Pacífico Sucursal Ambato”

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización.

Macrocontextualización.

El sistema financiero nacional es el conjunto de entidades públicas y privadas que proporcionan recursos de financiamiento a la economía nacional para el desarrollo de sus actividades. El incremento en la economía y los mercados, los avances tecnológicos y comunicacionales e incluso el pensamiento innovador del ser humano, hace cada vez que más individuos busquen cubrir más necesidades a través de los servicios financieros que presenta la Banca.

Estas organizaciones bancarias sostienen que es cada día más importante poseer un eficiente sistema de control interno, considerando que éste se caracteriza en constituir un modelo sofisticado de supervisión y monitoreo a través de: técnicas, principios y lineamientos adoptados por las entidades con el fin de que todas las actividades desarrolladas en cada uno de sus departamentos bancarios se realicen de acuerdo con las normas

constitucionales y legales que establece la dirección, a fin de lograr resultados favorables reflejados en los estados financieros al término del ejercicio fiscal.

La constante transformación de los negocios; en especial los financieros, es la causa de que muchas organizaciones hoy en día, tengan mayores retos y su competitividad se vea forzada siempre a la innovación. Los medios para perfeccionar su gestión son las auditorías y controles internos, por ellos se puede conocer el grado de significación al cumplir un proceso y los resultados a obtenerse para posesionarse en distintas plazas financieras.

Para ello se revisa el criterio de Salvador Marín Hernández respecto al desarrollo de los mercados bancarios:

La evolución de los negocios provoca nuevos retos a los que las entidades deben enfrentarse si quieren sobrevivir a unos mercados cada vez más competitivos y exigentes. Esta evolución también ha afectado a la función de auditoría interna y control interno que han ido avanzando considerablemente en importancia y categoría dentro de las organizaciones de las entidades, buscando su posición al lado del más alto nivel de dirección e informando a ésta. En este mismo sentido en los últimos años también estamos asistiendo a un cambio en la naturaleza de la supervisión de las entidades de crédito tendentes al reforzamiento de sus sistemas de control interno. Este reforzamiento no implica abandonar las prácticas anteriores, sino que va encaminado al reconocimiento internacional de su insuficiencia, si tenemos en cuenta las importantes pérdidas que algunos grandes bancos han incurrido como consecuencia de fallos en sus controles internos. (Salvador Marín Hernández, 2005)

Al interpretar la apreciación anterior, es necesario ajustar los procedimientos tradicionales que se emplean en las instituciones bancarias, a los cambios y tendencias que se presentan ya en organizaciones modernas que buscan adaptarse a un mercado competitivo y a cambios cada vez más acelerados, que implican programas y procesos flexibles que generen eficacia y eficiencia.

Mesocontextualización.

La provincia de Tungurahua actualmente cuenta con Bancos públicos y privados, Mutualistas, Sociedades Financieras, Compañías emisoras de Tarjetas de Crédito, controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por la Superintendencia de Economía Popular Solidaria, a estas instituciones se las controla con rigurosas auditorias, sin embargo por el crecimiento que tienen año tras año y por el alto porcentaje de consumo de sus servicios financieros, el monitoreo y revisión de las operaciones cotidianas no son las suficientes para cubrir las expectativas de control. (BETANCOURT, 2013).

En tal razón es menester el empleo de un sistema de control interno eficiente, que permita evaluar la eficiencia de los resultados, el cumplimiento de las metas, la utilización de los recursos financieros, tecnológicos, humanos, los procesos, y la forma de operar en las instituciones, con el objetivo de tomar decisiones oportunas y no crear una crisis económica poblacional.

En la actualidad dentro del país, las entidades bancarias tratan de precautelar los recursos financieros que tienen, y, si bien es cierto hoy en día el riesgo del país es mucho menor con respecto a años pasados. Las instituciones financieras como Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Seguros, han desarrollado planes de contingencia que colaboran a la preservación estos recursos a través de un adecuado control interno que aplique las normas convenientes para minimizar pérdidas y maximizar indicadores financieros. (BETANCOURT, 2013)

Según información receptada por los funcionarios del Banco del Pacífico, éste posee cantidad de puntos de atención, los mismos que se controlan en dos dependencias: en el norte la oficina matriz ubicada en la ciudad de Quito, en el Sur con la oficina principal situada en la ciudad de Guayaquil. La Sucursal de Ambato es regida y controlada por la agencia matriz de Quito, y al ser una filial pequeña comparada con otras, existe la carencia de un eficaz control interno aplicado como sucursal de manera autónoma para preservar los recursos financieros, a través de una información segura que refleje la verdadera situación que

presenta esta sucursal. La misma que cuenta con cerca de treinta empleados para el cumplimiento de su gestión.

Así también según la dirección, la toma de decisiones efectivas para incrementar el rendimiento, se dan a cargo de la Gerencia dado su mejor criterio; decisiones administrativas, financieras que influyen directamente en el resultado final y en la consecución de los objetivos que se plantea como Sucursal del Banco del Pacífico en la ciudad de Ambato.

Con el objetivo de conocer la trayectoria institucional del Banco del Pacífico se describe lo siguiente:

La filosofía es brindar crédito a todos los sectores de la economía y convertirse en el almacén del desarrollo del país, es uno de los pioneros en el desarrollo tecnológico de servicios financieros como Banca Electrónica, Automático, Telebank, orden de cobros y pagos que permitan realizar transacciones personales y corporativas las 24 horas desde la oficina o casa, se convirtió en el primer banco de América del Sur en introducir cajeros automáticos. En 1998, bajo la administración de Jamil Mahuad Witt como Presidente de Ecuador, en el año 1999, la banca soportó la crisis financiera de la historia del país se dio como resultado de la quiebra de varios de los bancos más grandes de la ciudad de Guayaquil, como Progreso, La Previsora y Filanbanco, debido a la vinculación de créditos otorgada a los Accionistas. En el 2011 pasa a manos del Estado, el manejo del banco fue transferido bajo una Administración extranjera, en el 2011 el Presidente del banco Central del Ecuador anuncia la permanencia en poder del Estado ecuatoriano con \$1500 millones de activos y un patrimonio de \$500 millones. Desde la Administración del Estado ha sido parte de los planes del Gobierno, con productos crediticios para la vivienda por medio del Ministerio de la Vivienda, en el 2013 con créditos educativos y becas con el IECE y con 2000 puntos de atención en barrios populares. (Pacífico, 2015)

Conforme al criterio de los ejecutivos de la Sucursal Ambato del Banco del Pacífico se pretende cada día precautelar y mantener sus recursos financieros, sin embargo, luego de un análisis, el sistema de control interno no es eficiente a nivel de Sucursales y Agencias causando pérdidas o disminuciones del recurso económico.

Microcontextualización.

El estudio se enfoca a la Sucursal Ambato del Banco del Pacífico, la misma que sigue los objetivos del Plan Estratégico Nacional, sin embargo es menester realizar un Auditoría de Control Interno para fortalecer los estándares de calidad y minimizar posibles riesgos.

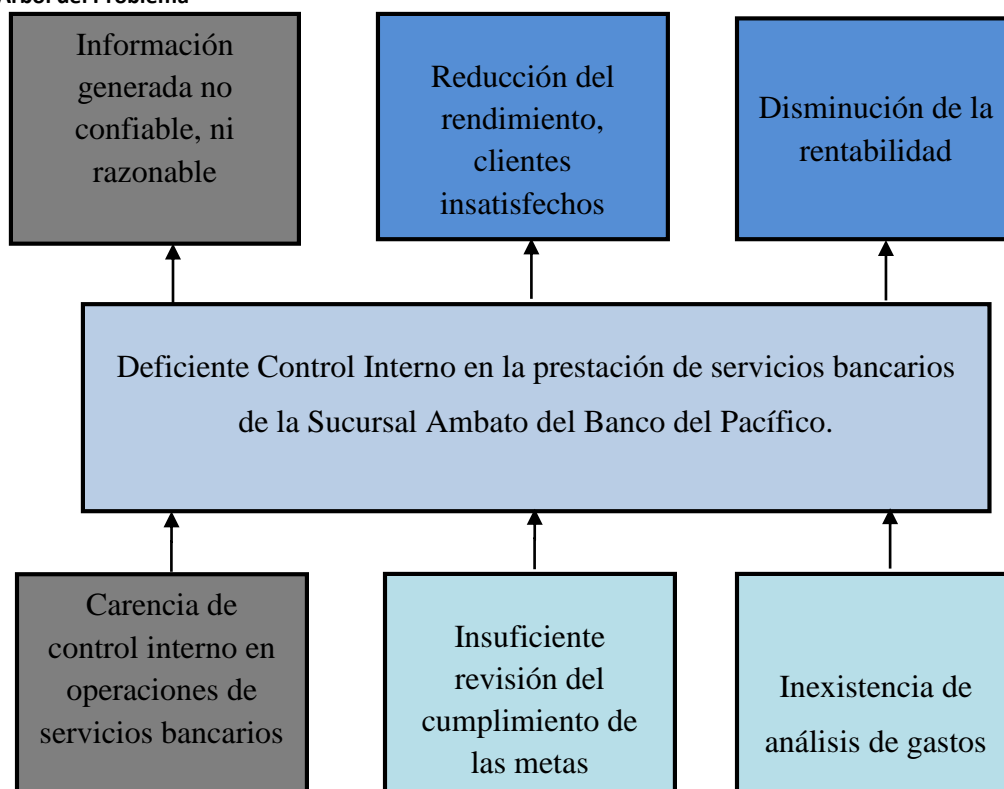
La Sucursal Ambato fue aperturada hace 35 años, cuenta con tres agencias adicionales en la ciudad de Ambato, ubicadas en el casco principal y la zona Sur de la ciudad.

El análisis se aplica a la Sucursal ubicada en la calle Cevallos y Unidad Nacional, estructurada con la Gerencia, Jefaturas Operativa, Inversiones, Crédito, Negocios y el personal correspondiente de cada área.

La investigación, nos permite percibir varios inconvenientes siendo prioritario contribuir con el problema de que existe un deficiente sistema de control interno que no precautela los recursos financieros, incremento de las cuentas de gasto. Para ello se direcciona variables importantes como la eficiencia en los procesos ejecutados por los empleados en la consolidación de la información reflejada por la prestación de productos y servicios financieros.

1.2.2 Análisis Crítico.

Gráfico 1 Árbol del Problema



Fuente: Espín A, a partir de Análisis del contexto del problema

En base a lo expresado por personal ejecutivo de la Sucursal Ambato Banco del Pacífico, en los reportes remitidos a la Matriz de Quito no existe una conciliación previa de la información reflejada por la operatividad que generan los servicios financieros que se prestan en la sucursal. Los gastos operativos se ejecutan sin moderación y sin analizar la viabilidad de los mismos; la falencia se relaciona directamente al sistema de control interno, afectando los resultados.

En virtud de lo expuesto anteriormente, el control interno en el área de negocios específicamente en la Jefatura de Operaciones no es el adecuado para revelar una información suficiente que determine decisiones acertadas para la administración.

Otro motivo para el incumplimiento de las metas que como sucursal se han planteado, es el desconocimiento de sus funciones, la falta de compromiso adquirido al ingresar a la institución, desencadenando en mínima efectividad y eficiencia, quizá por no saber el valor del tiempo y el costo de los procesos omitidos.

1.2.3 Prognosis.

El frágil seguimiento al cumplimiento a las recomendaciones de los informes de control interno y al cumplimiento de los procesos establecidos en la institución, puede desencadenar incremento de los gastos reflejados en los Estados Financieros del 2014, si no se toman medidas correctivas puede desencadenar una serie de inconvenientes como: posible intervención por parte de los organismos de control, fallido cumplimiento de las metas, despido del personal por visto bueno, razones imperativas que alertan sobre la inestabilidad de la Oficina Banco Pacifico Sucursal Ambato, es de vital importancia dar seguimiento al a los requerimientos del Control Interno para la toma de decisiones oportunas que permita anticipar y precautelar los recursos monetarios y mejorar los indicadores de gestión y financieros.

1.2.4 Formulación del Problema.

¿Es eficiente el sistema de control interno en la prestación de servicios bancarios del Banco del Pacífico Sucursal Ambato en el año 2015?

1.2.5 Preguntas Directrices.

Se propone reestructurar el sistema de control interno para al consolidar la información financiera los resultados sean reales y sirvan de apoyo a la gerencia para la toma de decisiones, para esto se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿Qué factores afectan al sistema de control interno de la Sucursal Ambato Banco del Pacífico?
- ¿El proceso de control interno permite medir el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la institución financiera?
- ¿Existe un análisis de los gastos en los que incurre el Banco del Pacífico Sucursal Ambato?

1.2.6 Delimitación.

- ✓ **Campo:** Contabilidad y Auditoría
- ✓ **Área:** Auditoría General
- ✓ **Aspecto:** Control Interno y Recursos Financieros
- ✓ **Temporal:** Periodo comprendido de Septiembre 2014 - Marzo 2015
- ✓ **Espacial:** La Investigación se realizó en la ciudad de Ambato.
- ✓ **Poblacional:** Clientes Internos Banco del Pacífico Sucursal Ambato.

1.3 Justificación

El trabajo investigativo es relevante, se encuentra enmarcado en la necesidad resguardar los recursos financieros de la Sucursal Ambato del Banco del Pacífico, optimizando los

sistemas de control interno, con el objetivo de revisar la legalidad, exactitud, sinceridad y oportuna corrección de las actividades del ambiente de control, de riesgos operacionales y de gestión financiera con el fin de precautelar las deficiencias existentes, para la toma de decisiones oportunas y lograr las expectativas propuestas en las metas de la institución y de la Sucursal Ambato.

Los principales beneficiarios al elaborar la investigación son los clientes del Banco del Pacífico, que hoy en día requieren seguridad, los accionistas gubernamentales que exigen altos estándares de solvencia y rentabilidad; el Talento Humano que necesita de estabilidad laboral, mejor condición salarial, que motive al comprometimiento con la institución optimizando sus funciones y la calidad del clima laboral.

La factibilidad de la investigación es positiva; se cuenta con la autorización de las autoridades del Banco Pacifico Sucursal Ambato y con el apoyo de los clientes internos que laboran y brindan la información necesaria para la elaboración de este documento, los mismos que receptaran sugerencias propuestas y analizar medidas inmediatas.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General.

Evaluar el sistema de control interno de los recursos financieros del Banco del Pacífico Sucursal Ambato, para prevenir deficiencias y obtener mejores resultados en balances e indicadores.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Diagnosticar las causas que afectan a los recursos financieros de la Sucursal Ambato en el presente periodo 2015.
- Proponer un modelo de reestructuración en el sistema de control interno de la Sucursal Ambato del Banco del Pacifico, identificando si se cumplen las leyes reglamentos y normativas estipuladas por el organismo de control.

- Implementar políticas análisis y control de gastos para preservar los recursos financieros en el Banco del Pacífico Sucursal Ambato.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes Investigativos

Tomando en cuenta el problema del actual estudio, se pretende reforzar el proceso de control interno desde su inicio hasta el seguimiento posterior; con el fin de evaluar el cumplimiento de las políticas, normativas en las actividades de la Institución para medir así la productividad, la eficiencia y eficacia de los empleados para el logro de los objetivos. Y por tanto se hace necesario revisar ciertos conceptos importantes para comprender el desarrollo de la investigación.

En este estudio la información recolectada permite conocer las debilidades que existen en la ejecución de los procesos, administrativos, operativos y financieros; los cuales han sido detectados y no tienen una corrección ágil y oportuna.

El objeto de la investigación es minimizar las actividades de poca efectividad que desarrolla la Sucursal Ambato Banco del Pacifico, e implementar cambios que permitan la obtención de información correcta y el conocimiento para decidir los que es conveniente mediante la implementación de un sistema de control interno. La función de organización de esta sucursal debe ser lo imprescindible y lo que más se debe buscar. Una empresa que no está correctamente organizada no llegará a concluir los fines para los que fue creada; por lo tanto se revisa que plantea sobre este tema:

Plan de organización, mediante la utilización coordinada de métodos y medidas adoptadas por la Institución con el fin de salvaguardar los activos, verificar la exactitud y veracidad de

la información contable, promover la eficiencia y efectividad de los procedimientos y la adhesión a las políticas, normativas, reglamentos y objetivos propuestos por la alta dirección y la administración. (Ley Orgánica de la Contraloría de la República y del Sistema Nacional del Control Fiscal, 2010)

La revisión permanente del área organizacional de la empresa es muy importante, ya que ésta se vincula directamente con el camino que la empresa tiene en dirección al logro de las metas y objetivos, y de la evaluación que a través de un dictamen emite sugerencias para decidir arbitrariamente, quizá corregir manuales, políticas, o capacitar al talento humano.

Se debe revisar los métodos de control aplicados para la consecución de los objetivos que tiene la empresa. Ésta ya se encuentra organizada y se han definido tanto su misión y su visión; ahora es importante que se asuma el rol de verificación del cumplimiento pudiendo aplicarse el siguiente concepto de control descrito a continuación:

“La Intervención, Inspección, Control Interno, Auditoría Interna y Externa, son exámenes de los estados financieros realizados de acuerdo a ciertas normas, por un profesional calificado independiente con el fin de expresar su opinión sobre ellos lo cual ayudara a la dirección general para el logro de sus objetivos”. (MICHEL, 2004, pág. 45)

2.2 Fundamentación Filosófica

En el actual análisis interviene directamente el paradigma positivista, ya que toda la información de la Sucursal Ambato Banco del Pacífico busca ser comprobada científicamente, y está sujeta a un fenómeno anterior de la ciencia financiera relacionada con un problema detectado, sobre el cual establecer su autenticidad. En el siguiente concepto se comprende con mayor claridad este enfoque:

El paradigma positivista, se puede definir como la corriente filosófica en la que prevalece siempre la ciencia, respaldada por medio del método científico y combinando las teorías para conseguir una afirmación se fundamenta que todo se debe comprobar y demostrar según las circunstancias que nos da la experiencia por parte quien se investiga. (BRAVO, 1976)

Al revisar la definición del positivismo se puede conocer ampliamente a que se refiere:

“El positivismo mantiene que todo conocimiento científico se basa sobre la experiencia de los sentidos sólo puede avanzarse mediante la observación y el experimento, asociados al método científico” (FERRERES, 2006, pág. 117)

Finalmente, “La investigación participativa rompe la distancia entre el investigador y el colectivo investigado. Se convierte aquí la investigación en un proceso de aprendizaje colectivo donde se van descubriendo saberes y se va creando y recreando el conocimiento” (CARABALLO, 2003, pág. 45).

Al emplearse el método deductivo con el fin de determinar el resultado de la investigación sobre el ineficiente control interno de los recursos financieros Sucursal Ambato Banco del Pacífico se logrará recolectar hechos razonables en la institución financiera; como es el caso de la toma de decisiones inadecuada. A partir del método inductivo lo que se pretende es comprobar; experimentando el hecho de que las premisas formuladas son una realidad existente y un problema.

Al analizar los aspectos de Control Interno y la forma de preservar los Recursos Financieros de la Sucursal Ambato del Banco del Pacífico se toma directamente los paradigmas y modelos de investigación anteriormente mencionados.

2.3 Fundamentación Legal

El Banco del Pacífico como institución de economía mixta se mantiene bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros y es regulado además por el Banco Central del Ecuador a través del Código Orgánico Monetario, específicamente:

Código Orgánico Monetario y Financiero.

Artículo 58.- Las instituciones financieras deberán tener sistemas de control interno para asegurar la efectividad y eficiencia de sus actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Asimismo, contará con un auditor interno designado por la Contraloría General del Estado, quien efectuará exclusivamente el control interno de los recursos públicos en la parte correspondiente a la gestión administrativa del Banco, conforme las normas dictadas por dicho organismo de control, y un auditor interno, calificado por la Superintendencia de Bancos, designado por el banco, que tendrá a

su cargo el control interno de las operaciones bancarias determinadas por la Junta, de conformidad con el artículo 14 numeral 36.

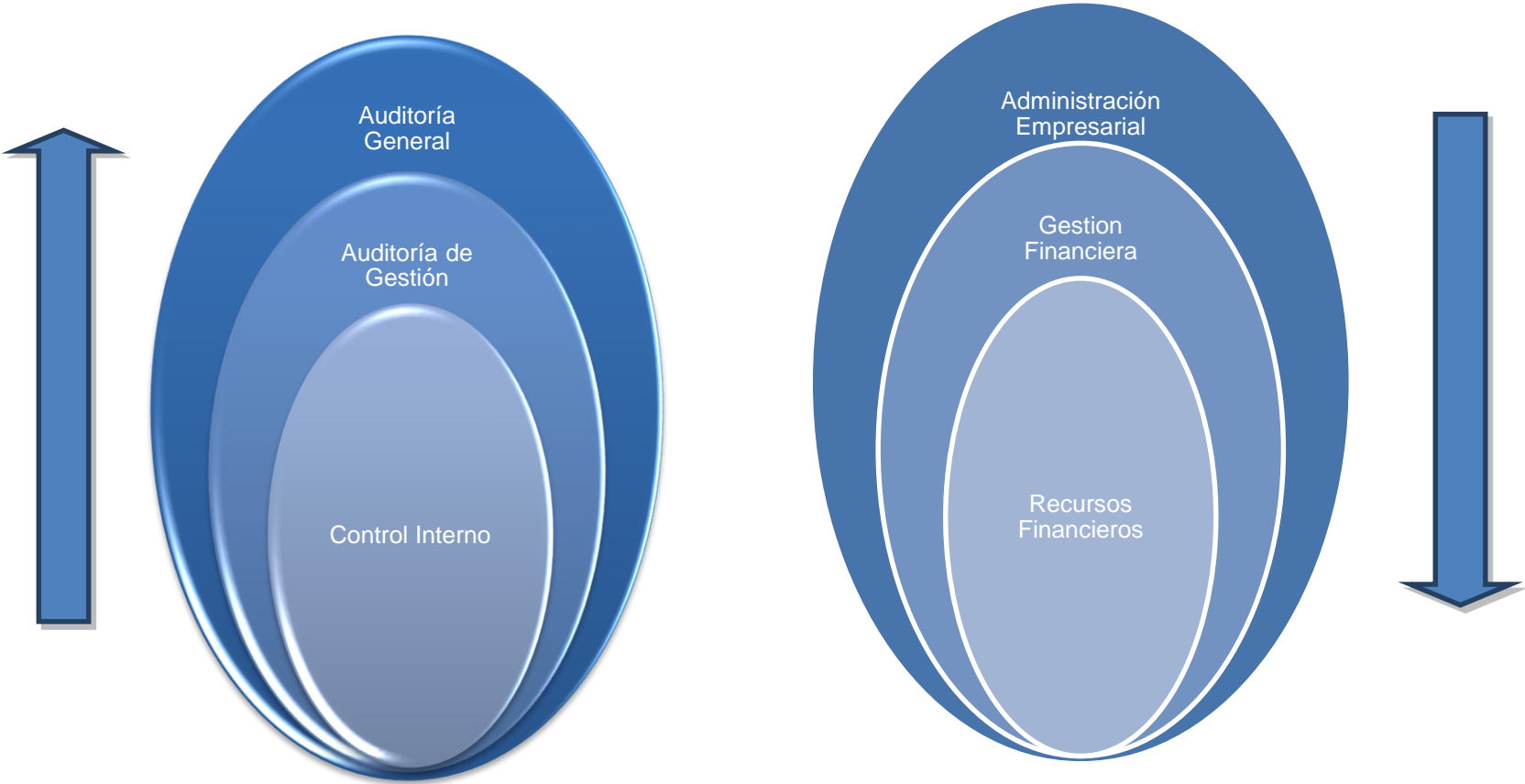
Artículo 60.- Finalidad. La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

Artículo 62.- Función. La Superintendencia de Bancos en cuanto al control interno tiene la siguiente función:

1. Ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado; (FINANCIERO, 2014)

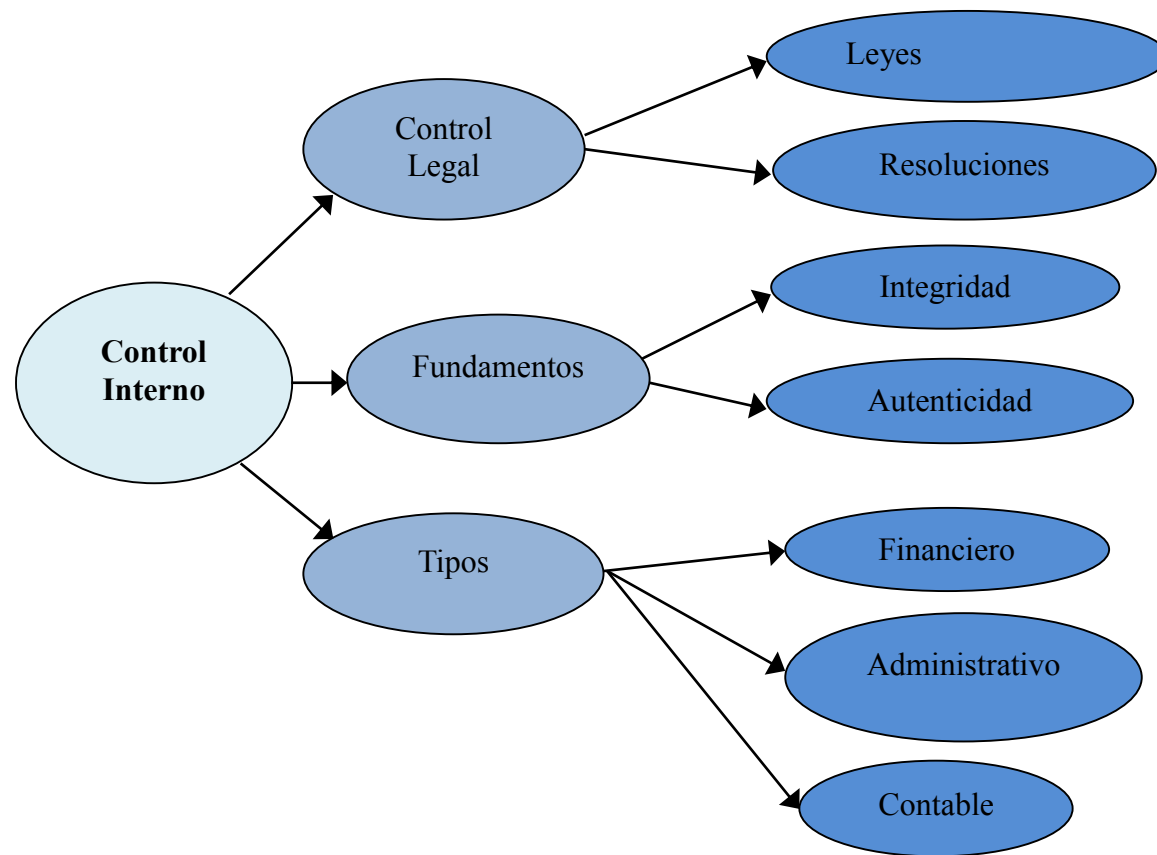
2.4 Categorías Fundamentales

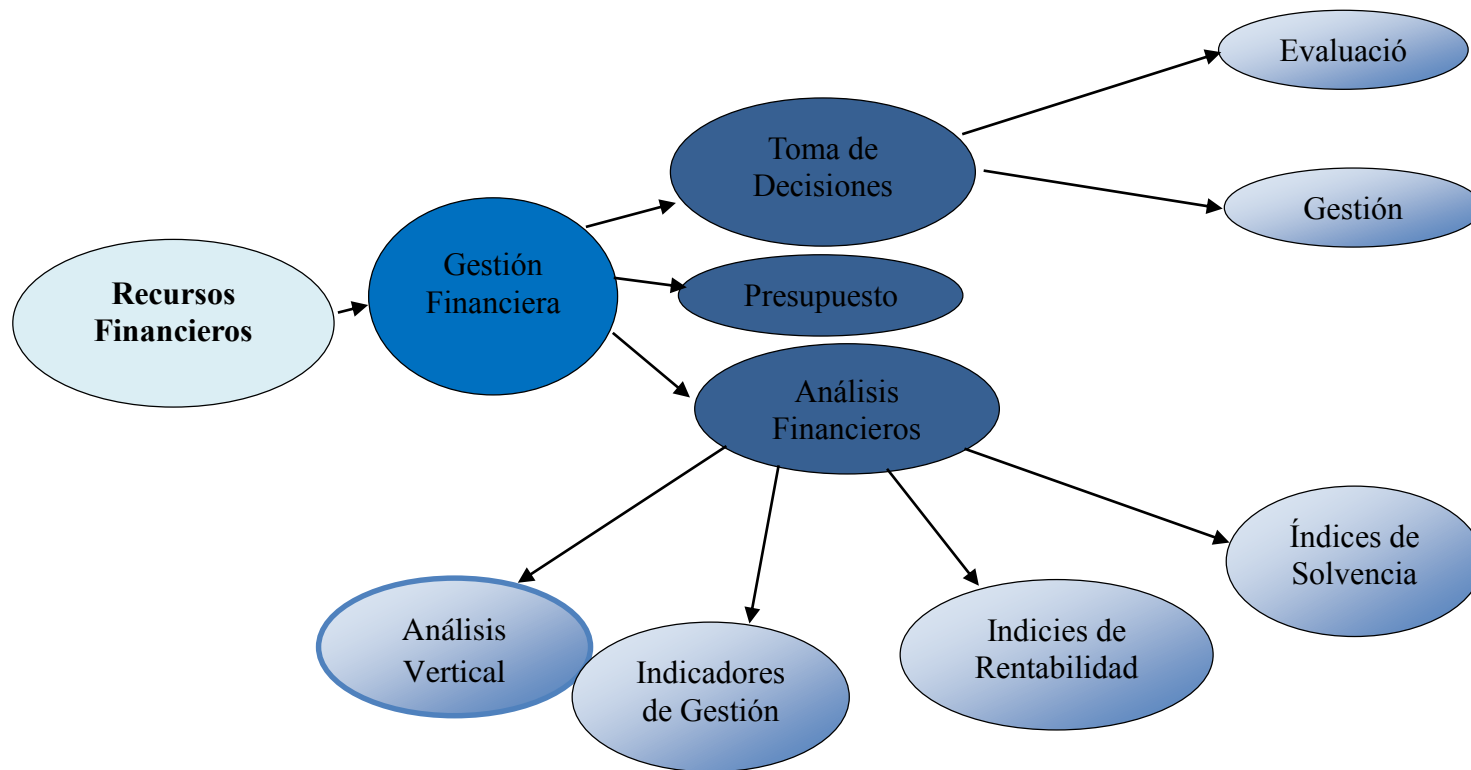
Gráfico 2 Supraordinación Conceptual



Fuente: Espín A, a partir de Análisis de las variables

Gráfico 3 Subordinación Conceptual de la variable control interno y recursos financieros





Fuente: El autor, a partir de Análisis de la variable independiente

Gráfico 4 Subordinación Conceptual de la variable recursos financieros

2.4.1. Fundamentación teórica de la Variable Control Interno.

Para la investigación del ineficiente sistema de control interno de los recursos financieros Banco del Pacífico Sucursal Ambato es indispensable revisar varias conceptualizaciones para así comprender y desarrollar el estudio, es así como se revisó varias referencias de investigaciones similares al tema, y respecto a la variable control interno se determina que está incluida dentro de la auditoría, por lo tanto es pertinente revisar la siguiente opinión:

Auditoría:

Generalmente se concibe la auditoría como un acto de control, tan remoto casi como la historia de la humanidad. Internamente constituye en sí una actividad de control y como tal, nace simultáneamente con el movimiento económico y financiero, producto de la desconfianza para unos y de la necesidad de seguridad en el buen uso e información de los recursos para otros, cuando dejaron de ser manejados o administrados directamente por el propietario (PEÑA J. , 2007, pág. 13).

Si la auditoría es una actividad de control que incluye beneficios para la institución financiera, es decir la sucursal bancaria se debe revisar además sus objetivos, puntualizando el fin de la auditoría, como es el caso siguiente:

Objetivos de la Auditoría.

Puede reducirse a un solo objetivo: Emitir una opinión juiciosa, verídica e imparcial acerca del contrato de trabajo según las normas particulares que lo rijan. El final de toda auditoría es la emisión del dictamen acerca de lo analizado, define claramente las formas que tiene el auditor de comunicar el resultado de su auditoría, los dictámenes son analizados en profundidad y su relación con los procedimientos de control son sustentados teóricamente, sea acerca de estados financieros o hechos contable financieros o con las recomendaciones correspondientes si fuese auditorías administrativas, para controlar, para gestionar u operar. El enfoque innovador de la Auditoría está ya hoy en día cimentado hacia la consecución de una auditoría gerencial eficiente. (ARENS, 1995, pág. 86)

Toda entidad financiera se rige a reglas y lineamientos para cada una de sus áreas; sean éstas de carácter financiero u operativo, y mucho más el área administrativa. Para todas ellas

existe un monitoreo; y este se efectúa a través de un control interno, el mismo que está incluido en la Auditoría.

El Banco del Pacífico, que brinda servicios financieros en cantidad tiene sus normas aplicadas de manera permanente por medio del departamento de auditoría interna en la oficina matriz Quito allí se aplican ciertas normas que se definen en lo posterior así como los valores y principios institucionales que sirven también para el cumplimiento de los fines y metas:

Principios de la Auditoría.

Los auditores para dar sustento a las labores que realizan, deben hacerlo conforme a lo establecen las Normas Internacionales de Auditoría, éstas propenden principios elementales y lineamientos a los que se acogen los procesos del trabajo, así logramos comprender los *Principios Éticos*: como son código de conducta; describiendo en este valores como la Autenticidad, ser íntegros, ser objetivos, ser competentes profesionalmente y mantener una conducta apropiada.

Referente a las *Técnicas de Auditoría*; el proceso consta de primero realizar un estudio general para poder realizar el respectivo análisis, luego se constata, se confirma, se investiga, para poder declarar y certificar la información mediante la observación, mediante los cálculos y revisión de los procedimientos de auditoría.

Auditoría de Gestión.

La auditoría de gestión comprende un examen realizado a una empresa para evaluar el grado de productividad con el que los recursos son manipulados en base a objetivos planteados. Ésta a más de ser sistemática y detallar las áreas y la operatividad, es ecuánime y específica, y permite dar un informe profesional observando el cumplimiento de la eficacia y optimización de los recursos solventa una decisión gerencial. (Cauca, 2003)

Siendo que la auditoría de gestión examina las actividades realizadas por la dirección general que incide directamente en la toma de decisiones, los objetivos empresariales y

políticas. Esta combina el informe de la investigación determinando la eficiencia y efectividad de actividades que la organización realiza; ahorrando los recursos y decidiendo premeditadamente sobre la gestión correcta del grupo financiero.

(ARIAS, 2009)La auditoría de gestión tiene por objeto que la dirección, siga las estrategias marcadas y a través de indicadores de gestión, eficacia, eficiencia y otros más específicos, cada actividad y proceso se evalúe y mejore a través de la gerencia tomando en cuenta que no se vaya en contra de la Ley.

Los objetivos de la auditoría de gestión son:

- ✓ Verificar la fiabilidad de la información y del control.
- ✓ Cerciorarse de la existencia de métodos apropiados para la operación.
- ✓ Comprobar el empleo correcto de los recursos.

(ARIAS, 2009)En fin, la auditoría de gestión es la formulación y presentación de un criterio del área administrativa, gerencial y operativa, promoviendo ser efectivos y eficaces en la utilización de recursos materiales y financieros, cambiando para ello políticas, controles en el área operativa y corrigiéndolos, además ayuda de manera extraordinaria a los administradores a aminorar costos y aumentar la utilidad, empleando de una mejor manera el talento humano y el bien material, permite acelerar el desarrollo de la empresa haciéndola eficiente, teniendo como objetivo primordial el mejoramiento continuo del plan de acción y los procedimientos en el logro de los objetivos por los cuáles la empresa se constituyó.

Componentes de la Auditoría de Gestión.

Según (DIAZ, 2010)

Eficacia: es la capacidad con la que cuentan las empresas, las organizaciones y ya adhiriéndose al caso, la entidad financiera para conseguir el determinado resultado respecto a los objetivos operativos que se haya establecido.

Eficiencia: las financieras llegan al cumplimiento de sus metas, presentando una gran diferencia es decir seguir el mejor sendero, una vía más clara, con un excelente grupo

humano, y demás particularidades que la conlleven a un lugar más exitoso donde que la eficacia los condujo.

Economía: la economía corresponde a los términos y requisitos por medio de los cuáles las entidades financieras alcanzan recursos en este caso financieros, contables y computarizados.

Financiero: es captar y colocar recursos, y en una auditoría integral éste constituye un factor considerable para la evaluación de áreas.

Cumplimiento: Se refiere a la parte financiera. Es decir a si el encargado de las actividades; las realizó o no, y que circunstancias deberá afrontar en el caso de que no cumpla conforme a políticas, leyes y procedimientos.

Equidad: Se encarga de distribuir los recursos financieros frente a los factores productivos que la entidad necesita si va a prestar el bien o servicio.

Calidad: A través de este podemos medir el grado de satisfacción de los usuarios de las instituciones en general.

Impacto: Es el efecto frente a la población objetivo y su contexto, antes, durante y después que se ejecute el proyecto.

Todos los componentes, al iniciar sesión demasiado relevantes, por lo que los profesionales jamás los obvian en ninguno de sus trabajos de auditoría, ya que al verificar su cumplimiento se observa si todo ocurrió según lo previsto. Y de hecho si se señala causas y efectos, gestiones no concretadas correctamente, se concluye que no se enmarcó conforme a principios morales de la auditoría.

Control de Gestión: control de eficacia, eficiencia y economía.

(DIAZ, 2010) Para medir la eficacia de la organización hay que primero observar en qué grado se cumplen de los objetivos que reflejan en los programas de la institución, claro está

que se debe comparar los resultados reales con los previstos existirá eficacia si se obtiene los resultados esperados, sin tener en cuenta recursos empleados.

Control Interno.

El control interno hace que se consigan objetivos, metas y fines de las organizaciones, las que dependen de su correcta organización y de que se lleven bien las cuentas financieras; el control interno ayuda a que los empleados respeten tanto las políticas y normas de la empresa como la legislación vigente dentro del país y ciudad en donde realizan sus actividades económicas, logrando que con esto se mantenga su reputación y bienestar financiero.

“Las empresas utilizan controles internos como guía para sus operaciones y, sobre todo, para evitar fraudes y errores en sus sistemas” (WARREN, 2001, pág. 48).

(CHACÓN, 2001) Es importante tener como herramienta un buen control interno para que los empleados sepan cuáles son sus actividades dentro de la operación y evitar fraudes ya sea de ellos o de los clientes que puedan perjudicar seriamente a la economía de la empresa.

Objetivos del Control Interno.

(TOSCANO, 2011) Al tratar el tema de control interno se define la importancia de objetivos claros como son:

Capacidad y Confianza en la Información Financiera: Teniendo seguridad de que las actividades de la empresa se están realizando confiablemente sin tener ninguna falla o error que pueda causar algún problema a la parte administrativa o contable; alta dirección, contabilidad, recursos humanos y otras áreas.

Ser Efectivos y Eficientes en las Operaciones: En la parte operativa hay que trabajar con un clima adecuado en el que se sobre entienda y aplique los valores de ser eficientes y eficaces, yendo a la par con el sistema de control interno.

Cumplir leyes y reglamentos aplicables: También el control interno busca hacer que la empresa u organización respete las leyes y regulaciones estipuladas por el gobierno y entes reguladores a fin de no caer en multas, sanciones o cierre definitivo del negocio.

“La concepción moderna tiende a concebir el control de manera proactiva como control organizacional, sin embargo por su ejecución y evaluación suele clasificarse en control interno y control externo” (PEÑA J. , 2008, pág. 53).

Control Interno: Es el que realiza la misma empresa con personal contratado por la misma y que trabaja dentro de la institución teniendo siempre la capacidad de identificar los procedimientos que se encuentran mal y corregirlos de forma inmediata.

Elementos Del Control Interno.

(TOSCANO, 2011) La administración tiene la responsabilidad de delinear y aplicar cinco elementos de control interno para alcanzar los tres objetivos del control interno. Los elementos que se deben aplicar en el control interno son:

El Ambiente de control es como se ejerce el control de la misma, aquí se incluye la filosofía, las políticas, los objetivos y administración de los recursos.

Evaluar riesgos es primordial en todas las organizaciones ya que allí están los cambios en las necesidades usuarios, actividades de los competidores y los cambios en la ley y factores económicos,

Una vez identificados los riesgos, es posible analizarlos para juzgar su importancia, evaluar las probabilidades de que ocurran y determinar cuáles acciones los reducirán al mínimo.

2.4.2. Fundamentación teórica para la Variable Recursos Financieros.

La financiera Banco del Pacífico Sucursal Ambato, combina actividades con estrategias que le permita a ésta crecer y obtener los resultados esperados para lo que se creó. Esto mediante una planificación establecida, pero que sería de esta si no existiese una correcta administración de los recursos financieros que posee. En ese caso no conseguiría mantenerse estable en el mercado bancario. Por ello se revisa la siguiente conceptualización sobre administración de estos mencionados recursos:

Administración Empresarial.

La Administración es el proceso que se lleva a cabo para combinar los recursos materiales con los conocimientos y habilidades de los integrantes de la organización a fin de alcanzar los objetivos que dan sentido de existencia a la misma. Este proceso implica la ejecución de acciones para dirigir los esfuerzos del colectivo en pro de los objetivos propuestos garantizando un uso racional y efectivo de los recursos disponibles, lo que incluye las competencias de sus miembros. (MORENO, 2013)

Las metas que fijan las empresas, y en especial las instituciones del sistema financiero, deben esclarecer su misión y su visión, en este caso los Bancos deben siempre hacer su planificación anual, y aplicar todas las recomendaciones que la Auditoría haya propuesto. Para las IFIS es muy importante además de planificar sus acciones contables financieras, planificar sus acciones administrativas respecto a la imagen, productos servicios que ofrecerán en ese período contable.

Por otra parte:

“Las funciones administrativas difieren claramente de las otras cinco funciones básicas. Es necesario no confundirlas con dirección. Dirigir es conducir la empresa, teniendo en cuenta los fines previstos y buscando obtener las mayores ventajas posibles de todos los recursos de que ella dispone: en resumen, es asegurar la marcha de las seis funciones básicas.” (FAYOL, 1946)

Las actividades de administración más importantes se deben siempre tomar en base a la experiencia del manejo de los recursos, lo ya establecido es un esquema que desarrollan las empresas, en base a matrices de costo – beneficios, matrices de eficiencia de procesos y detalle de actividades que respalden gestiones de partes vitales de la empresa.

Gestión Financiera.

Se dice que:

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tiene en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar, esta responsabilidad lo lleva el gerente, estas son sus funciones, las mismas que se verifican a través de un control interno adecuado. (ROMERO, 2012)

Recursos Financieros.

Los Recursos financieros son:

El conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez. La obtención de estos recursos, depende de la disponibilidad del recurso monetario. Los recursos financieros pueden estar compuestos por:

- Dinero en efectivo
- Préstamos a terceros
- Depósitos en entidades financieras
- Tenencias de bonos y acciones
- Tenencias de divisas
- Créditos

(ANÓNIMO, 2014)

Por otra parte.

(DERECHO, 2010) Existe también el área de pago o Cuentas a pagar, que se ocupa de recibir la documentación requerida para realizar un pago, verificar que corresponda y requerir las autorizaciones correspondientes. También suele haber un área de presupuesto financiero o Control presupuestario, que es el sector que convierte a la gerencia financiera

en una gerencia de estrategia. Aquí es donde se analiza la posición financiera de la empresa y se surgen las mejores opciones de requerir fondos o de invertirlos.

2.5 Hipótesis

Para el tema de tesis se formula la siguiente hipótesis:

“Deficiente control en la prestación de los servicios bancarios inciden en la preservación de los recursos financieros del Banco del Pacífico Sucursal Ambato”.

2.6 Señalamiento de las variables

Variable Independiente: Control Interno

Variable Dependiente: Recursos Financieros

Unidades de Observación.

Administrativa Financiera

Operativa

Negocios

Términos de Relación.

Preservación

Capítulo III

Metodología

3.1. Enfoque de la Investigación

El Enfoque del trabajo está enmarcado en los procedimientos cuantitativos y cualitativos.

Enfoque cuantitativo.

La investigación aplicará una metodología cuantitativa, la misma que asume directamente valores numéricos en su análisis procedimental, las cantidades nos permiten observar las variaciones en aspectos financieros, interpretar balances para tomar una decisión es por ello que se tomará este modelo para determinar la incidencia del control interno en los recursos financieros del Banco del Pacífico Sucursal Ambato.

Enfoque cualitativo.

Las características que se presentan durante la investigación, en descripciones que den los empleados sobre procesos y en demás hallazgos de importancia mantendrán lo subjetivo, detallando cualidades que muchas veces revelan factores relevantes de la institución, sobre sus mecanismos y sus resultados. Incluye relaciones sociales, pensamientos y paradigmas que intuyen en las decisiones. Para este análisis el actuar del talento humano nos permitirá obtener el enfoque cualitativo para definir de qué manera influyen las aptitudes en los resultados de la empresa.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

La modalidad básica de la investigación a utilizar en este estudio es de campo, bibliográfica o documental.

3.2.1 De campo.

Es aquella que se realiza justamente en el ambiente en donde se desarrolla el problema, en la aplicación de este proyecto, se trabajará directamente en la Institución Banco del Pacífico Sucursal Ambato.

Al emplear las variables del problema de investigación, se puede comprobar la certeza de ¿qué acontece?, ¿qué características tiene este problema? ¿Cuánto afectará? Todo ello se puede palpar a través de este tipo de investigación aplicada en la presente tesis.

Las IFIS como instituciones con grandes cantidades de clientes, también manipulan enormes cantidades de información y toda esta debe controlarse con exactitud, siendo valores numéricos se ha estimado que el método científico dará la factibilidad necesaria para lograr nuestra investigación.

Si el aporte de la información que se adquiriera sea tomada de la realidad en forma directa se les conoce como primarios, estos aseguran en qué estado se han conseguido los antecedentes pudiendo así realizar con facilidad cualquier cambio o actualización.

3.2.2 Bibliográfica – Documental.

Aplicar la investigación documental será trascendental en el proyecto, puesto que toda la información se encuentra registrada y se puede evidenciar por escrito a través del sistema

informático del Banco, además se puede obtener reportes de los resultados del lapso del tiempo en el que se desarrolla el proyecto.

De igual manera para solventar el análisis se obtiene información de libros, artículos, sitios web, información electrónica que aportará a conceptualizar cualquier tipo de tema en el que no exista seguridad o el conocimiento adecuado, recordando que es una investigación nueva.

3.3 Nivel o tipo de investigación

3.3.1. Investigación Exploratoria.

Se empleará la exploratoria en esta investigación, es decir seguir paso a paso mediante un proceso de recolección de la información, la mayoría o ¿por qué no decirlo?, todas las tesis deben seguir a través de este tipo de investigación a la información.

Inicia con la búsqueda de conceptos similares al tema investigado, la indagación es minuciosa y exhaustiva. En la indagación a la Sucursal Banco del Pacífico los temas son amplios y demandan gran cantidad de información, tiempo, compromiso para cumplir con todos los parámetros en la exploratoria de este problema y determinar las causas.

En la presente investigación del deficiente sistema de control interno, se analiza cada reporte de operaciones del área de negocios de la Sucursal Ambato, así como también sus procesos y su balance de resultados.

3.3.2. Investigación Descriptiva.

A través de este tipo de investigación podremos conocer específicamente la situación actual de la institución; analizada respecto a actividades, objetivos, el personal y los procesos que cumple para definir la relación de las variables de estudio, esta información será analizada de manera minuciosa para concluir y recomendar.

En el actual estudio investigativo, cada procedimiento que se haya establecido será evaluado de manera específica, a través de la construcción de una matriz que detalle las funciones y la relación de cada operación realizada respecto a la prestación de servicios financieros.

3.4 Población y Muestra

3.4.1. Población.

La población es el conjunto de cosas, personas, animales, situaciones que tengan una o varias características; así como atributos similares. Es el caso del presente estudio los empleados del Banco del Pacífico en el Ecuador en el presente año.

En el caso del Banco del Pacífico Sucursal Ambato no se toma como población todos sus empleados nivel nacional, únicamente se trabaja con aquellos que corresponden a la agencia de Ambato, para efectuar el análisis estadístico que sustentará las causas del problema propuesto.

Al no tener una población mayor de 100 personas no será necesario el cálculo de la muestra mediante la fórmula indicada para el efecto; en el cuadro a continuación se indica el número de personas a ser estudiadas.

Cuadro 1 Población

| | Unidades Departamentales | Empleados |
|-----------|-------------------------------------|------------------|
| 1. | Gerencia General | 1 |
| | Ejecutivo IECE | 1 |
| | Ejecutivo Hipoteca | 1 |
| | Ejecutivo Preferente Inversiones | 1 |
| | Ejecutivo de inversiones | 2 |
| | Ejecutivo Crédito | 2 |
| | Ejecutivo Operaciones | 3 |
| | Ejecutivo Preferente Operaciones | 1 |
| | Ejecutivo Talento Humano | 1 |
| | Ejecutiva Cajas y Balcón Preferente | 1 |
| | Ejecutiva de Balcón | 1 |
| | Jefa Operativa | 3 |
| | Servicio al cliente | 9 |
| | Técnico en Sistemas | 1 |
| | Abogado | 1 |
| | Total Funcionarios | 29 |

Fuente: Personal Banco del Pacifico Ambato
Elaborado: ESPÍN, A.

3.4.2. Muestra.

La muestra es:

“La parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuará la medición y la observación de las variables objetos de estudio” (BERNAL, 2006, pág. 113)

El objeto de estudio es la Sucursal Ambato que cuenta con 29 empleados, los mismos que poseen toda la información necesaria y las características en común para tomarse como una población en la comprobación de la hipótesis de investigación. Por lo tanto no es necesario calcular la muestra ni seleccionarla para medir las variables observadas.

3.5 Operacionalización de las variables

A continuación se procede a la operacionalización de las variables de estudio.

3.5.1. Variable Independiente.

Cuadro 2 Control Interno

| Conceptualización | Categorías | Indicadores | Ítems Básicos | Técnica e Instrumento |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| El control interno es el proceso a través del cual la Gerencia y todos los responsables de administrar los recursos de la entidad controlan todas las acciones realizadas dentro de una organización observando que se enmarquen en el cumplimiento de los objetivos en aspectos de eficiencia y la eficacia. | Objetivos | Eficiencia | ¿Permite el sistema de control interno medir con qué eficiencia se brindan los servicios bancarios? | Encuesta al personal administrativo financiero |
| | | Confiabilidad de la Información | ¿Es confiable la información que se presenta en los registros contables por parte del personal operativo? | |
| | | | ¿Se verifica que la información ingresada se haya registrado conforme lo señalan las políticas de la empresa y normativa financiera vigente? | |

| | | | |
|--|-----------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Cumplimiento | ¿Se revisa periódicamente el cumplimiento de las metas de la Sucursal a fin de precautelar los riesgos de la gestión administrativa financiera? |
| | Elementos | Cultura de Control | ¿Considera que la gerencia aplica políticas adecuadas con el afán de incrementar el rendimiento de la Sucursal optimizando sus recursos? |
| | | Evaluación de los Riesgos | ¿Se analiza a detalle los riesgos que enfrenta la organización respecto a sus operaciones, información financiera y cumplimiento de la ley? |
| | | | ¿Se realiza una supervisión del control interno que garantice la eliminación del nivel de riesgo? |
| | | | ¿Se realizan conciliaciones que identifiquen actividades o registros que deban corregirse? |
| | | Actividades de Control | ¿Se supervisa los controles efectuados en cada una de las áreas de la entidad? |
| | | | ¿Se realizan revisiones de rendimiento de cada área de la Entidad? |

| | | | | |
|--|--|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | | Información y Comunicación | ¿Existe comunicación suficiente de información entre los niveles administrativos de la Agencia? | |
| | | Monitoreo | ¿Se realizan actividades de monitoreo para corregir oportunamente las deficiencias del sistema de control interno? | |

Autor: ESPÍN, I.

3.5.2. Variable Dependiente.

Cuadro 3 Recursos Financieros

| Conceptualización | Categorías | Indicadores | Ítems Básicos | Técnica e Instrumento |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Recursos Financieros son el efectivo y el conjunto de activos financieros que posee la empresa y tienen un grado de liquidez y rentabilidad que son representados mediante índices financieros en el tiempo; depende directamente de la Administración Empresarial. | Administración Empresa | Utilidad | ¿El Control Interno de los recursos permitirá una mejor gestión de los mismos? | Entrevista al Gerente de la Sucursal |
| | Rentabilidad, Índices Financieros | Rentabilidad del Patrimonio | ¿Afecta al patrimonio la falta de Control Interno? | |
| | Gastos de Administración y Ventas | Gastos de Administración y ventas | ¿Conoce Ud. cual son los costos y gastos que afectan a los Recursos Financieros? | |

Autor: ESPÍN, I.

3.6. Recolección de la Información

El proceso a utilizarse para la recolección de información es el aspecto que determina el tipo de análisis que se debe realizar, utilizando las técnicas de investigación como la

encuesta. La observación se realizó mediante el uso de una constatación y un cuestionario tipo encuesta.

3.6.1. Plan de Recolección de la Información

Cuadro 4 Plan de recolección de la información

| Preguntas | Respuesta |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué? | Esta investigación está enfocada al “Control Interno para el beneficio de los recursos financieros del Banco del Pacifico Sucursal Ambato |
| ¿Para qué? | Determinar la incidencia del control interno de los recursos financieros del Banco del Pacifico Sucursal Ambato. |
| ¿De qué manera? | Mediante una encuesta a los empleados del Banco del Pacifico Sucursal Ambato. |
| ¿Sobre qué aspectos? | El manejo correcto del control interno para preservar los recursos financieros. |
| ¿Quien? | La recolección de datos estuvo a cargo de Isaac Espín; el investigador. |
| ¿Cuándo? | La encuesta se realizó el primer trimestre del año 2014. |
| ¿Dónde? | Se aplicó dentro del Banco del Pacifico Sucursal Ambato |
| ¿Cuántas veces? | Se realizó una sola vez. |
| ¿Qué técnicas de recolección se aplicaron? | Se utilizó la técnica de la encuesta. |
| ¿Con qué? | Mediante la elaboración de un cuestionario de preguntas. |

Autor: ESPÍN, I.

Capítulo IV

Análisis e interpretación de los resultados

En este capítulo se tratará el resultado obtenido a través de la encuesta realizada al personal del Banco del Pacífico Sucursal Ambato sobre el control interno y la preservación de los recursos financieros, y se procederá con la interpretación de dicho análisis.

4.1 Análisis De Los Resultados

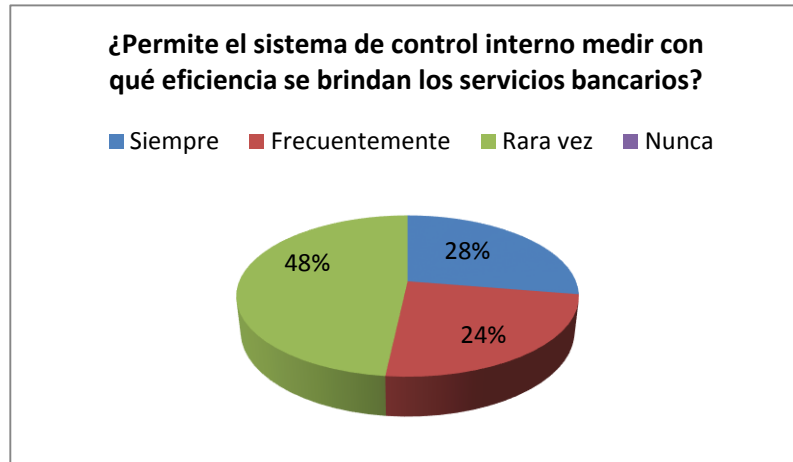
Pregunta 1. ¿Permite el sistema de control interno medir con qué eficiencia se brindan los servicios bancarios?

Cuadro 5 Tabulación Pregunta 1

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|-------------|
| Siempre | 8 | 28% |
| Frecuentemente | 7 | 24% |
| Rara vez | 14 | 48% |
| Nunca | | |
| TOTAL | 29 | 100% |

Autor: ESPÍN, I.

Gráfico 5 Pregunta 1



Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)

Fuente: Trabajadores Banco Pacifico

Análisis.

De los encuestados el 48% creen que rara vez el sistema de control interno permite medir con que eficiencia se brindan los servicios bancarios, el 28% consideran que siempre y el 24% piensan que frecuentemente y ninguna persona respondió que el sistema de control interno no mide con que eficiencia se brindan los servicios bancarios.

Interpretación.

Pese a tener un sistema de control, este puede ser vulnerable cuando la entidad tienen gran cantidad de personal y de sucursales para prestar servicios financieros que incluyen una serie de procesos, aún más cuando los servicios que brinda el Banco son mucho más que otras instituciones de la competencia.

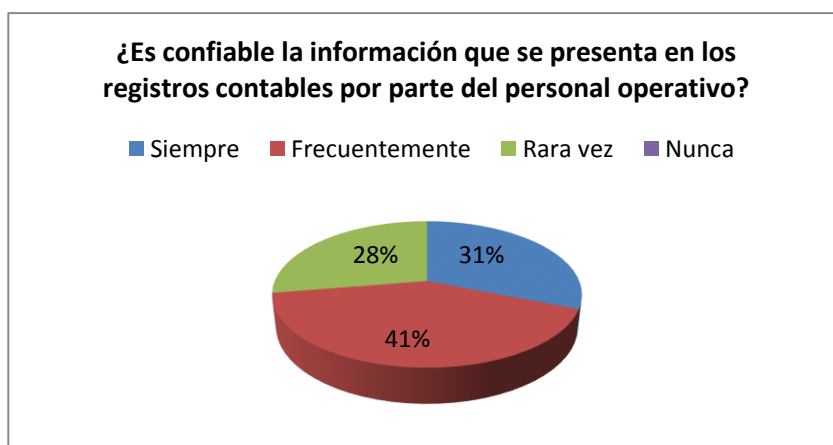
Pregunta 2. ¿Es confiable la información que se presenta en los registros contables por parte del personal operativo?

Cuadro 6 Tabulación Pregunta 2

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 9 | 31% |
| Frecuentemente | 12 | 41% |
| Rara vez | 8 | 28% |
| Nunca | | |
| TOTAL | 29 | 100% |

Autor: ESPÍN, I.

Gráfico 6 Pregunta 2



Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)

Fuente: Trabajadores Banco Pacifico

Análisis.

Del total de las encuestas realizadas el 41% considera que la información presentada en los registros contables por parte del personal operativo es frecuentemente confiable, el 31% que la información registrada es siempre confiable y el 28% que la información registrada rara vez es confiable. Nadie piensa que la información presentada en los registros contables no es confiable.

Interpretación.

El personal operativo registra gran cantidad de transacciones de servicios, ya que maneja distintos puntos de acceso tales como créditos, cuentas de ahorro, cuentas corrientes, inversiones ingreso de efectivo y demás actividades que realiza la institución en el cumplimiento de estas funciones es cuando las inconsistencias de traslado de información en el registro aparecen.

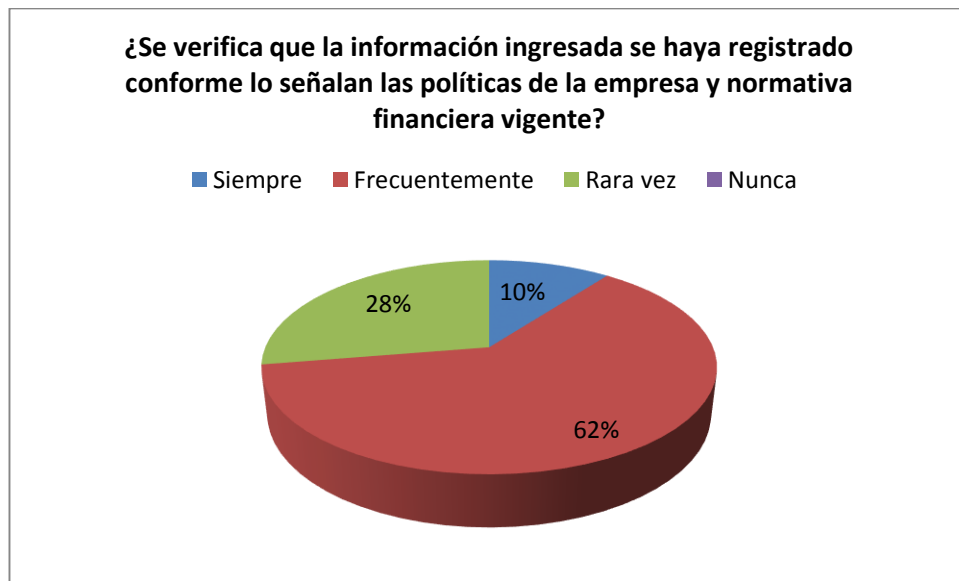
Pregunta 3. ¿Se verifica que la información ingresada se haya registrado conforme lo señalan las políticas de la empresa y normativa financiera vigente?

Cuadro 7 Tabulación Pregunta 3

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 3 | 10% |
| Frecuentemente | 18 | 62% |
| Rara vez | 8 | 28% |
| Nunca | | |
| TOTAL | 29 | 100% |

Autor: ESPÍN, I.

Gráfico 7 Pregunta 3



Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)
Fuente: Trabajadores Banco Pacifico

Análisis.

El 62% piensan que se verifica frecuentemente que la información ingresada se registre conforme a lo que señalan las políticas de la empresa y normativa vigente, el 28% creen que rara vez se verifica que la información ingresada sea registrada conforme a políticas y normativa y el 10% opinan que siempre.

Interpretación.

Es mínima la brecha de error en registros que no cumplen las políticas señaladas por la empresa, esto porque los controles en muchos de los casos no dan importancia a ciertos aspectos en el proceso, aportando así la aparición de registros inexactos.

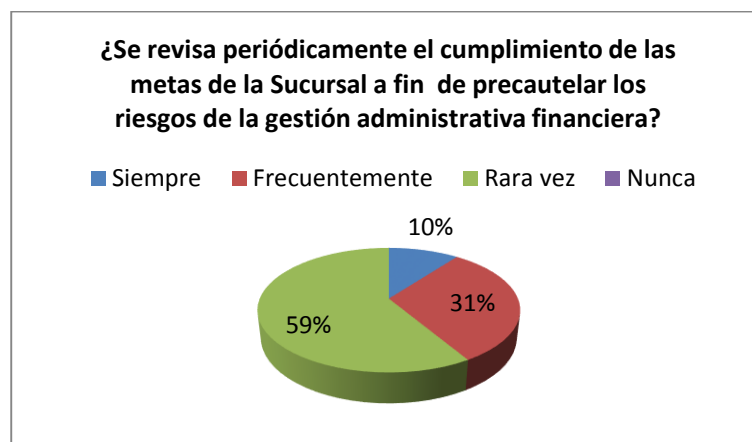
Pregunta 4. ¿Se revisa periódicamente el cumplimiento de las metas de la Sucursal a fin de precautelar los riesgos de la gestión administrativa financiera?

Cuadro 8 Tabulación Pregunta 4

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|-------------|
| Siempre | 3 | 10% |
| Frecuentemente | 9 | 31% |
| Rara vez | 17 | 59% |
| Nunca | | |
| TOTAL | 29 | 100% |

Autor: ESPÍN, I.

Gráfico 8 Pregunta 4



Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)
Fuente: Trabajadores Banco Pacifico

Análisis.

El 59% considera que el cumplimiento periódico de las metas de la sucursal para precautelar los riesgos de la gestión administrativa se revisa rara vez, 31% que se revisa frecuentemente y el 10% que se revisa siempre.

Interpretación.

En instituciones grandes como el Banco del Pacífico que producen grandes indicadores a nivel general; se desatiende a las sucursales de menos tamaño y se atiende a las de mayor, generando incumplimiento de las metas que se establecen en estas mencionadas pequeñas.

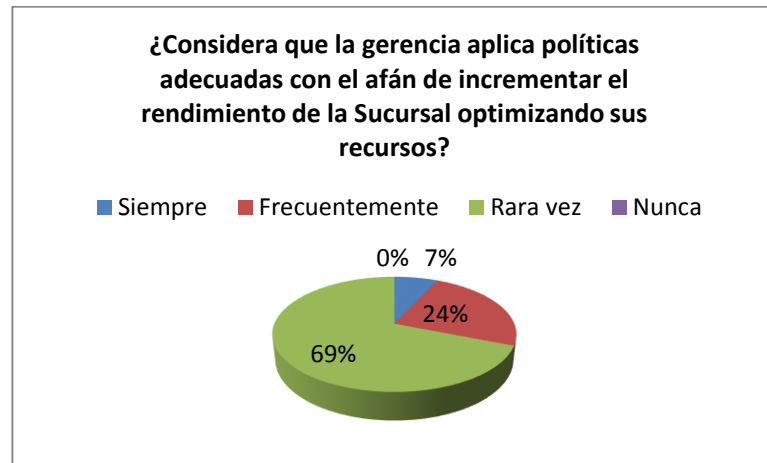
Pregunta 5. ¿Considera que la gerencia aplica políticas adecuadas con el afán de incrementar el rendimiento de la Sucursal optimizando sus recursos?

Cuadro 9 Tabulación Pregunta 5

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 2 | 7% |
| Frecuentemente | 7 | 24% |
| Rara vez | 20 | 69% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 29 | 100% |

Autor: ESPÍN, I.

Gráfico 9 Pregunta 5



Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)
Fuente: Trabajadores Banco Pacifico

Análisis.

El 69% de los encuestados afirman que rara vez la gerencia aplica políticas adecuadas con el afán de incrementar el rendimiento de la Sucursal optimizando los recursos, el 24% creen que frecuentemente y el 7% consideran que siempre.

Interpretación.

La administración de la sucursal no procura controlar los gastos operativos disminuyendo así los recursos y la liquidez, ya que con el afán de tener mayor valor de captación no analiza que por esta acción paga más valores de impuestos y de operatividad que el valor que gana con esto.

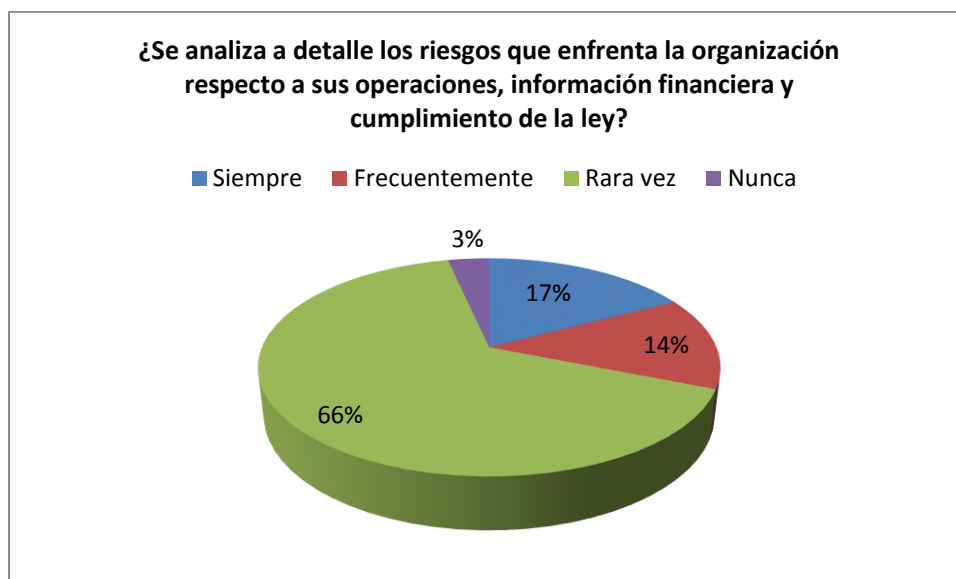
Pregunta6. ¿Se analiza a detalle los riesgos que enfrenta la organización respecto a sus operaciones, información financiera y cumplimiento de la ley?

Cuadro 10 Tabulación Pregunta 6

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 5 | 17% |
| Frecuentemente | 4 | 14% |
| Rara vez | 19 | 66% |
| Nunca | 1 | 3% |
| TOTAL | 29 | 100% |

Autor: ESPÍN, I.

Gráfico 10 Pregunta 6



Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)
Fuente: Trabajadores Banco Pacifico

Análisis.

Un 66% considera rara vez se analiza los riesgos que enfrenta la organización respecto a sus operaciones, información financiera y cumplimiento de la ley, 17% considera que siempre.

Interpretación.

Para satisfacer a clientes brindándoles servicios bancarios de calidad, no se contempla los riesgos que representa evadir procedimientos de autorización, revisión de la información, y estudio de factibilidad. Se otorga beneficios a clientes que son los que mayormente aportan con liquidez para la Sucursal, que mantienen Inversiones o intereses personales con los Jefes, esto es un inconveniente no observado y no analizado por parte de la Gerencia.

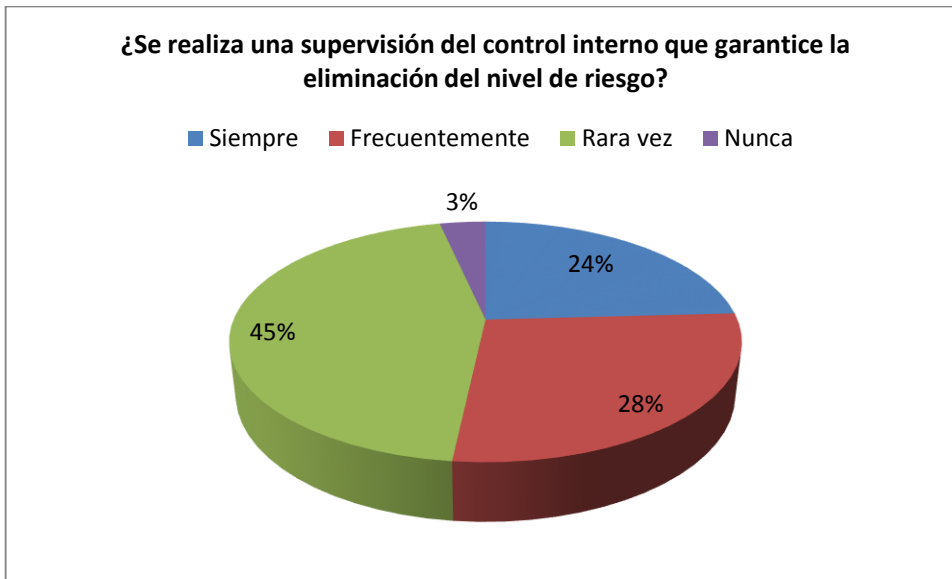
Pregunta 7. ¿Se realiza una supervisión del control interno que garantice la eliminación del nivel de riesgo?

Cuadro 11 Tabulación Pregunta 7

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 7 | 24% |
| Frecuentemente | 8 | 28% |
| Rara vez | 13 | 45% |
| Nunca | 1 | 3% |
| TOTAL | 29 | 100% |

Autor: ESPÍN, I.

Gráfico 11 Pregunta 7



Análisis.

Del total de encuestados el 45% consideran que rara vez se realizan conciliaciones que identifiquen actividades o registros que deban corregirse, el 28% que frecuentemente, el 24% cree que siempre y el 3% afirma que nunca.

Interpretación.

Los Jefes operativos y ejecutivos cuadran la información que consta en el sistema con los documentos pertinentes de acuerdo al servicio financiero que brinden, más al momento de remitir esta información a la Matriz no existe una revisión específica que determine si los procesos se cumplieron conforme a lo dispuesto en el manual. Estos errores siguen cometiéndose afectando quizá no mayormente al cliente sino al empleado que es el que recibe la sanción correspondiente por incumplir el procedimiento.

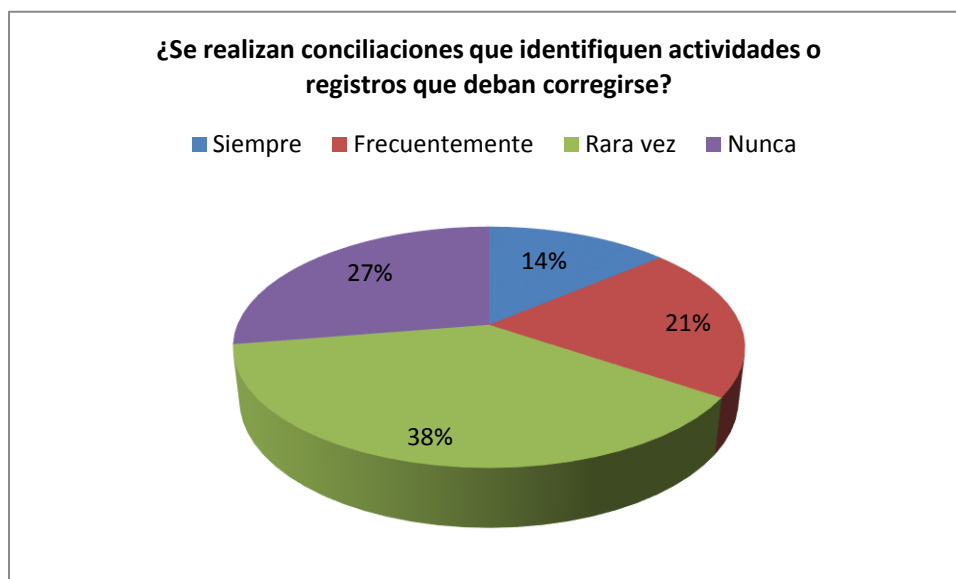
Pregunta 8. ¿Se realizan conciliaciones que identifiquen actividades o registros que deban corregirse?

Cuadro 12 Tabulación Pregunta 8

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|-------------|
| Siempre | 4 | 14% |
| Frecuentemente | 6 | 21% |
| Rara vez | 11 | 38% |
| Nunca | 8 | 27% |
| TOTAL | 29 | 100% |

Autor: ESPÍN, I.

Gráfico 12 Pregunta 8



Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)
Fuente: Trabajadores Banco Pacifico

Análisis.

El 38% de los encuestados piensa que rara vez se realizan conciliaciones que identifiquen registros o actividades a corregirse, un 27% cree que siempre, un 21% que frecuentemente, y el 14% afirma que las conciliaciones realizadas sirven para identificar los registros y actividades que deban corregirse.

Interpretación.

Son pocas las conciliaciones que permiten identificar los registros incorrectos, estos controles son más efectivos en procedimientos en los que los operativos manejan el efectivo más no en el área de prestación de servicios, inversiones, crédito y aún más en los informes que estas áreas remiten para consolidar la información.

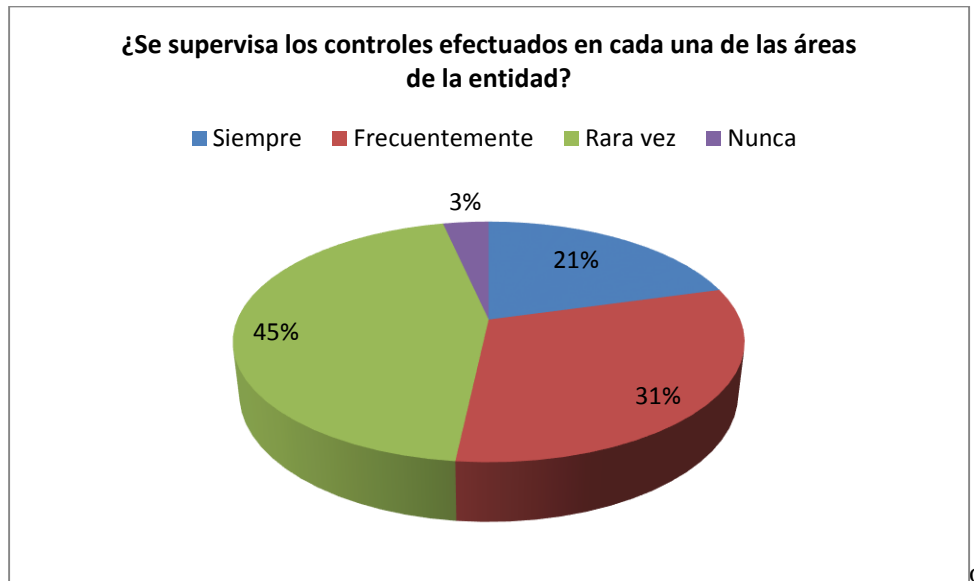
Pregunta 9. ¿Se supervisa los controles efectuados en cada una de las áreas de la entidad?

Cuadro 13 Tabulación Pregunta 9

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 6 | 21% |
| Frecuentemente | 9 | 31% |
| Rara vez | 13 | 45% |
| Nunca | 1 | 3% |
| TOTAL | 29 | 100% |

Autor: ESPÍN, I.

Gráfico 13 Pregunta 9



Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)
Fuente: Trabajadores Banco Pacifico

Análisis.

El 45% de los encuestados estima que es mínima la supervisión de los controles efectuados en cada una de las áreas de la entidad, el 31% que frecuentemente, el 21% que siempre y el 3% que nunca.

Interpretación.

La supervisión de los controles establecidos para las secciones operativas, administrativa y financiera tienen lugar cuando esta información ya ha partido desde la sucursal hacia la matriz, aquí recién se detectan y se reportan para ser tomadas en cuenta, esto disminuye la efectividad ocasionando que siempre los errores se reconozcan pero no que se eviten.

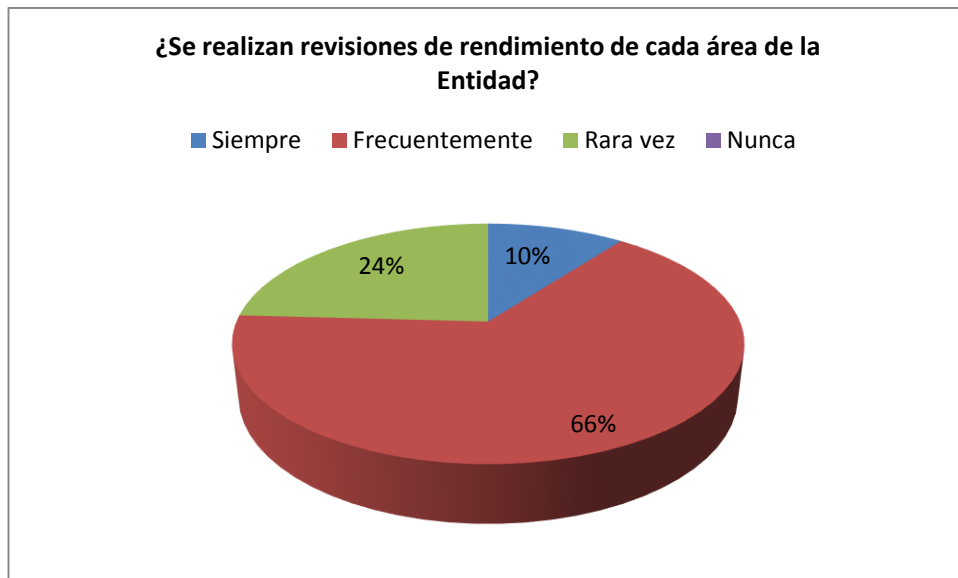
Pregunta 10. ¿Se realizan revisiones de rendimiento de cada área de la Entidad?

Cuadro 14 Tabulación Pregunta 10

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 3 | 10% |
| Frecuentemente | 19 | 66% |
| Rara vez | 7 | 24% |
| Nunca | | |
| TOTAL | 29 | 100% |

Autor: ESPÍN, I.

Gráfico 14 Pregunta 10



Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)
Fuente: Trabajadores Banco Pacifico

Análisis.

El 66% considera que se realizan frecuentemente revisiones de rendimiento de cada área de la entidad, un 24 % que rara vez, y un 10% que siempre se realizan estas revisiones.

Interpretación.

Si bien el rendimiento de las áreas de la empresa se evalúa a través de revisiones pero ocasiona también que se enfoque en la producción y no en la optimización de los recursos, la Sucursal puede ser rentable y tener un óptimo desempeño y aun así no controlar sus gastos, razón por la cual no sería una correcta verificación del rendimiento.

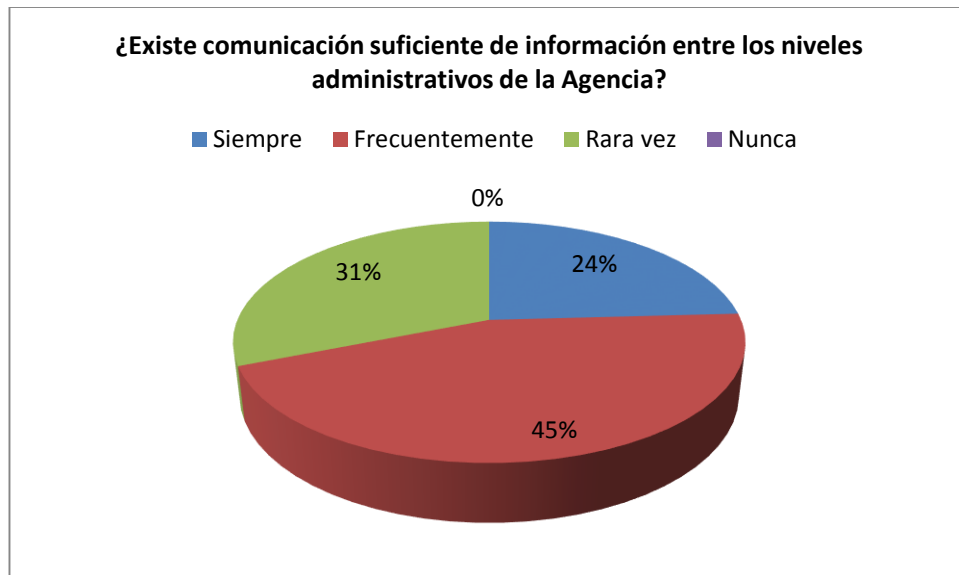
Pregunta 11. ¿Existe comunicación suficiente de información entre los niveles administrativos de la Agencia?

Cuadro 15 Tabulación Pregunta 11

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|-------------|
| Siempre | 7 | 24% |
| Frecuentemente | 13 | 45% |
| Rara vez | 9 | 31% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 29 | 100% |

Autor: ESPÍN, I.

Gráfico 15 Pregunta 11



Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)
Fuente: Trabajadores Banco Pacifico

Análisis.

Del total de encuestados el 45% que frecuentemente existe comunicación entre los niveles administrativos de la agencia, el 31% cree que esto existe rara vez y el 24% que siempre.

Interpretación.

En la empresa no existe una adecuada cultura de comunicación entre las distintas áreas de negocios y secciones administrativas para encaminar hacia un solo objetivo general, los empleados que laboran en áreas similares no trabajan en conjunto con los de las otras áreas por falta de comunicación llevan a cabo duplicidad de esfuerzos, retrasos en el trabajo, fallas mayúsculas en la atención a los clientes.

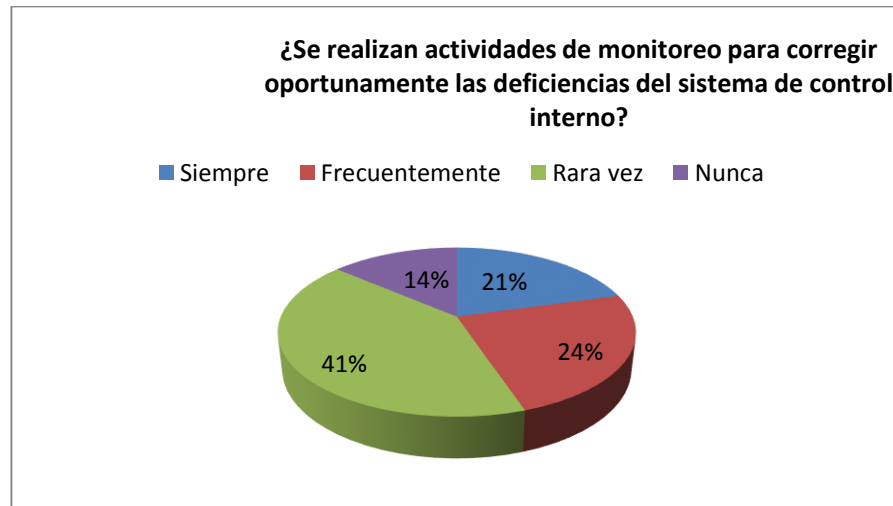
Pregunta 12. ¿Se realizan actividades de monitoreo para corregir oportunamente las deficiencias del sistema de control interno?

Cuadro 16 Tabulación Pregunta 12

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 6 | 21% |
| Frecuentemente | 7 | 24% |
| Rara vez | 12 | 41% |
| Nunca | 4 | 14% |
| TOTAL | 29 | 100% |

Autor: ESPÍN, I.

Gráfico 16 Pregunta 12



Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)
Fuente: Trabajadores Banco Pacifico

Análisis.

Un 41% cree que rara vez se realizan actividades de monitoreo para corregir oportunamente las deficiencias del sistema de control interno, el 24% que frecuentemente se realizan actividades de monitoreo, el 21% que siempre se realizan y el 14% cree que nunca.

Interpretación.

La falencia del monitoreo de control interno parte cuando hay cambios en el ambiente de operaciones y el sistema no continúa siendo eficiente, es decir para las nuevas circunstancias, sea por cambios de personal, ineficientes soportes de base de datos del sistema empleado o inaplicación de las normas de control por parte de los responsables de esta tarea.

Pregunta 13. ¿El Control Interno de los recursos permitirá una mejor gestión en los mismos?

Cuadro 17 Tabulación Pregunta 13

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 22 | 76% |
| NO | 7 | 24 |
| TOTAL | 29 | 100% |

Autor: ESPÍN, I.

Gráfico 17 Pregunta 13



Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)
Fuente: Trabajadores Banco Pacifico

Análisis.

Del total de encuestas realizadas, el 76% está de acuerdo en que el control interno de los recursos permitirá una mejor gestión de los mismos y el 24% considera que no.

Interpretación

La sucursal al ser una filial de la Matriz en la ciudad de Ambato se ha enfocado en incrementar sus indicadores más no en disminuir sus gastos. Limitando ciertos controles importantes en los procesos tanto financieros, operativos y administrativos que pueden

absorber las utilidades generadas en lugar de que estas ser empleadas como rubro de inversión para la misma.

Pregunta 14. ¿Afecta a los recursos financieros la falta de Control Interno?

Cuadro 18 Tabulación Pregunta 14

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 29 | 100% |
| NO | | |
| TOTAL | 29 | 100% |

Autor: ESPÍN, I.

Gráfico 18 Pregunta 14



Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)
Fuente: Trabajadores Banco Pacifico

Análisis.

El 100% de los encuestados son conscientes que la falta de control interno puede afectar el patrimonio de la empresa, el 0% opina que no.

Interpretación.

Es importante salvaguardar los recursos financieros ya que estos son el motor para ejecutar todos los objetivos de la empresa y satisfacer a la misión que está encaminado el

Banco, si bien es cierto todos están de acuerdo en que se debe mantener un control interno de estos pero las condiciones para hacerlo no son favorables.

4.2 Verificación de la hipótesis

En el presente análisis se utiliza el método estadístico conocido como chi cuadrado (X^2), para verificar si la hipótesis es aceptada o rechazada. La información objeto de estudio respecto a la variable independiente y dependiente se ha categorizado, por lo que al aplicar este método se logra confrontar la información de las dos variables y medir su relación.

4.2.1 Planteamiento de la hipótesis.

H0. El control Interno **NO** incide en la preservación de recursos financieros del Banco del Pacífico sucursal Ambato

H1. El control Interno **SI** incide en la preservación de recursos financieros del Banco del Pacífico sucursal Ambato

4.2.2 Selección del nivel de significación.

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de significación $\alpha=0.05$, ya que toda la información recogida en la Sucursal Ambato Banco del Pacífico se reunió de la manera más transparente posible, siendo fiable y con una mínima probabilidad de error.

4.2.3 Descripción de la población.

Para la investigación de campo se ha tomado como universo a un total de 29 personas, quienes laboran en la Institución Bancaria.

Cuadro 19 Muestra población

| Muestra de población | Número de personas | Porcentaje |
|----------------------|--------------------|------------|
| Personal | 29 | 100% |
| Total | 29 | 100% |

Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)

4.2.4 Especificación del estadístico.

Para esto se utilizará la siguiente fórmula: $\chi^2 = \sum \left[\frac{(O-E)^2}{E} \right]$

χ^2 = chi cuadrado

\sum = sumatoria

O= frecuencias observadas

E= frecuencias esperadas

4.2.5 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo.

Se procede a determinar los grados de libertad considerando que el cuadro consta de 4 filas y 10 columnas.

Cuadro 20 Grado de libertad($\chi^2 T$)

| Grados de libertad | | |
|--------------------|-------|-------------------|
| | Filas | Columnas |
| gl | 4-1 | 6-1 |
| gl | 3 | 5 |
| gl | 3*5 | |
| gl | 15 | |
| | | $\chi^2 T = 25,0$ |

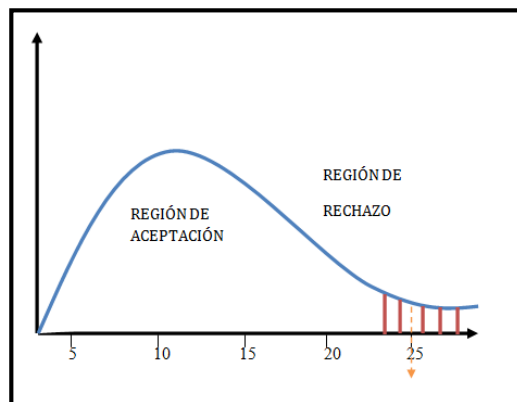
Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)

Fuente: Trabajadores de Banco

Entonces con 15gl y un nivel de 0.05 tenemos en la tabla de X^2 el valor de 25,0 por consiguiente se rechaza la hipótesis alternativa para todo valor de chi cuadrado que se encuentra hasta el valor 25,0 y se rechaza la hipótesis nula cuando los valores calculados son mayores de 25,0.

La representación gráfica sería:

Gráfico 19 Curva estadística de aceptación y rechazo



Elaborado por: ESPÍN, Isaac (2015)

4.2.6 Recolección de datos y cálculo de los estadísticos.

Se lo expresará en un cuadro el cual determinará las frecuencias observadas.

Cuadro 21 Frecuencias observadas

| Preguntas | Categorías | | | | | | Subtotal |
|-------------|------------|----------------|----------|-------|-----|-----|----------|
| | Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca | SI | NO | |
| Pregunta 1 | 8 | 7 | 14 | 0 | --- | --- | 29 |
| Pregunta 5 | 2 | 7 | 20 | 0 | --- | --- | 29 |
| Pregunta 15 | --- | --- | --- | --- | 22 | 7 | 29 |
| Pregunta 16 | --- | --- | --- | --- | 29 | 0 | 29 |
| TOTAL | 10 | 14 | 34 | 0 | 51 | 7 | 116 |

Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)

Una vez establecidas las frecuencias observadas se procede a determinar las frecuencias esperadas.

Cuadro 22 Frecuencias esperadas

| Preguntas | Categorías | | | | | | Subtotal |
|-------------|------------|----------------|----------|-------|-------|------|----------|
| | Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca | SI | NO | |
| Pregunta 1 | 2,5 | 3,5 | 8,5 | 0 | 12,75 | 1,75 | 29 |
| Pregunta 5 | 2,5 | 3,5 | 8,5 | 0 | 12,75 | 1,75 | 29 |
| Pregunta 15 | 2,5 | 3,5 | 8,5 | 0 | 12,75 | 1,75 | 29 |
| Pregunta 16 | 2,5 | 3,5 | 8,5 | 0 | 12,75 | 1,75 | 29 |
| TOTAL | 10 | 14 | 34 | 0 | 51 | 7 | 116 |

Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)

4.2.6 Cálculo del Chi Cuadrado

El cálculo del Chi Cuadrado está expresado en el siguiente cuadro:

Cuadro 23 Cálculo del Chi Cuadrado

| O | E | O-E | (O-E) ² | (O-E) ² /E |
|------|-------|--------|--------------------|-----------------------|
| 8 | 2,5 | 5,5 | 30,25 | 12,1 |
| 7 | 3,5 | 3,5 | 12,25 | 3,5 |
| 14 | 8,5 | 5,5 | 30,25 | 3,55 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 0 | 12,75 | -12,75 | 162,563 | 12,75 |
| 0 | 1,75 | -1,75 | 3,0625 | 1,75 |
| 2 | 2,5 | -0,5 | 0,25 | 0,1 |
| 7 | 3,5 | 3,5 | 12,25 | 3,5 |
| 20 | 8,5 | 11,5 | 132,25 | 15,56 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 0 | 12,75 | -12,75 | 162,563 | 12,75 |
| 0 | 1,75 | -1,75 | 3,0625 | 1,75 |
| 0 | 2,5 | -2,5 | 6,25 | 2,5 |
| 0 | 3,5 | -3,5 | 12,25 | 3,5 |
| 0 | 8,5 | -8,5 | 72,25 | 8,5 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 22 | 12,75 | 9,25 | 85,5625 | 6,71 |
| 7 | 1,75 | 5,25 | 27,5625 | 15,75 |
| 0 | 2,5 | -2,5 | 6,25 | 2,5 |
| 0 | 3,5 | -3,5 | 12,25 | 3,5 |
| 0 | 8,5 | -8,5 | 72,25 | 8,5 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 29 | 12,75 | 16,25 | 264,063 | 20,71 |
| 0 | 1,75 | -1,75 | 3,0625 | 1,75 |
| 1548 | 116 | | X C | 141,23 |

Elaborado por: ESPIN, Isaac (2015)

4.2.7 Decisión.

Se ha determinado que con 15 grados de libertad y con un nivel de 0.05 de significación, se obtiene en la tabla X^2T 25,0 y el valor de chi cuadrado calculado es $X^2C(141,23)$; siendo así, X^2T 25,0 es menor que $X^2C(141,23)$; por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa H1. El control interno **SI** incide en la preservación de recursos financieros del Banco del Pacífico sucursal Ambato.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

De acuerdo al análisis realizado y en base de los objetivos de esta investigación las conclusiones son las siguientes:

1. Existe sistema de control interno deficiente en la Sucursal Ambato del Banco del Pacífico que no permite transparentar la información ni alcanzar los resultados deseados.
2. Los procesos establecidos no se cumplen a cabalidad por parte de los funcionarios de la institución financiera.
3. Inadecuado tratamiento de los gastos de la Sucursal sin un previo análisis que intensifica el riesgo.

5.2 Recomendaciones

1. Implementar en el sistema de control interno un proceso de revisión y conciliación de la información operativa de la Sucursal.
2. Definir responsabilidades para el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la Sucursal respecto al nuevo modelo de control interno.

3. Analizar e interpretar el Estado de Resultados para evaluar las cuentas que han afectado notablemente a la Sucursal Ambato del Banco del Pacífico.

Capítulo VI

Propuesta

6.1 Datos Informativos

Título:

Proponer un modelo de reestructuración del sistema de control interno de los recursos de la entidad.

Institución:

Sucursal Ambato Banco del Pacífico

Beneficiarios:

Los beneficiarios más importantes son los Directivos y Empleados

Ubicación Sectorial:

La oficina principal de la sucursal Ambato del Banco del Pacífico está ubicada en la zona centro del cantón Ambato, en la Avenida Cevallos y Unidad Nacional.

Tiempo estimado para la ejecución:

Segundo semestre de 2015.

Responsables:

Ing. Patricio Revelo – Gerente de Sucursal Ambato Banco del Pacífico.

Ing. Gabriela Naranjo – Ejecutiva Preferente de Operaciones

Sr. Andrés Espín – Investigador, quien propondrá el modelo de reestructuración del sistema de control interno de los recursos financieros Sucursal Ambato Banco del Pacífico.

6.2 Antecedentes de la propuesta

Este trabajo de investigación no ha sido objeto de estudio, es por ello que el resultado obtenido servirá de aporte para que la Sucursal pueda obtener un beneficio futuro.

Las financieras deben mantener un control, explotando todas sus fortalezas y dando solución a sus debilidades. Como se sabe el control interno nos da ya establecido que normas emplear para manipular los datos y la información, el resultado de esto será que este reporte sea razonable y confiable para la parte administrativa, financiera, contable y operativa, según cuáles sean las leyes vigentes.

En vista de que en la Sucursal Ambato Banco del Pacífico no existe un sistema de control interno que aporte en la preservación de los recursos financieros que son indispensables para un buen funcionamiento de la entidad, es necesario reestructurar los procedimientos de control respecto a ciertos aspectos que en base a la observación se ha definido que están afectando notoriamente a la entidad.

En la investigación se determinó la falta de un control interno en el área operativa con la falta de revisión de errores en el registro, esto se da porque al remitir la información no existe una sección ajena a las demás, que revise y monitoree los movimientos por ingreso de efectivo en cuentas corrientes y de ahorros, inversiones, certificaciones y créditos. Estos procesos no se están cumpliendo consistentemente, reflejando información que no es correcta.

En el área administrativa los gastos operativos son elevados, ya que por desconocimiento de la gerencia, esta centra sus decisiones en la captación sin antes calcular que puede estar perdiendo en lugar de ganar, debido a que para captar debe cancelar el valor de impuestos al recibir el efectivo de otras instituciones.

El interés de que se reestructure el sistema de control interno de los recursos y de la información de la sucursal se da porque a pesar de centrarse en el cumplimiento de las metas, estas no llegan a cumplirse en su totalidad y causan malestar cuando se presentan los estados financieros a los altos mandos.

El gerente de sucursal vela por lo que él cree conveniente, pero lastimosamente ignora la importancia del control interno.

6.3 Justificación

Para la gerencia el control interno es un elemento fundamental que permite a los altos mandos verificar el cumplimiento óptimo de todos los procesos, asegurando que a través del trabajo conjunto de todas las áreas, se llegue a la consecución de los objetivos.

Al concluirse la investigación, servirá de guía para que los procesos erróneos no vuelvan a suscitar graves inconvenientes dentro de la misma, fortificará principalmente el proceso de consolidación de la información previo a cargarse en los balances de situación y de pérdidas y ganancias. Asegurará la fiabilidad del resultado final y permitirá tomar decisiones correctas que eliminen cualquier tipo de riesgo de la institución bancaria.

Con la aprobación de la Gerencia de Sucursal se realizará una evaluación de los sistemas de control interno y se reestructurará aquellos que tengan deficiencias, así como las políticas de preservación de los recursos para ciertas áreas de la institución.

La sucursal Ambato Banco del Pacífico, gran institución reconocida a nivel nacional podrá contar en una de sus agencias con un apropiado sistema de control interno de sus

recursos y mejorar en muchos aspectos financieros, administrativos y operativos que le permitirá obtener realidad en sus informes, indicadores y aportar en la correcta toma de decisiones.

6.4 Objetivos

Objetivo General.

Proponer un modelo de reestructuración del sistema de control interno en los procedimientos operativos, financieros y administrativos a fin de preservar los recursos y mejorar la rentabilidad.

Objetivos Específicos.

- Implantar un nuevo proceso de revisión conciliación de la información que reflejan las operaciones de la Sucursal Ambato Banco del Pacífico.
- Fijar nuevas responsabilidades de control interno en la Jefatura de Operaciones del área de Negocios del Banco del Pacífico Sucursal Ambato.
- Interpretar la variación de las cuentas del Estado de resultados y proponer recomendaciones para prevenir el uso inadecuado de los recursos.
- Socializar y evaluar la presente propuesta a través de un monitoreo a las Oficinas de la Sucursal Ambato Banco del Pacífico.

6.5 Análisis de Factibilidad

El presente proyecto es viable, ya que existe la apertura de la Sucursal; su gerencia, sus ejecutivos que brindan la facilidad de acceder a la información para ejecutar este análisis, los recursos tecnológicos y económicos para el desarrollo y conclusión acertada.

Legal.

El estudio es factible según la normativa vigente aplicada a Financieras, Cooperativas, Mutualistas y Bancos Privados “la Ley general de Instituciones del Sistema Financiero” las rige a través de la Superintendencia de Bancos y Seguros, normando políticas, procedimientos, controles internos y sistemas de la administración gerencial. Las Normas Internacionales de Auditoría en la revisión, control y monitoreo de procesos de la institución.

Socio-Cultural.

El Banco del Pacífico mantiene Responsabilidad Social Corporativa entre uno de sus objetivos está mejorar los aspectos sociales y generar valores tangibles, por ello en la Sucursal Ambato Banco del Pacífico los cambios a darse a través de esta propuesta serán acogidos y aplicados en procura de que el sistema de control interno consiga la eficiencia necesaria.

Organizacional.

Los beneficiarios admiten que la reestructuración es favorable para llegar a cumplir sus objetivos y que el mencionado proceso a través de la propuesta mejorará considerablemente cada actividad que desempeñen a su cargo reflejando mejores resultados e incrementando los indicadores de rentabilidad, eficiencia y liquidez.

Económica

La propuesta es posible por el beneficio que significará para la institución, debe presentarse a la Junta de Accionistas y el Directorio, estos lo envían para análisis del Comité de Auditoría y se resuelven aplicar dichos cambios en el Manual de procesos, por tanto no tiene costo para el investigador.

6.6 Fundamentación científico técnica

Una institución bancaria que desee obtener un adecuado sistema de control debe enfocarse en: vigilar su administración, evaluar los riesgos, realizar actividades de control, informar y comunicar los procedimientos de control y monitorear el cumplimiento de lo dispuesto.

Al evaluar el control interno se analizará posibles errores como:

- Mínima vigilancia y responsabilidad de la administración en controlar los procesos.
- No se evalúan los riesgos de ciertas actividades bancarias.
- Control inadecuado en la segregación de funciones
- Deficiente programa de auditoría

A través del análisis horizontal del Estado de Resultados se puede medir la relación entre el costo y el beneficio asociado al objeto de inversión para evaluar la rentabilidad. Es así como se define si lo que se invierte para ciertas áreas de servicio financiero es mayor a lo que se gana.

Por otra parte el análisis FODA nos servirá para dictaminar acciones directas que debe efectuar la Gerencia para eliminar cualquier amenaza; suprimir errores importantes que no aporten al crecimiento de la entidad o reformar aquellos aspectos que no congruentes.

6.7 Metodología

La metodología de evaluación del control interno supone emplear El personal directivo superior debe ser responsable de la ejecución de las estrategias que establezca el directorio; para así crear políticas apropiadas de control interno para verificar la eficiencia del sistema de control interno.

El control interno debe ser una operación continua de todos los niveles del Banco, para medir los objetivos de operación de la institución con respecto a la eficiencia y eficacia,

confiabilidad e integridad en el campo financiero y administrativo, cumplimiento de las leyes.

6.7.1 Modelo Operativo.

Para llevar a ejecución la propuesta “Reestructuración el sistema de control interno de los recursos financieros a fin de cumplir con los objetivos de la Sucursal Ambato Banco del Pacífico” se obtendrá información de las diferentes áreas con que cuenta esta dependencia.

Cuadro 24 Modelo operativo.

| FASES | OBJETIVOS | ACTIVIDADES | RECURSOS | PRESUPUESTO | TIEMPO | RESPONSABLE |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-------------------------------------------|
| IMPLANTAR | Un proceso de revisión de la información que se consolida en los reportes que se remiten a la oficina matriz del Banco. | Reestructurar el sistema de control interno mediante una evaluación del mismo. | <ul style="list-style-type: none"> • Computador • Manual de Procesos impreso. | \$ 80 | 60 días | Espín Andrés |
| FIJAR | Nuevas responsabilidades de control interno para la Jefatura de operaciones de la Sucursal Ambato Banco del Pacífico. | Realizar análisis FODA y recomendar acciones de cambio. | <ul style="list-style-type: none"> • Computador • Organigrama y entrevista impresa. | \$50 | 7 días | Espín Andrés, Jefatura de Operaciones. |
| INTERPRETAR Y PROPONER | Interpretar el Estado de resultados Integral y determinar que cuentas tienen variación que afecte a la Sucursal. | Realizar un análisis horizontal del primer semestre del 2015 | <ul style="list-style-type: none"> • Estado de resultados impreso | \$10 | 15 días | Espín Andrés |
| SOCIALIZAR | Compartir la información de la propuesta con el personal de la Sucursal Banco del Pacífico | Presentar la propuesta a los empleados del Banco del Pacífico Sucursal Ambato, dando a conocer los objetivos y beneficios. | <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto impreso. | \$40 | 30 días | Espín Andrés Empleados y Gerente |

Elaborado por: ESPÍN, I.
2015

6.8 Administración de la Propuesta

Al haber culminado con el desarrollo de la propuesta de la un modelo de reestructuración en el sistema de control interno de los recursos financieros se debe estar en permanente comunicación con el personal del Banco, ya que estos aportarán en el cumplimiento de la propuesta, en vista de que es necesaria una evaluación para medir el eficiente desempeño en la Institución.

La presente propuesta pretende aportar de manera significativa en los procedimientos de control establecidos para asegurar la confiabilidad de la información y tomar correctas decisiones, aportando con el desarrollo de la Financiera.

6.9 Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

Cuadro 25 **Plan de Monitoreo**

| Preguntas Básicas | Explicación |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ¿Qué evaluar? | El desarrollo de la propuesta |
| 2. ¿Por qué evaluar? | Porque es necesario determinar si el desarrollo de la propuesta es eficiente, ayudará al control de los objetivos del Banco. |
| 3. ¿Para qué evaluar? | Para determinar si el nuevo sistema de control interno es eficiente en la consecución de los objetivos. |
| 4. ¿Con qué criterios? | Con criterios políticos, financieros, socioculturales, tecnológicos, organizacionales y legales. |
| 5. Indicadores | Cualitativos y cuantitativos. |
| 6. ¿Quién evalúa? | El investigador, Gerente General |
| 7. ¿Cuándo evaluar? | Semestralmente. |
| 8. ¿Cómo evaluar? | Documentos. |
| 9. Fuentes de información | Reportes de la Institución |
| 10. ¿Con qué evaluar? | Encuesta y entrevistas |

Elaborado por: ESPÍN, I.
2015

6.10 Desarrollo De La Propuesta

1. Reestructuración Sistema de Control Interno.

Propuesta de un Modelo del Sistema de Control Interno para el Área de Negocios y Reporte de Resultados



BANCO DEL PACÍFICO Área de Negocios – Departamento de Operaciones

La misión:

Brinda soporte operativo necesario en los productos y servicios que ofrece el Banco del Pacífico a los clientes.

Funciones:

Administración de cuentas bancarias, fondos y valores, cajeros automáticos, OCP, desembolsos y cobranza, transferencias, operaciones al exterior.

En el siguiente detalle se presenta la relación del Banco del Pacífico Sucursal Ambato con los clientes al desarrollar cada proceso operativo del área de negocios incluyendo los documentos que se generan.

Cuadro 26 **Proceso Área de Negocios**

| Cliente o solicitante | Procedimiento a realizar | Documentación generada |
|------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Clientes Nacionales | Depósitos, transferencias, Cheques | Comprobantes de depósito, Notas de débito documentación sustentadora de lo actuado, Chequeras, Efectivo |

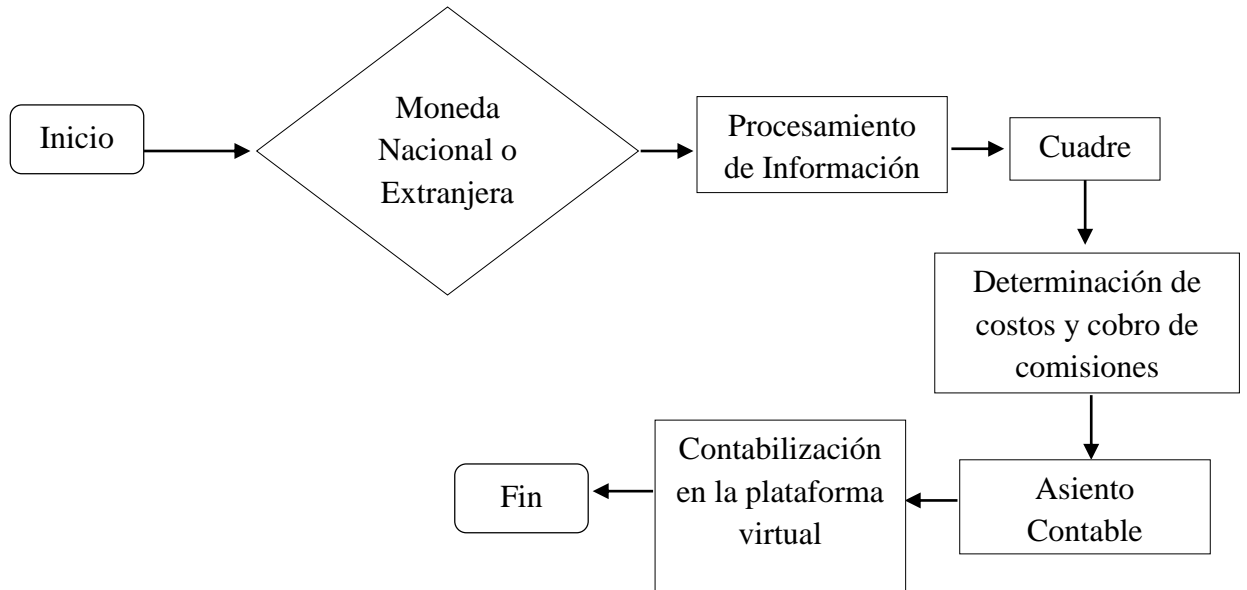
| | | |
|------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cientes del Exterior | Depósitos, transferencias, Cheques | Comprobantes de depósito, Notas de débito documentación sustentadora de lo actuado, Chequeras, Efectivo |
| Ministerios | Depósitos, transferencias | Comprobantes de pago, Reportes de Recaudación de Tributos |
| Secretarías | Depósitos, transferencias | Comprobantes de pago, Reportes de Recaudación de Tributos |
| IESS | Planillas de pago | Comprobantes de pago, Reportes de Recaudación de Tributos |
| SRI | Planillas de pago | Comprobantes de pago, Reportes de Recaudación de Tributos |
| IECE | Depósitos, transferencias | Comprobantes de pago, Reportes de Recaudación de Tributos |
| CNT | Depósitos, transferencias | Comprobantes de pago, Reportes de Recaudación de Tributos |
| Telefónicas | Depósitos, transferencias | Comprobantes de pago, Reportes de Recaudación de Tributos |
| Municipios | Depósitos, transferencias | Comprobantes de pago, Reportes de Recaudación de Tributos |
| Universidades | Depósitos, transferencias | Comprobantes de pago, Reportes de Recaudación de Tributos |
| Unidades Educativas | Depósitos, transferencias | Comprobantes de pago, Reportes de Recaudación de Tributos |
| Otras instituciones públicas | Depósitos, transferencias | Comprobantes de pago, Reportes de Recaudación de Tributos |

Elaborado por: ESPÍN, I.
2015



BANCO DEL PACÍFICO

Área de Negocios – Departamento de Operaciones



Elaborado por: ESPÍN, I.
2015

1.2 Conclusión

Al contabilizarse en la Plataforma virtual el reporte ya se encuentra cargado en el Balance, y el proceso concluye sin previa revisión de la información, no hay un control eficiente o filtro que detecte errores como: derogación de funciones, falta de registro de autorizaciones falta de verificaciones. La información se carga sin ser conciliada.

1.3 Recomendación:

Tomando en cuenta:

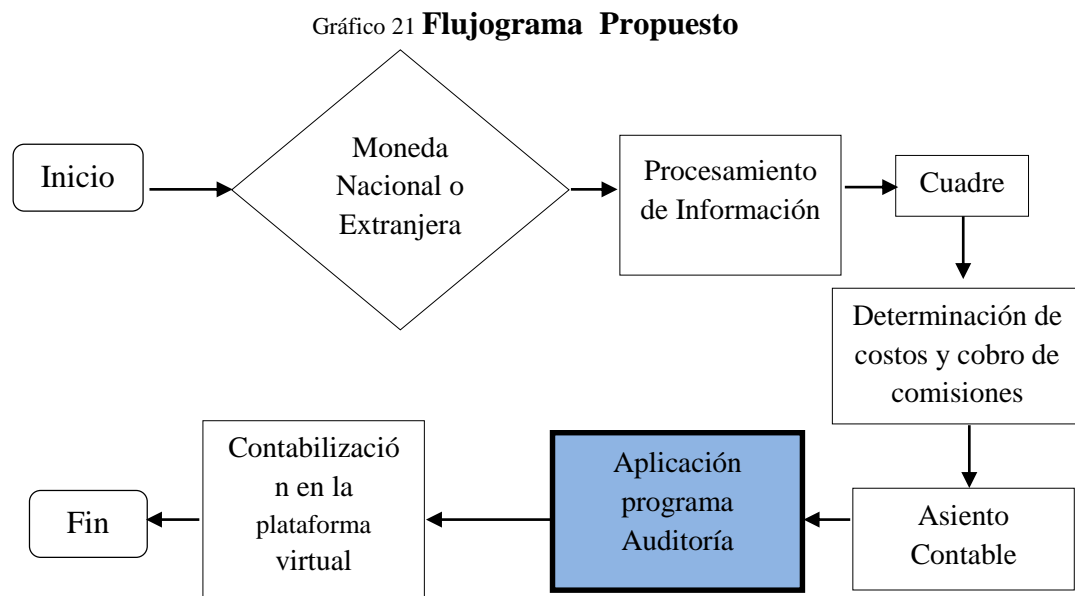
El Código Orgánico Monetario y Financiero, en su art 3.

<<Las entidades financieras deben supervisar sus operaciones en base a un programa de auditoría>>;

El Principio 6 del Comité de Basilea.

<<Las Ifis deben incluir: análisis de alto nivel; controles de actividad apropiados para los diferentes departamentos o divisiones; controles físicos; verificación periódica del cumplimiento con los límites de riesgo; un sistema de aprobación y autorización; y, un sistema de verificación y conciliación>>.

Lo que se sugiere a través del **modelo de reestructuración** detallado anteriormente cuenta con: misión, funciones y procesos que deberá aplicar al **Reporte de los resultados - Área de negocios - Departamento de Operaciones** como indica el siguiente flujograma:



Elaborado por: ESPÍN, I.
2015

Cuadro 27 **Reporte de Resultados**

| Área de Negocios | | | | | | |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|----------------------------------|-------------------|------------|
| Departamento de Operaciones | | | | | | |
| Programa de Auditoría para Reporte de Resultados | | | | | | |
| Nº | Operación | Tiempo estimado | Tiempo Real | Realizado por | Ref. PT | Fecha |
| 1 | Realizar conciliación de los valores registrados en la documentación física recibida y los valores registrados en el sistema. | 30 min. | 20 min. | Ejecutiva Preferente Operaciones | PNJ | 01/06/2015 |
| 2 | Efectuar pruebas aritméticas para comprobar la exactitud de los cálculos. | 20 min. | 15 min. | Técnico Operaciones | OP | 01/06/2015 |
| 3 | Verificar que los procedimientos de autorización para cobro de valores altos se hayan realizado previamente al cobro de los mismos | 10 min. | 10 min. | Ejecutiva Preferente Operaciones | OP1 | 01/06/2015 |
| 4 | Constatar que los valores físicos existentes en bóveda sean los que se registraron en el sistema | 15 min. | 10 min. | Supervisora de Cajas | C | 01/06/2015 |
| 5 | Comprobar el valor de cambio de divisa diario para las operaciones en moneda extranjera. | 10 min. | 5 min. | Supervisora de Cajas | C | 01/06/2015 |
| 6 | Revisar que los requisitos de solicitudes de crédito aprobadas estén completos y se hayan aprobado dentro de los tiempos establecidos. | 40 min. | 60 min. | Ejecutivo Preferente de Crédito | CR | 01/06/2015 |
| 7 | Conciliar en reporte del sistema electrónico para transferencias internacionales realizadas en el día | 20 min. | 15 min. | Ejecutiva Preferente Operaciones | OP1 | 01/06/2015 |
| 8 | Verificar el reporte de cuadro de cajeros automáticos | 20 min. | 15 min. | Supervisora de Cajas | C | 01/06/2015 |
| 9 | Conciliar las actas de entrega de valores de los blindados | 10 min. | 5 min. | Supervisora de Cajas | C | 01/06/2015 |
| 10 | Conciliar el reporte de las notas de crédito y débito | 20 min. | 15 min. | Ejecutiva Preferente Operaciones | OP1 | 01/06/2015 |
| Revisado por: | | Ing. Gabriela Naranjo | | | Fecha: 01/06/2015 | |
| Aprobado por: | | Ing. Patricio Revelo | | | Fecha: 01/06/2015 | |

Al realizar el programa de auditoría para el reporte de los resultados a fin de controlar los registros de los servicios bancarios que ejecuta el Área de negocios a través del Departamento de Operaciones se logrará enviar a la Oficina Matriz una información confiable y razonable respecto a estos reportes. Asegurando así que en los Balances lo reflejado sea lo verídico y colabore a la correcta toma de decisiones.

1.4 Análisis Horizontal

El análisis horizontal es la herramienta que nos permite determinar cuáles han sido los cambios que ha sufrido la institución financiera a través de la observación de cada una de sus cuentas.

Cuadro 28 Estado de Resultados

| ESTADOS DE RESULTADOS | | | | |
|--------------------------------|------------------|----|------------------|-------|
| SUCURSAL AMBATO | | | | |
| ANÁLISIS HORIZONTAL | | | | |
| DESCRIPCIÓN | mar-14 | | mar-15 | |
| | VA | VR | VA | VR |
| INGRESOS FINANCIEROS | \$2.865.980,56 | | \$2.877.220,69 | |
| Intereses y Descuentos Ganados | \$1.501.040,74 | | \$1.505.537,93 | 0,30 |
| Comisiones Ganadas | \$96.199,45 | | \$94.963,45 | -1,28 |
| Utilidades Financieras | \$1.123.334,60 | | \$1.113.297,98 | -0,89 |
| Ingresos por Servicios | \$145.405,77 | | \$163.421,33 | 12,39 |
| EGRESOS FINANCIEROS | (-) \$53.975,06 | | (-) \$53.108,51 | |
| Intereses Causados | \$29.633,06 | | \$28.431,74 | -4,05 |
| Comisiones Causadas | \$8.864,55 | | \$8.900,05 | 0,40 |
| Pérdidas Financieras | \$15.477,45 | | \$15.776,72 | 1,93 |
| MARGEN BRUTO FINANCIERO | = \$2.812.005,50 | | = \$2.824.112,18 | |

| | | | | | | |
|------------------------------------------------|-----|----------------|-----|----------------|-------------|-------|
| OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES | (-) | \$172.949,95 | (-) | \$253.656,61 | | |
| INGRESOS OPERACIONALES | | | | | | |
| Otros Ingresos Operacionales | | \$20.690,96 | | \$20.235,57 | -\$455,39 | -2,20 |
| EGRESOS OPERACIONALES | | | | | | |
| Gastos de Operación | | \$191.948,50 | | \$272.167,20 | \$80.218,70 | 41,79 |
| Otras Pérdidas Operacionales | | \$1.692,41 | | \$1.724,98 | \$32,57 | 1,92 |
| MARGEN OPERACIONAL ANTES DE PROVISIONES | = | \$2.639.055,55 | = | \$2.570.455,57 | | |
| PROVISION, DEPRECIACION, AMORTIZACIONES | (-) | \$22.606,88 | (-) | \$22.623,55 | | |
| Provisiones | | \$12.118,77 | | \$11.893,14 | -\$225,63 | -1,86 |
| Depreciaciones | | \$6.920,27 | | \$7.106,69 | \$186,42 | 2,69 |
| Amortizaciones | | \$3.567,84 | | \$3.623,72 | \$55,88 | 1,57 |
| MARGEN OPERACIONAL NETO | = | \$2.616.448,67 | = | \$2.547.832,02 | | |
| INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES | (+) | \$22.999,49 | (+) | \$23.259,14 | | |
| Otros Ingresos | | \$4.962,76 | | \$4.879,96 | -\$82,80 | -1,67 |
| Otros Gastos y Perdidas | | \$5.046,18 | | \$5.197,43 | \$151,25 | 3,00 |
| Impuestos y Participación de Empleados | | \$12.990,55 | | \$13.181,75 | \$191,20 | 1,47 |
| RESULTADOS DEL EJERCICIO | = | \$2.639.448,16 | = | \$2.571.091,16 | | |

Ingresos por Servicios

De marzo 2014 a marzo 2015 el valor de ingreso por la prestación de los múltiples servicios que brinda Sucursal Ambato Banco del Pacífico ha aumentado considerablemente

en un 12,39%, esto debido a que por inicio han aumentado los cobros de predio municipal, y dos contratos: OCP con la UTPL, TV Cable de CNT y contratación por blindado.

Gastos de Operación

Existe un incremento del 41,79% en los gastos de operación desde marzo de 2014 a marzo de 2015, esto por la cantidad de servicios que se ofrece, respecto a traslados de custodia de valores, cobranzas, adquisición e instalación de dos nuevos cajeros automáticos, adquisición de recontadoras de billetes, y Pago por servicios a terceros.

A través del análisis se puede determinar:

Para la Sucursal Ambato la captación es muy importante, ya que le permite recoger los recursos del público que ahorra y utilizarlos como fuente de mercado financiero, por ello la gerencia consideró además recibir los valores de bancos privados como es Produbanco Grupo Promérica anteriormente llamado Promérica.

Esta acción es la que causó que se eleven considerablemente los gastos operativos de pago por servicios a terceros en un 41.79%, ya que a pesar de ganar también debe cancelar el impuesto a la renta causado por estos importes y además incurrir en cantidad de gastos por custodia y traslado de valores, **no siendo recomendable** la captación a través de custodia y traslado de valores.

1.5 Análisis FODA

El análisis FODA es un instrumento para determinar la situación en la que se encuentra la institución actualmente, da un diagnóstico exacto para tomar decisiones acertadas para el cumplimiento de los objetivos.

Cuadro 29 Análisis FODA

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Estabilidad.</p> <p>Buena Rentabilidad.</p> <p>Solidez.</p> <p>Eficiencia en atención.</p> <p>Liquidez.</p> <p>Imagen Corporativa.</p> <p>Amplio portafolio de productos.</p> <p>Amplia participación en el mercado.</p> <p>Buena posición entre sus competidores.</p> <p>Eficiente sistema informático y uso de la tecnología.</p> <p>Buena Organización Interna.</p> | <p>Ofrecer una buena tasa y plazo en créditos.</p> <p>Ofrecer mejores e innovadores servicios que sus competidores.</p> <p>Beneficiarse a través de sinergia con las subsidiarias.</p> <p>Sus servicios son recomendados.</p> <p>Clientes satisfechos por los servicios del Banco.</p> <p>Buenas relaciones con organismos de control.</p> <p>Sólida relación institucional con el gobierno.</p> <p>Incrementar puntos de atención.</p> |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| <p>Desconocimiento del tiempo y costo de los procesos.</p> <p>Capacitación recibida se aplica medianamente.</p> <p>Falencia en la ergonomía de su infraestructura y equipos.</p> <p>Desigualdad de oportunidades para empleados.</p> <p>No se reconocen problemas y riesgos.</p> <p>Personal en cajas es mínimo.</p> <p>No se aplica correctamente el código de ética y conducta.</p> <p>No existen adecuado control interno de las operaciones.</p> | <p>Intervención política en nombramiento de cargos.</p> <p>Minoración de los envíos por remesas.</p> <p>Disminución de clientes que realicen importaciones.</p> <p>Incorrecta administración gubernamental.</p> |

Tabla. Matriz de Análisis FODA
Elaborado por: Isaac Espín, 2015
Fuente: Banco del Pacífico Ambato

Interpretación:

Factores Internos

En sí el Banco cuenta con excelentes **fortalezas** que lo llevan a posicionarse en el ranking de las mejores instituciones financieras del país, con una amplia gama de servicios, una solvencia responsable, gran solidez, liquidez, eficiencia en sus operaciones, organización e imagen corporativa posesionada por medio del uso adecuado de los recursos tecnológicos. Siendo muy útil para lograr los objetivos propuestos en su misión y visión.

Sus **debilidades** se centran mucho en el recurso humano; se debe impartir capacitación permanente de los procesos que el Banco posee para cada servicio que presta, se debe reconocer la diferencia entre función y proceso, saber ¿cuáles serían los efectos del tiempo y costo de un proceso? Solo así el cliente interno logrará discernir desde donde inicia su trabajo y donde finaliza, así su aporte será el esperado por la Financiera.

Así también se debe mejorar la infraestructura de las oficinas; precisando en la zona de Cajas y Servicios Bancarios que es muy reducida para que se brinde un buen servicio. He ahí la importancia de mejorar las instalaciones para acoger más ergonómicamente al cliente interno y así ser eficientes en la atención.

Los funcionarios con el transcurso del tiempo llegan a no aplicar lo que estipula el Código de Conducta y Ética, es por ello que la Gerencia deberá establecer un control de que los valores sean reflejados en cada una de las acciones del personal a su cargo.

El diseño del sistema de control interno propuesto a través de esta investigación es el modelo óptimo para la revisión de cada reporte que el área de negocios emite, siendo así importante que la responsable de Operaciones se haga cargo de su cumplimiento y ejecución.

Factores Externos

El Banco del Pacífico tiene muchas **oportunidades** como institución, esto por el hecho que se maneja con mucha precisión en publicidad, paquetes comerciales, análisis de rentabilidad de los proyectos que lanza al mercado. Puede mejorar su estructura aún más y ampliar su plaza con más puntos de atención en cantones de la provincia de Tungurahua.

Las **amenazas** que se presentan son cotidianas e impuestas para la mayoría de instituciones de economía mixta. Pese a ello lo único que podría afectar externamente a la Institución es la mala administración de accionistas del estado, debiendo la institución estar preparada con un plan de contingencia a través de la Unidad de continuidad del negocio.

Es lo sugerido para que la Sucursal Ambato pueda cumplir todas **sus metas** a corto y largo plazo, las metas son el camino para llegar cumplir los objetivos consolidados del Banco del Pacífico.

Formulación de Políticas.

Gerencia.

- Revisar el cumplimiento permanente los procedimientos de control de los recursos financieros de la Sucursal en el área de negocios.

- Realizar un análisis previo a incurrir en gastos operativos, gastos de interés causado, o de inversión de la Sucursal.

- Vigilar el cumplimiento de la misión y los objetivos planteados por la sucursal Ambato y la planificación semestral.

- Capacitar al personal sobre el nuevo sistema de control interno de las operaciones de la sucursal en el área de negocios y sobre el costo que incurren los procesos establecidos por la Institución.
- Monitorear el cumplimiento de los programas de control interno que realiza la Jefatura de Operaciones a fin de que la información sea verificada y conciliada.
- Evaluar mensualmente la situación económica de la Sucursal mediante indicadores de gestión de los procesos, así como los factores que puedan generar los cambios o significar riesgos para cumplir con los fines establecidos.

Jefatura Operaciones

- Cumplir de manera cotidiana con el programa de auditoría Reporte de los resultados desde la Sucursal hacia la oficina Matriz.
- Consolidar diariamente la información generada por la prestación de servicios financieros y reportarla a la Gerencia de Sucursal.
- Emitir un informe diario a la Gerencia de Sucursal sobre el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la aplicación de los principios del sistema.
- Evaluar periódicamente al personal del Departamento de Operaciones de la Sucursal Ambato del Banco del Pacífico respecto a la eficiencia en sus procedimientos de tratamiento de la información.
- Revisar que se realicen controles físicos de la documentación y las existencias por parte de la Supervisora de Cajas, Servicio al Cliente, Inversiones y Crédito.

Bibliografía

- Aguirre, R., & Rivera, J. (2010). *La importancia del estudio y evaluación del Control Interno en las empresas*. Obtenido de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no72/55b_-_la_importancia_del_control_intermo_figurasx.pdf
- ANÓNIMO. (2014). *Zona Económica*. Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/recursos/financieros>
- ARENS, A. (1995). *Auditoria Un enfoque Integral*. Chile.
- ARIAS, M. (2009). *Módulo Fundamentos de Auditoría*. Ambato, Ecuador.
- Barrionuevo, F. (2012). “*SISTEMA DE FACTURACIÓN E INVENTARIOS PARA EL CONTROL TRIBUTARIO DE COMPRA Y VENTA DE LA CORPORACION VPC* . Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- BERNAL, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Ambato.
- BETANCOURT, M. (2013). *Servicio financiero. La hora*.
- BRAVO, G. M. (1976). *Bravo* . Barcelona.
- Bustos, J. (2012). *Obligaciones Tributarias*. Quito: Universidad San Francisco de Quito .
- Caraballo, R. (2003). *Espacios educativos informales para la educación de*. Valencia: Lucio-Villegas, E.
- CARABALLO, R. (2003). *Espacios educativos informales para la educación de*. Valencia: Lucio Villegas Ed.
- Cauca, U. d. (2003). *Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas* . Obtenido de <http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfch2.html#tgarfse12.html>
- CCCA. (2013). *Misiôn, Visiôn*. Obtenido de <http://www.ccca.fin.ec/index.php/2013-05-09-22-59-49/vision-mision-y-objetivos#>

- CHACÓN, V. (2001). Módulo Ciencias Sociales Universidad de Carabobo. Valencia .
- Chora, J. (2011). *Automatización del Sistema de Cobros, Facturación y Ventas paa la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Dureno Cantón Lago Agrio*. Lago Agrio .
- Comité de Normas de Auditores Internos de Argentina N°27. (Octubre de 2008). *Nuevas Tendencias y Metodologías en Control Interno*. Obtenido de http://www.felaban.com/boletin_clain/normaria_27.pdf
- Corporación de estudios y Publicaciones. (s.f.). *CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Quito.
- Deabold, V. H., & William, M. (1987). *Manual de técnica de investigación educacional*.
- del Toro, J., Fonteboa, A., Armada, E., & Santos, C. (2005). *II Programa de Preparación Económica para Cuadros*. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf
- DERECHO, L. G. (2010). *La Guía Derecho*. Obtenido de <http://derecho.laguia2000.com/derecho-comercial/recursos-financieros-de-la-empresa>
- DIAZ, J. (2010). Módulo Ejecución de Informes de Auditoría. Ambato.
- Dominguez, S. (2008). *Investigación Científica*. Mexico: Norma.
- El Comercio. (07 de 2012). *Tungurahua se congestiona de cooperativas de ahorro y credito*. Obtenido de http://www.elcomercio.com.ec/pais/cooperativas-crecen-control_0_736126617.html
- El Comercio. (16 de Mayo de 2013). 6059 cooperativas activas en Ecuador.
- El Telêgrafo. (17 de Septiembre de 2013). La cifra de clientes de cooperativas de ahorro y credito es de 4.9 millones.
- FAYOL, H. (1946). *Administración*.

- Ferreres, V. y. (2006). *Epistemología de las Ciencias Sociales*. México: McGraw Hill.
- FERRERES, V. y. (2006). *Epistemología de las Ciencias Sociales*. México: McGraw Hill.
- FINANCIERO, C. O. (2014). CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO. *CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO*. QUITO.
- Gonzalez, P. (29 de 01 de 2014). *Paradigmas de la Investigación*. Obtenido de <http://html.rincondelvago.com/paradigmas-de-la-investigacion.html>
- Grisales, & Augusto. (2008). *Gerencia Financiera*. Mexico: Pearson.
- <http://buhoonline.com/wiki/servlet/hwiki?definicion+de+conceptos>. (29 de Enero de 2014).
Obtenido de <http://buhoonline.com/wiki/servlet/hwiki?definicion+de+conceptos>
- <http://definicion.de/recursos-financieros/>. (29 de Enero de 2014). Obtenido de <http://definicion.de/recursos-financieros/>
- JL, C. (2000). *Investigación cualitativa y cuantitativa*.
- Koetting. (1984). *Paradigmas de la Investigación* . Londres: Itálica.
- Laredo, J. (2010). *Explicaciones Financieras*. Bucaramanga: Colombiana.
- LAVALLE, D. (2013). La Banca ecuatoriana muestra indicadores de alta solidez. *Líderes*.
- Ley Orgánica de la Contraloría de la República y del Sistema Nacional del Control Fiscal. (2010). Caracas, Venezuela.
- Luis, P. (2012). *Tasas e Impuestos*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Lybrand, C. &. (1997). *Los Nuevos Conceptos de Control Interno*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Maldonado, M. (1996). *Auditoría de Gestión*. Mexico: Antares.
- Marin, S., & Gras, E. (2005). Auditoría Interna en las entidades de Crédito: Áreas y matriz de riesgo. *Revista de Econimâ*(34), 15.

- MICHEL, F. (2004). *El control interno administrativo*. España: Editorial Limusa.
- Mogrovejo, R., Mora, A., & Vanhuynegem, P. (2012). *El cooperativismo en America Latina* (Primera ed.). La Paz: Organizacion Internacional del Trabajo.
- Montenegro, M. (2013). *DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS Y FACTURACIÓN DE LA EMPRESA MACRORIEGOS*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- MORENO, C. (2013). *Planificación y Administración*. Obtenido de https://planifadminist.files.wordpress.com/2013/08/notas-de-clase-2_administrac3b3n.pdf
- Noriega, J. L. (29 de Enero de 2014). *Enciclopedia Financiera*. Obtenido de <http://www.encyclopediafinanciera.com/teoriaeconomica/macroeconomia/politica-fiscal.htm>
- Oto, J. (2011). *Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Electrica de Riobamba S.A.* Riobamba: Escuela Politécnica del Chimborazo.
- Pacífico, H. B. (2015). *Nuestra Historia*. Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/nuestra-institucion/nuestra-historia.aspx>
- PEÑA, J. (2007). *Control, auditoría y Revisoría Fiscal incluye*. Ediciones ECOE.
- PEÑA, J. (2008). *Revisoría Fiscal*. México: Ecoe Ediciones.
- Pérez, D. (2005). *Investigación Científica*. Mexico.
- Pinar, C. (2009). *Gestión Financiera*. Mexico: Norma.
- Pirela , A. (2005). *Estudio de un caso de Control Interno* (Vol. 7). Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Redondo Durán, R. (2009). *Auditoría de Gestion* . Barcelona: Universidad de Barcelona .

- Rivera Garzón, J. (s.f.). *www.gerencia.com*. Recuperado el 12 de Junio de 2013, de <http://www.gerencie.com/politica-fiscal.html>
- ROMERO, F. (2012). *Aula Más*. Obtenido de <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-flujo-de-caja-0>
- Salas, F. (2009). *Sistema de Facturación e Inventario para el Almacén de Insumos Agrícolas "El especialista del Agro en el Cantón Ventanas"*. Ventanas: Universidad Técnica de Machala.
- Salvador Marín Hernández, E. G. (2005). Auditoría interna en las entidades de crédito: Áreas y matriz de riesgos. *Gestión*, 4.
- Servicio de Rentas Internas. (s.f.). *LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO*. Quito.
- Servicio de Rentas Internas. (s.f.). *www.sri.gob.ec*. Recuperado el 12 de 06 de 2013, de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/objetivos-de-politica-fiscal>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2012). *RESOLUCION No. SEPS-IFPS*. Quito.
- Tamayo, M. (2009). *El Proceso de la Investigación*. Bogotá: Limusa Noriega Editores.
- Torres, M. (2007). *Ingeniería Financiera*. Bogotá: Andes.
- TOSCANO, C. (2011). Apuntes de clase Módulo de Ejecución de la Auditoría Financiera. Ambato.
- WARREN, A. (2001). *Teoría y Práctica de Intervención y Fiscalización de Contabilidad*. La Habana: Cultural.
- Warren, C., & Reeve, J. (2005). *Contabilidad Financiera*. Washington: Thompson.

Anexos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta para Determinar el grado de importancia del control interno en los recursos financieros del banco del pacífico.

Datos Generales

Provincia: Tungurahua

Encuestador: Espín Isaac

Cantón: Ambato

Fecha: 01 -02-2014

1. ¿Permite el sistema de control interno medir con qué eficiencia se brindan los servicios bancarios?

| Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca |
|---------|----------------|----------|-------|
| | | | |

2. ¿Es confiable la información que se presenta en los registros contables por parte del personal operativo?

| Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca |
|---------|----------------|----------|-------|
| | | | |

3. ¿Se verifica que la información ingresada se haya registrado conforme lo señalan las políticas de la empresa y normativa financiera vigente?

| Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca |
|---------|----------------|----------|-------|
| | | | |

4. ¿Se revisa periódicamente el cumplimiento de las metas de la Sucursal a fin de precautelar los riesgos de la gestión administrativa financiera?

| Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca |
|---------|----------------|----------|-------|
| | | | |

5. ¿Considera que la gerencia aplica políticas adecuadas con el afán de incrementar el rendimiento de la Sucursal optimizando sus recursos?

| Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca |
|---------|----------------|----------|-------|
| | | | |

6. ¿Se analiza a detalle los riesgos que enfrenta la organización respecto a sus operaciones, información financiera y cumplimiento de la ley?

| Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca |
|---------|----------------|----------|-------|
| | | | |

7. ¿Se realiza una supervisión del control interno que garantice la eliminación del nivel de riesgo?

| Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca |
|---------|----------------|----------|-------|
| | | | |

8. ¿Se realizan conciliaciones que identifiquen actividades o registros que deban corregirse?

| Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca |
|---------|----------------|----------|-------|
| | | | |

9. ¿Se supervisa los controles efectuados en cada una de las áreas de la entidad?

| Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca |
|---------|----------------|----------|-------|
| | | | |

10. ¿Se realizan revisiones de rendimiento de cada área de la Entidad?

| Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca |
|---------|----------------|----------|-------|
| | | | |

11. ¿Existe comunicación suficiente de información entre los niveles administrativos de la Agencia?

| Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca |
|---------|----------------|----------|-------|
| | | | |

12. ¿Se realizan actividades de monitoreo para corregir oportunamente las deficiencias del sistema de control interno?

| Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca |
|---------|----------------|----------|-------|
| | | | |

13. ¿El Control Interno de los recursos permitirá una mejor gestión de los mismos?

| Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca |
|---------|----------------|----------|-------|
| | | | |

14. ¿Afecta al patrimonio la falta de Control Interno?

| Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca |
|---------|----------------|----------|-------|
| | | | |

15. ¿Conoce Ud. cual son los costos y gastos que afectan a los Recursos Financieros?

| Siempre | Frecuentemente | Rara vez | Nunca |
|---------|----------------|----------|-------|
| | | | |

¡Gracias por su aporte!

Organigrama Estructural

