



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

**VIII SEMINARIO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.**

Tema:

**“CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS CONTABLES QUE
GENERAN BALANCES Y SU INCIDENCIA EN LA ENTREGA
OPORTUNA DE INFORMES FINANCIEROS EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE
COMERCIO DE AMBATO LTDA. EN EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL AÑO 2010”**

Autor: Alexandra Jacqueline Torres Padilla

Tutor: Dra. Edita Lucero Romero

AMBATO – ECUADOR

2011

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Edita Azucena Lucero Romero, con CI. 1802046704, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema **“CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS CONTABLES QUE GENERAN BALANCES Y SU INCIDENCIA EN LA ENTREGA OPORTUNA DE INFORMES FINANCIEROS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA. EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010”**, desarrollado por Alexandra Jacqueline Torres Padilla, estudiante del VIII Seminario de Graduación, reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Seminarios de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 04 de Agosto de 2011

EL TUTOR

.....
Dra. Edita Lucero

CI. 1802046704

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo Alexandra Jacqueline Torres Padilla con C.I # 180410985-6, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: **“CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS CONTABLES QUE GENERAN BALANCES Y SU INCIDENCIA EN LA ENTREGA OPORTUNA DE INFORMES FINANCIEROS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA. EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010”**, es original auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la autora 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 04 de agosto del 2011

AUTORA

Alexandra Jacqueline Torres Padilla

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación sobre el tema: **“CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS CONTABLES QUE GENERAN BALANCES Y SU INCIDENCIA EN LA ENTREGA OPORTUNA DE INFORMES FINANCIEROS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA. EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010”**, elaborado por Alexandra Jacqueline Torres Padilla, estudiante del VIII Seminario de Graduación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato 19 de octubre del 2011

Para constancia firma

.....
Ing. María Cristina Manzano
PROFESOR CALIFICADOR

.....
Dr. Tito Mayorga
PROFESOR CALIFICADOR

.....
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A Dios porque con su bondad conduce y bendice cada acto de mi vida, permitiéndome el logro de tan ansiado anhelo.

A mis amados padres y hermanos que han sabido acompañarme, guiarme, ayudarme y comprenderme en el transcurso de mi vida estudiantil.

Alexandra Torres

AGRADECIMIENTO

Mi profundo sentido de gratitud a todos y cada una de las personas que me brindaron su apoyo en el desarrollo de esta investigación, de manera especial al Señor Gerente y Jefe Financiera de la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato por la apertura otorgada y la Dra. Edita Lucero Tutora e Ing. Silvia Villacís Instructora del proyecto

Alexandra Torres

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 TEMA	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.1.1 Contexto Macro.....	3
1.2.1.2 Contexto Meso.....	4
1.2.1.3 Contexto Micro.....	5
1.2.2 Análisis crítico	6
1.2.3 Prognosis	7
1.2.4 Formulación del problema	7
1.2.5 Interrogantes (subproblemas).....	8

1.2.6	Delimitación del objeto de investigación.....	8
1.3	JUSTIFICACIÓN.....	8
1.4	OBJETIVOS.....	9
1.4.1	Objetivo General.....	9
1.4.2	Objetivos Específicos.....	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	ANTECEDENTES.....	11
2.2	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	12
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	14
2.4	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	18
2.4.1	Visión dialéctica de conceptualizaciones.....	18
2.4.1.1	18
2.4.1.1.1	Auditoría.....	18
2.4.1.1.2	Auditoría de Gestión.....	18
2.4.1.1.2.1	Objetivos de la Auditoría de Gestión:.....	19
2.4.1.1.2.2	Alcance de la Auditoría de Gestión.....	19
2.4.1.1.2.3	Instrumentos para el control de gestión.....	19
2.4.1.1.2.4	Enfoque integral de la Auditoría de Gestión.....	20
2.4.1.1.2.5	Proceso de Auditoría de Gestión.....	21
2.4.1.1.3	Proceso Contable.....	22
2.4.1.1.3.1	Origen del Proceso Contable.....	22
2.4.1.1.3.2	Cualidades de los procesos contables.....	24
2.4.1.1.3.3	Características de los Procesos Contables.....	24
2.4.1.1.4	Control Interno.....	25
2.4.1.1.4.1	Objetivos Organizacionales del Control Interno.....	27
2.4.1.1.4.2	Características generales del Control Interno.....	27

2.4.1.1.4.3	Limitaciones del control interno.....	27
2.4.1.1.4.4	Componentes del Control Interno.	28
2.4.1.2	Marco conceptual de la variable dependiente	30
2.4.1.2.1	Gestión Administrativa	30
2.4.1.2.2	Gestión Administrativa Contable.....	30
2.4.1.2.3	Proceso administrativo.....	30
2.4.1.2.4	Indicadores de control de gestión	31
2.4.1.2.4.1	Indicadores cuantitativos y cualitativos	31
2.4.1.2.4.2	Indicadores de gestión universalmente utilizados	32
2.4.1.2.5	Toma de decisiones.....	32
2.4.1.2.6	Análisis Financiero	32
2.4.1.2.6.1	Métodos de Análisis Financiero	32
2.4.1.2.7	Informes Financieros	35
2.4.1.2.7.1	Balance General	36
2.4.1.2.8	Estado de ganancias y pérdidas	37
2.4.1.2.9	Estado de Contingentes y Cuentas de Orden	38
2.4.2	Gráficos de inclusión interrelacionados.....	39
2.4.2.1	Super - ordinación conceptual	39
2.4.2.2	Sub – ordinación conceptual	40
2.5	Hipótesis	41
2.6	Señalamiento de variables	41

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1	ENFOQUE	42
3.2	MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.2.1	Investigación de campo.....	42
3.2.2	Investigación bibliográfica-documental.....	43
3.3	NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	43

3.3.1	Investigación Exploratoria	43
3.3.2	Investigación Descriptiva.....	44
3.3.3	Investigación Explicativa.....	44
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	44
3.4.1	Población.....	44
3.4.2	Muestra.....	45
3.5	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	46
3.5.1	Operacionalización de la variable independiente.....	47
3.5.2	Operacionalización de la variable dependiente.....	48
3.6	PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	49
3.7	PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	51
3.7.1	Procesamiento de la información.....	51

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1/ 4.2	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	54
4.2.1	ANÁLISIS DE SUBPROCESOS PARA EVALUACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS.....	64
4.2.2	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	65
4.3	VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	67
4.3.1	Planteamiento de Hipótesis	68
4.3.2	Nivel de significancia y Grados de libertad	68
4.3.3	Estadístico de Prueba	68
4.3.3.1	Cálculo de Chi – cuadrado	69
4.3.4	Regla de decisión	71
4.3.5	Conclusión.....	71

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	CONCLUSIONES.....	72
5.2	RECOMENDACIONES	73

CAPÍTULO VI
PROPUESTA

6.1	Datos Informativos	74
6.2	Antecedentes de la propuesta	75
6.3	Justificación.....	76
6.4	Objetivos.....	77
6.5	Análisis de Factibilidad	78
6.6	Fundamentación	80
6.7	Metodología.Modelo Operativo	88
6.7.1	Modelo Operativo	89
6.7.2	Evaluación de Control Interno	90
6.7.3	Recomendaciones.....	105
6.8	Administración	129
6.9	Previsión de la evaluación.....	131

ÍNDICE DE TABLAS

1. Enfoque Integral de la Auditoría de Gestión.....	20
2. Operacionalización de la variable independiente.....	47
3. Operacionalización de la variable dependiente.....	48
4. Técnicas y procedimientos para la recolección de información.....	50
5. Tabulación de los resultados.....	51
6. Conclusiones y recomendaciones.....	53
7. Control Interno procesos contables que generan balances.....	55
8. Mejora procedimientos control interno para los actuales procesos contables y presentación oportuna de informes financieros.....	56
9. Sustento calidad y cantidad de personal en cada departamento.....	57
10. Funciones personal debidamente estructuradas.....	58
11. Planificación oportuna preparación de informes de cada departamento para la estructuración EEFF.....	59
12. Existencia calendario recepción información para el departamento Contable.....	60
13. Sistema informático que responda a requerimientos de automatización.....	61
14. Existencia de procedimientos de control para detectar registros incorrectos de información.....	62
15. Existencia de amonestaciones al personal en caso de reincidencia de errores.....	63
16. Frecuencias Observadas.....	70
17. Frecuencias Esperadas.....	70
18. Tabla de Contingencia.....	70
19. Aspecto Económico-Financiero.....	79
20. Modelo Operativo.....	89
21. Manual de Referencia.....	90
22. Evaluación del Ambiente de Control.....	91
23. Determinación del nivel de confianza y el riesgo de control.....	92
24. Evaluación de Valoración de Riesgos.....	93
25. Evaluación de las Actividades de Control.....	95

26. Evaluación a la Información y Comunicación.....	97
27. Evaluación de Supervisión y Monitoreo.....	99
28. Evaluación Global del Sistema de Control Interno	101
29. Cronograma de Cumplimiento de Metas Propuestas en el Departamento de Contabilidad	110
30. Matriz de Análisis Evaluativo para la Implementación de la Propuesta	132

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Recopilación de la información.....	52
2. Control Interno procesos contables que generan balances.....	55
3. Mejora procedimientos control interno para los actuales procesos contables y presentación oportuna de informes financieros.....	56
4. Sustento calidad y cantidad de personal en cada departamento.....	57
5. Funciones personal debidamente estructuradas.....	58
6. Planificación oportuna preparación de informes de cada departamento para la estructuración EEFF.....	59
7. Existencia calendario recepción información para el departamento Contable.....	60
8. Sistema informático que responda a requerimientos de automatización.....	61
9. Existencia de procedimientos de control para detectar registros incorrectos de información.....	62
10. Existencia de amonestaciones al personal en caso de reincidencia de errores.....	63
11. Flujograma subproceso Custodio y Archivo del departamento de Créditos y Cobranzas CCCA.....	64
12. Representación de X^2	71
13. Flujograma Proceso Balances Diarios.....	120
14. Flujograma Proceso Conciliaciones Bancarias.....	125
15. Flujograma Proceso Ingreso y registro de facturas proveedores.....	128

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

RESUMEN EJECUTIVO

El cumplimiento con las normativas legales, disposiciones y el avance de la tecnología están estrechamente ligados con los sistemas de información para la consecución de una comunicación confiable, relevante y oportuna de los resultados económicos y de gestión de toda empresa cuyo afán es ofrecer bienes y servicios satisfaciendo las necesidades de sus clientes tanto internos como externos, lo que ha dado como resultado que quienes administran los negocios tengan cada vez más y mayores responsabilidades, requiriendo la colaboración de quienes procesan y suministran la información que les permita tomar decisiones oportunas y el cumplimiento cabal de sus obligaciones.

El presente proyecto de investigación ofrece un material, que propone actividades y recomendaciones para mejorar los procesos contables que generan balances y políticas a considerar para evaluar y controlar el desempeño de su personal dentro del control interno a los mencionados procesos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, apoyando a una información efectiva, el cumplimiento puntual con sus clientes internos, Organismos Reguladores y la toma de decisiones oportuna.

Este trabajo fue elaborado para dar a la gerencia soluciones que permitan lograr los objetivos y metas del Departamento de Contabilidad de manera que contribuya al logro de objetivos globales para los que fue creada la empresa, por otra parte se propone soluciones y se plasma recomendaciones orientadas para facilitar las operaciones en el departamento contable, en su desarrollo presenta disposiciones generales así como literatura que proporcionará las respuestas correspondientes a las preguntas que se originan en el proyecto de investigación.

Dejo a consideración este proyecto de investigación como guía para las empresas que opten por su adopción en miras de cumplir las metas y objetivos que se han propuesto.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación trata sobre Control Interno a los procesos contables que generan balances y su incidencia en la entrega oportuna de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. en el segundo semestre del año 2010; ubicada en la Provincia de Tungurahua, cantón Ambato.

En el primer capítulo se trata la identificación del problema de investigación, posteriormente se desarrolla el tema y el planteamiento del problema, se justifica el por qué de la realización del mismo y se culmina con la determinación de los objetivos tanto general como los específicos.

El segundo capítulo presenta el marco teórico, siendo éste, el más extenso de la investigación, el cual, está conformado por las fundamentaciones, el marco conceptual de las variables y los gráficos correspondientes que proporcionarán el mejor entendimiento de la relación entre las variables, por último se plantea la hipótesis que posteriormente estará sujeta a verificación.

El desarrollo del tercer capítulo comprende la metodología de la investigación, es decir, el camino a seguir para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el capítulo uno, el tercer capítulo está compuesto por el enfoque y los tipos de investigación, posteriormente se determina la población y el cálculo de la muestra para determinar los individuos objeto de evaluación.

En el cuarto capítulo se realiza la aplicación de las encuestas y entrevista a los individuos seleccionados en la muestra, se evalúa el problema de investigación, se determinan los resultados, se plasma el cumplimiento del primer y segundo objetivos específicos del proyecto investigativo y se verifica la hipótesis planteada, que da como resultado las conclusiones y recomendaciones para mejorar y solucionar el problema.

El capítulo quinto hace referencia a las conclusiones a las que se ha llegado como resultado de la evaluación de la información y se emiten las recomendaciones pertinentes, de lo cual se origina y fundamenta la propuesta para la solución del problema de investigación.

El sexto capítulo presenta la propuesta de solución al problema investigado, en el que se entrega herramientas útiles y de fácil aplicación para la cooperativa.

Concluyendo se detalla la bibliografía y los anexos respectivos de la investigación de campo realizada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

“Control Interno a los procesos contables que generan balances y su incidencia en la entrega oportuna de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. en el segundo semestre del año 2010.”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Contexto Macro

La economía se ha convertido en un mundo convulsionante marcado por el movimiento de capitales determinado por un sinnúmero de entidades financieras que pretenden lograr la mayor rentabilidad y estabilidad posible que les permita alcanzar un desarrollo sostenido basado en la solidez y confianza que brindan a sus clientes.

En Ecuador frente a la crisis financiera que afectó drásticamente al conjunto del sistema, las cooperativas de ahorro y crédito pudieron mantener y fortalecer la confianza de los socios y del público en general, convirtiéndose en protagonistas importantes en el sistema financiero privado por su consolidación como el segmento más importante después del de bancos, pero esta aceptación y credibilidad entre sus socios y Organismos Reguladores puede verse perjudicada

al incluirse en el contexto de las entidades que no cuentan con información contable actualizada que permita analizar sus problemas actuales y prevenir inconvenientes futuros, obstruyendo su crecimiento y desarrollo para expandirse en todo el territorio ecuatoriano con la confianza y solidez que se requiere en estos tiempos para constituirse en una cooperativa bien llevada que asegure estabilidad, sostenimiento y progreso económico para las familias y empresas del país.

1.2.1.2 Contexto Meso

La importancia del sector cooperativista así como el sector asociativo y comunitario en la provincia de Tungurahua radica en ser los principales motores de la economía provincial, por su aporte en la generación de empleo y recursos que impulsan no solo el adelanto económico sino también social.

Sin embargo en las empresas e instituciones de la provincia de Tungurahua no es ajena la problemática de no contar con información contable actualizada y oportuna, lo que origina toma de decisiones inexactas, retrasos o incumplimiento en la presentación de informes financieros y reportes con sus Organismos Reguladores, que en algunas ocasiones impiden el normal funcionamiento, incurren en multas y sanciones y en el peor de los casos conllevan al cierre de las empresas, especialmente en aquellas donde la consolidación de información contable depende de algunos departamentos que suministran su información a destiempo y en ocasiones sin cumplirse con los procesos contables establecidos en cada empresa por un inadecuado control interno.

En el caso de las cooperativas de los diferentes cantones de la provincia, principalmente aquellas bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el no poseer información contable al día en el menor tiempo posible, acarrea varios inconvenientes; como la inestabilidad de estas instituciones al no poder tomar decisiones a tiempo ni conocer la situación económica real de la empresa en el momento requerido para una información oportuna a sus usuarios internos y externos.

1.2.1.3 Contexto Micro

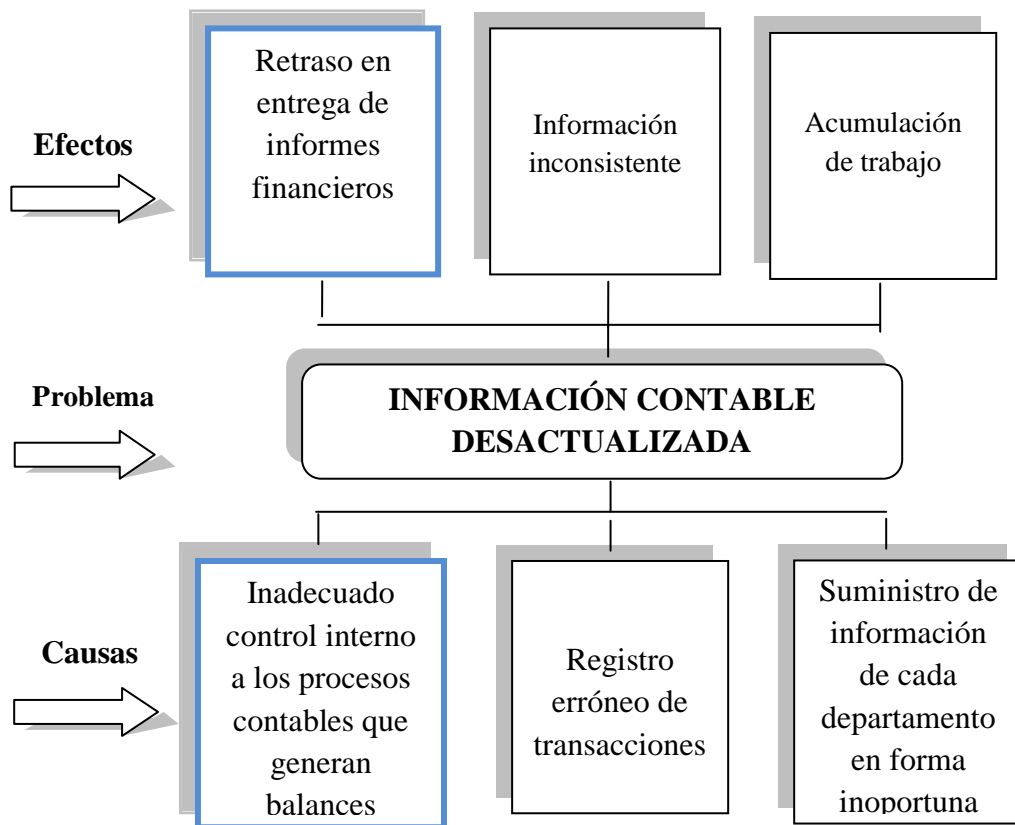
El cooperativismo en Ambato se origina en la década de los años 60 con la creación de las primeras cooperativas de Ahorro y Crédito, siendo estas: la Cooperativa San Francisco, Oscus, La Merced y Cooperativa El Sagrario, las mismas que con el transcurso de los años han conseguido un posicionamiento relevante en la ciudad, provincia y ciertas ciudades del país; bajo esta concepción, el espíritu cooperativista se vio reflejado en los socios de la Cámara de Comercio de Ambato quienes contemplaron la necesidad de asociarse y cooperar con sus afiliados lo que permita asegurar e incentivar la vida económica de éstos y de las empresas productivas de la ciudad.

Es así y como finalmente se cristaliza la idea en el año de 1984 y nace la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., una entidad con personería jurídica creada para atender las necesidades de las empresas y personas afiliadas brindando servicios de ahorro y crédito con un enfoque económico y social, ha obtenido la Certificación de Calidad ISO 9001-2000, y desde el año 2009 ingresó al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros; cuenta con 12 oficinas a nivel nacional, ofrece sus servicios en la ciudad de Ambato en la Matriz, Autocoop y Centro Financiero Cooperativo, Píllaro, Pelileo, Baños, Puyo, Guayaquil, Guaranda, Latacunga, en Quito Norte y San Rafael. Su permanencia en el sector financiero desde hace 26 años a nivel nacional indica que la gestión que realiza la cooperativa ha sido reconocida por la comunidad que ha depositado su confianza y la custodia de sus recursos monetarios en manos de la institución; sin embargo existe un gran inconveniente en la obtención de información contable actualizada y por ende el retraso en la entrega de informes financieros a la Administración y Organismos Externos para su control y una debida toma de decisiones, sin información contable actualizada no se puede proyectar resultados futuros, esta información debe permitir que todos los interesados puedan observar y tomar sus decisiones acertadas y así satisfacer los requisitos de representatividad y verificabilidad; considerando que uno de los objetivos principales que persigue la cooperativa es el compromiso de mejora

continua de los procesos y que esto involucra no solo los de atención y servicio al cliente sino todos sus procesos internos, se hace necesaria la mejora del control interno de los procesos contables para la generación de balances, con lo que se podrá conocer la situación real de institución en el momento requerido para una información y toma de decisiones acertadas y principalmente el cumplimiento a tiempo con las entidades que la rigen.

1.2.2 Análisis crítico

□ Árbol de problemas



□ Relación causa – efecto

Una vez analizado el problema de investigación se ha establecido que la información contable desactualizada influye en la carencia del conocimiento real y puntual sobre el resultado de las operaciones y de la situación financiera, así

como los cambios en la entidad a razón de que se está realizando un inadecuado control interno a los procesos contables que generan balances, registro erróneo de transacciones, además del suministro de información de cada departamento en forma inoportuna, lo que implica la acumulación de trabajo, obtención de información inconsistente y el retraso en la entrega de informes financieros, lo cual afectará de manera integral a la imagen ante sus Organismos Reguladores y el desarrollo económico y financiero de la Cooperativa.

1.2.3 Prognosis

Para una institución en constante desarrollo y reconocimiento a nivel nacional como es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., el no solucionar la existencia de información contable desactualizada, le impedirá determinar con exactitud su realidad y desenvolvimiento dentro del sector, dificultará a sus usuarios internos formular sus análisis sobre el desempeño financiero y evaluar su futuro como cooperativa, obstaculizando la estructuración de estrategias y la toma de decisiones acertadas y confiables de carácter económico; la entrega de información a destiempo conllevaría a incurrir en multas y sanciones, lo cual implicaría un cuestionamiento sobre su seriedad y correcto desenvolvimiento poniendo en riesgo el funcionamiento de la entidad, de esta manera podría perder credibilidad en sus actuales y futuros socios e inversionistas afectando además su imagen como institución ante los Organismos de Control.

1.2.4 Formulación del problema

¿Es el inadecuado control interno a los procesos contables que generan balances la causa de información contable desactualizada produciéndose retraso en la entrega de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. en el segundo semestre del año 2010?

1.2.5 Interrogantes (subproblemas)

- ¿Qué dificulta el adecuado control interno a los procesos contables que generan balances?
- ¿Cuáles son los factores que inducen el retraso en la entrega de informes financieros?
- ¿Con el adecuado control interno a los procesos contables que generan balances se podrá evitar el retraso en la entrega de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

- ✓ **Campo:** Auditoría
- ✓ **Área:** Auditoría de Gestión
- ✓ **Aspectos:** Retraso en la entrega de informes financieros
- ✓ **Temporal:** Desde Enero hasta Junio de 2011
- ✓ **Espacial:** Según consta en el Registro Único de Contribuyentes RUC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. (ver Anexo 1) se encuentra ubicada en Ecuador, provincia de Tungurahua, cantón Ambato, Parroquia Huachi Loreto, Calle Av. Víctor Hugo s/n y Av. Los Chasquis, Edificio Centro Financiero Cooperativo, teléfono 2412475.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El desarrollo del presente trabajo será de significativa utilidad en primera instancia para el Departamento de Contabilidad debido a que las alternativas que se propongan mejorarán los procesos contables a seguir para la consecución de información contable actualizada, de esta forma se beneficiará la institución debido a que una información actualizada permitirá estabilidad económica y funcional en la cooperativa, se podrá conocer la situación real de la misma en el

momento requerido, mejorando la comunicación a todos los interesados por la información para la toma de decisiones acertadas.

El control y análisis del desempeño y de los resultados obtenidos a través de la disponibilidad de información contable actualizada beneficiará a sus Jefes Departamentales, Directores, Gerente General y a los Organismos que la controlan a nivel externo, dando cumplimiento con sus obligaciones y satisfaciendo los requerimientos de información, lo cual, conlleva a una gestión eficiente, un control y direccionamiento eficaz para impulsar el rendimiento óptimo de la institución ofreciendo seguridad y bienestar económico a sus socios, colaboradores y todos quienes dependen de la cooperativa, contribuyendo también al beneficio social de la ciudad, provincia y país. Con estos resultados, el beneficio económico para la entidad radica en una mayor eficiencia y rentabilidad en sus operaciones, agilizando los análisis respectivos para las diferentes operaciones como inversiones, presupuestos, colocaciones, desembolsos, proyecciones, establecimiento de metas e indicadores, planificación de utilidades y provisiones a corto, mediano y largo plazo.

La labor investigativa es factible de realización porque cuenta con la disponibilidad tanto de los funcionarios como de información de la entidad, quienes permitirán que las recomendaciones que se planteen se direccionen en la cooperativa de la manera en que ellos crean conveniente para la institución.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar procesos contables que generan balances que retrasan la entrega de informes financieros mediante procesos reestructurados para la consecución de información contable actualizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar el control interno existente en los subprocesos dentro de cada área que interviene en los procesos contables que generan balances para evaluar puntos críticos.
- Analizar los factores que inducen el retraso en la entrega de informes financieros para establecer mecanismos de cumplimiento y optimización de tiempos.
- Proponer la reestructuración de los procesos contables que generan balances para la entrega oportuna de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Según lo expuesto en el trabajo investigativo **Análisis del Proceso de Consolidación Contable y su Aplicación en la Dirección Provincial IESS Tungurahua 2006, de Ana Gancino, UTA**, “La falta de entrega de información contable oportuna dificulta que se tomen decisiones óptimas para el bienestar de la colectividad.

La realidad detectada en la empresa es que sin información contable oportuna, veraz y precisa no se podrá seguir con el proceso de toma de decisiones de manera adecuada.

La investigación se la realiza para beneficio del Grupo de Trabajo de Contabilidad del IESS en Tungurahua, siendo el principal propósito dar una guía para el personal de contabilidad del IESS para que con ello puedan enviar sus boletines globales mensualmente sin ningún problema de retraso y con esto se pueda tomar decisiones adecuadas y oportunas, lo cual servirá para todos los empleados, funcionarios y usuarios.”

En la tesis de grado **Examen de auditoría realizada a las cuentas: Activos Fijos e Inventarios de una Institución Pública ubicada en la ciudad de Guayaquil 2007, del autor Pedro Vargas, ESPOL**, se presenta “La formación intelectual en las universidades en la época actual juega un papel en que el auditor ha variado con el transcurso de los años desde la detección de desfalcos y la certificación de la exactitud de un balance general, hasta la revisión de sistemas y la obtención y evaluación de evidencias de modo tal de poder expresar una opinión de carácter

profesional sobre la adecuada presentación de los estados contables, considerados en su conjunto. A través de esta Tesis, desarrollaremos un Examen de Auditoría a las cuentas: Activos Fijos e Inventarios y sobre todo con una visión referente con lo que exige la Contraloría General del Estado, Control Interno, Indicadores y Métodos de Análisis Estadísticos, que a su vez pretende eficiencia y eficacia en las instituciones públicas a través del cumplimiento de las metas y objetivos. Por medio de dicha visión crearemos las bases para un análisis y estudio de la Auditoría como herramienta administrativa y financiera para encontrar errores y fraudes en las empresas y diferentes entes económicos donde en un futuro laboremos como Contadores, Auditores y/o Revisores Fiscales”.

Según la publicación **Evaluación del proceso contable** del autor **Víctor Ventura (2010: Internet)**, “Una evaluación del proceso contable puede darle al menos dos salidas: reformular la forma en que se hacen las cosas o tercerizar todo el proceso contable con un especialista de una comprobada experiencia. Para ambos caminos y otros planteamientos alternativos, un análisis de cada dimensión del proceso contable constituye el paso previo para conseguir la eficiencia esperada.

Mediante la integración de manera efectiva las dimensiones del proceso contable genera información oportuna, confiable y de valor agregado.”

Basándose en los criterios antes mencionados se puede evidenciar que el desarrollo de una empresa gira en torno a la información contable que se genera dentro de la misma y la presentación de ésta a través de informes que deben ser oportunos, consistentes, reales y precisos para satisfacer los requerimientos de información para una evaluación financiera oportuna y un efectivo control y toma de decisiones.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El paradigma de la investigación es Naturalista o Interpretativo ya que el carácter que predomina es el Cualitativo.

Según **Víctor Hugo Abril (2008: 34)**, considera que la investigación educativa responde a dos paradigmas principales: positivista y naturalista; que se conectan con las corrientes filosóficas realismo e idealismo respectivamente, en las que detalla que:

- El paradigma positivista tiene su campo de acción en las ciencias naturales y sociales, la realidad es única y fragmentable en partes que se pueden manipular independientemente. La investigación es objetiva y libre de valores, en el cual predominan los métodos cuantitativos bajo un diseño pre estructurado y esquematizado.
- El paradigma naturalista tiene su campo de acción en las ciencias del espíritu, de la cual existen múltiples realidades construidas, interrelacionadas y dependientes de las demás. La investigación está determinada por valores del investigador, de la teoría en que se fundamente, entre otras.

Según **Luís Herrera y otros (2004:102)**, la investigación positivista: “Tiene un enfoque metodológico predominante cuantitativo en las cuales busca las causas y la explicación de los hechos que estudia, posee una medición controlada, tiene una perspectiva desde afuera, está orientado a la comprobación de hipótesis, genera un énfasis en el resultado y asume una realidad estable”.

Por otra parte, manifiesta que la investigación naturalista: “Posee un enfoque cualitativo, conocido también como realista la cual busca la comprensión de los fenómenos sociales, con una perspectiva desde dentro y un enfoque contextualizado. Además, está orientado al descubrimiento de la hipótesis asumiendo una realidad dinámica”.

Menciona también que paradigma “Es un esquema básico de interpretación de la realidad, que comprende supuestas teorías generales, leyes, modelos y técnicas que son adoptados por una comunidad de científicos”

Bajo este parámetro se fundamenta la investigación plasmada, de tal manera que permitirá conocer la realidad del Control Interno que se da a los procesos contables que generan balances para construir alternativas de solución a la problemática presentada pues a través del método cualitativo se obtendrá la descripción sobre los procesos que deberán ser reestructurados para que su seguimiento permita entregar con oportunidad los informes financieros.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

En la **Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, Registro Oficial No: 463 del 17 de noviembre del 2004**, en el Capítulo VI, Contabilidad y Estados Financieros, Artículos 20 y 21, reformados por el Art. 79 de la Ley s/n, Registro Oficial No. 242-3S, del 29 de diciembre de 2007, se menciona:

Art. 20.- Principios generales.- La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

Art. 21.- Estados financieros.- Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

En la **Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título VIII, Capítulo I, Artículo 77 y 78**, dispone:

Título VIII

DE LA INFORMACIÓN

Capítulo I

CONTABILIDAD, INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

Art. 77.- Las instituciones del sistema financiero estarán obligadas a dar todas las facilidades para que la Superintendencia cumpla sus funciones y deberán dar acceso a su contabilidad, libros, correspondencia, archivos o documentos justificativos de sus operaciones al Superintendente o a sus delegados.

Art. 78.- (Reformado por la disposición reformativa primera de la Ley 2001-55, R.O. 465-S, 30-XI-2001).- Las instituciones financieras se someterán en todo momento a las normas contables dictadas por la Superintendencia, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias.

Las instituciones financieras remitirán en forma mensual a la Superintendencia los estados de situación, pérdidas y ganancias, estado de cambios en la posición financiera y la posición de patrimonio técnico. Los formatos, el alcance y la periodicidad de la información que deban proporcionar las instituciones financieras, serán determinados por la Superintendencia.

Las instituciones financieras publicarán para circulación nacional, los estados de situación, pérdidas y ganancias, posición de patrimonio técnico e indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad, que muestren su situación y la del grupo financiero, de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, al cierre de cada ejercicio al 31 de diciembre, y por lo menos cuatro veces al año, en las fechas que determine la Superintendencia.

La publicación correspondiente a los estados financieros al 31 de diciembre de cada año, deberá contener adicionalmente la opinión de los auditores externos y todas las notas explicativas que complementen la información comprendida en su dictamen.

Para el caso de los grupos financieros, cada una de las instituciones integrantes presentará a la Superintendencia y publicará, conjuntamente con el informe del auditor externo, sus estados financieros individuales, así como los estados financieros consolidados y auditados del grupo.

A requerimiento de la Superintendencia, presentará los estados financieros de sus afiliadas y de aquellas sociedades en que mantengan porcentajes inferiores de inversión en acciones o participaciones a los mencionados en el artículo 67 de esta ley. En todo caso, los balances de dichas instituciones estarán a disposición del público.

La Superintendencia reglamentará las disposiciones aplicables para la consolidación de los estados financieros.

Teniendo en cuenta la **Resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros SBS-2002-0297 del 29 de abril del año 2002, Artículos desde el 3 hasta el 5**, en donde se estipula lo siguiente:

Art. 3.- Las instituciones del sistema financiero deberán entregar obligatoriamente a la Superintendencia de Bancos y Seguros, los estados financieros mensuales, dentro del plazo de ocho días contado a partir de la fecha del balance que se reporta.

Adicionalmente, elaborarán balances diarios que serán remitidos a la Superintendencia de Bancos y Seguros, en el plazo de 48 horas, contados desde la fecha del balance que se reporta.

Art. 4.- Las instituciones financieras privadas, el Banco Nacional de Fomento, el Banco Ecuatoriano de la Vivienda, la Corporación Financiera Nacional y las compañías emisoras y/o administradoras de tarjetas de crédito, remitirán al Banco Central del Ecuador la "Matriz de sectorización de registros contables", que forma

parte de la presente resolución, en el plazo de 48 horas contados desde la fecha de aquella que se reporta, de conformidad con el instructivo que proporcione el Banco Central del Ecuador.

Art. 5.- Los libros de contabilidad de las instituciones sujetas a la aplicación del Catálogo Único de Cuentas, registrarán una por una todas las transacciones que realicen, de conformidad con las disposiciones dictadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Las reversiones o ajustes contables que sean necesarios para incorporar los efectos de procedimientos que se hubieren dejado de realizar, o para corregir las consecuencias de procesos cuya aplicación hubiere generado cifras equívocas, deberán contabilizarse en la fecha en que se conocen o detectan o en la que se recibe la instrucción de la Superintendencia de Bancos y Seguros, por lo que queda expresamente prohibida la reapertura contable de los estados financieros, sea éstos diarios, mensuales o anuales.

De acuerdo al **Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. reformado en Asamblea General Ordinaria de Representantes, realizada el lunes 29 de marzo de 2010**, Título Décimo Tercero, De la Contabilidad, de la Información Financiera y de la Auditoría, Art. 73 y 74, se indica que:

TÍTULO DÉCIMO TERCERO.

DE LA CONTABILIDAD, DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA Y DE LA AUDITORÍA.

Art. 73. CATÁLOGO DE CUENTAS, NORMAS NEC Y NICs. La Cooperativa está sujeta a las normas contables establecidas en el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia; en lo no previsto por dicho Catálogo, se aplicará en su orden las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) y, de no existir normativa en las dos anteriores, las Normas Internacionales de Contabilidad (NICs). Igualmente conservará todos los comprobantes de las partidas definitivas de sus libros y operaciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y las normas dictadas por la Junta Bancaria.

Art. 74. INFORMACIÓN. Con el propósito de que los socios y el público en general conozcan la situación económica y financiera de la cooperativa, esta pondrá la información a su disposición conforme las normas emitidas por la Junta Bancaria. Así mismo, publicará la información financiera en los términos previstos en el artículo 78 de la Ley y adicionalmente se sujetará a las normas sobre transparencia.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1 Visión dialéctica de conceptualizaciones

2.4.1.1 Marco conceptual de la variable independiente

2.4.1.1.1 Auditoría

Adelkis Sánchez (2005: Internet) define a la Auditoría “como un proceso sistemático, que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre las afirmaciones relativas a los actos o eventos de carácter económico – administrativo, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas. Se practica por profesionales calificados e independientes, de conformidad con normas y procedimientos técnicos”

2.4.1.1.2 Auditoría de Gestión

Según **Elji Aguirre (2008)** en su poligrafiado Curso de Auditoría de Gestión define a la misma como el “examen sistemático y profesional, realizado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, como también la eficacia del servicio que presta, determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles.”

2.4.1.1.2.1 Objetivos de la Auditoría de Gestión:

- Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión
- Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y planes organizacionales
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento, así como métodos adecuados de operación
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles
- Comprobar la correcta utilización de los recursos, evaluar costo vs. Beneficio

2.4.1.1.2.2 Alcance de la Auditoría de Gestión

Puede abarcar:

- Toda la entidad o parte de ella
- Un proyecto, una actividad, un proceso o grupo de operaciones
- Operaciones ejecutadas o en ejecución
- Cada aspecto operativo, administrativo o financiero de la organización

2.4.1.1.2.3 Instrumentos para el control de gestión

El control de gestión como cualquier sistema tiene instrumentos que sirven de ayuda para las entidades:

- Índices

- Indicadores
- Cuadros de Mando
- Análisis comparativo
- Control interno (COSO)
- Análisis de procesos

2.4.1.1.2.4 Enfoque integral de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión se concibe como una auditoría de:

TABLA N° 1. ENFOQUE INTEGRAL DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

Enfoque Integral	
Economía	Orientada hacia la adquisición económica de los insumos
Eficiencia	Utilización de los recursos Producir más con menos
Eficacia	Grado de Cumplimiento de los objetivos
Calidad	Grado de Satisfacción de los clientes
Gerencial- Operativo y de resultados	Evalúa la gestión realizada para la consecución de los objetivos y metas

Fuente: Poligrafiado Ec. Elji Aguirre

2.4.1.1.2.5 Proceso de Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión se ejecuta en cinco fases:

1. Conocimiento Preliminar
2. Planificación
3. Ejecución
4. Comunicación de resultados
5. Seguimiento

- Fase I. Conocimiento preliminar (análisis general y diagnóstico)

Tiene como objetivo:

- Conocer la naturaleza, magnitud y control de las operaciones
- Analizar e interpretar los resultados de la entidad, así como entender su estructura y situación financiera
- Precisar el grado de eficiencia y eficacia
- Identificar la problemática fundamental de la entidad

- Fase II. Planificación

Para **Roberto González (2006: Internet)** explica que “Una vez realizado el diagnóstico, estarán creadas las condiciones para efectuar el planeamiento de la auditoría, que deberá incluir:

1. El análisis de los elementos obtenidos en la exploración, que deberá conducir a:

- Definir los aspectos que deben ser objetos de comprobación, por las expectativas que dio la exploración, así como determinar las áreas, funciones y materias críticas;
- Analizar la reiteración de deficiencias y sus causas; y
- Definir las formas o medios de comprobación que se van a utilizar

2. Definición de los objetivos específicos de la auditoría.

- Fase III Ejecución

En esta etapa se deberá:

- Verificar toda la información obtenida verbalmente; y
- Obtener evidencias suficientes, competentes y relevantes.

- Fase IV Comunicación de resultados

El contenido del Informe de Auditoría de Gestión debe expresar de forma clara, concreta, y sencilla los problemas, sus causas como una herramienta de dirección.

- Fase V Seguimiento

Consiste en realizar una comprobación entre uno y dos años, permitiendo conocer hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los hallazgos mostrados y las recomendaciones dadas.”

2.4.1.1.3 Proceso Contable

Según **Udec.com (2010: Internet)** Es el conjunto de fases a través de las cuales la Contaduría Pública obtiene y comprueba información financiera.

2.4.1.1.3.1 Origen del Proceso Contable

Conforme indica **Udec.com (2010: Internet)** “El Proceso Contable surge en Contabilidad como consecuencia de reconocer una serie de funciones o actividades eslabonadas entre sí, que desembocan en el objetivo de la propia Contabilidad, esto es, la obtención de información financiera.

Para obtener dicha información, es preciso inicialmente, establecer el sistema por medio del cual sea posible el tratamiento de los datos, desde su obtención hasta su presentación en términos de información acabada.

Dicha fase, la inicial del Proceso, constituye la Sistematización, posteriormente se requiere cuantificar los elementos que intervienen en las transacciones financieras en términos de unidades monetarias, de acuerdo con reglas de cuantificación contenidas en la Teoría Contable.

Dicha cuantificación constituye una Valuación término del que toma su nombre la segunda etapa del Proceso.

Una vez valuados los datos financieros es necesario someterlos a un tratamiento por medio de instrumentos específicos, con el fin de captarlos, clasificarlos, registrarlos, calcularlos y sintetizarlos de manera accesible para sus lectores. Esta fase del Proceso Contable recibe el nombre de Procesamiento.

La información plasmada en estados financieros debe analizarse e interpretarse, con el objeto de conocer la influencia que las transacciones celebradas por la entidad económica, tuvieron sobre su situación financiera.

Como consecuencia de dicho análisis e interpretación, se emite una calificación sobre el efecto que las transacciones celebradas por la entidad económica consignadas en estados financieros, tuvieron sobre la situación financiera de dichas entidades, con el fin de darla a conocer a los responsables de tomar decisiones. A dicha etapa la hemos denominado Evaluación.

Finalmente, el proceso se cierra con la fase de Información a través de la cual se comunica a los interesados en la marcha de la entidad económica, la información financiera obtenida, como consecuencia de las transacciones celebradas por la propia entidad.”

2.4.1.1.3.2 Cualidades de los procesos contables

Los procesos contables poseen cualidades que al ser aplicados de forma adecuada permiten cumplir con los objetivos de generación de información financiera oportuna, para ello según **Nathalie Pérez (2005: Internet)** explica que un proceso contable debe ser:

“Comprensible, sistemático y útil y en ciertos casos requiere que además la información obtenida sea comparable y confiable.

La información es útil cuando es pertinente y sus fuentes sean fidedignas;

Es comprensible cuando sea fácil de interpretar y analizar; y

La información es confiable cuando es neutral, verificable y en la medida en que represente fielmente los hechos económicos”.

2.4.1.1.3.3 Características de los Procesos Contables

Además de presentar cualidades, los procesos contables también se caracterizan por ser:

- Una aplicación específica para cada caso, desarrollando varios procedimientos para una sola labor, de acuerdo con los requerimientos de la organización.
- Flexibles, ya que permiten cambios necesarios, es decir, son adaptables a los problemas que se vayan generando.
- Ser estables, en el sentido que llevan una misma secuencia de acuerdo con lo planteado previo a su ejecución.
- Al ser bien diseñados ofrecen control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo/beneficio.
- Además le dan a la administración control sobre las operaciones de la empresa.

2.4.1.1.4 Control Interno

Para **Earl Spiller y otros (1988: 112-115)**, el control interno incluye los procedimientos y las técnicas que se usan para salvaguardar los activos, promover la eficiencia en las operaciones y el cumplimiento con las políticas prescritas, y para lograr la exactitud de la información.

La función del control interno en el sistema contable es prevenir los fraudes haciendo extremadamente difícil la apropiación ilegal de los activos sin ser descubierto, garantizar que los errores y las irregularidades sean detectadas, y verificar la integridad de los registros contables. Para el logro de estas tareas, el sistema contable requiere ser operado conforme a los siguientes principios de sentido común:

- Organización y procedimientos sistemáticos
- Segregación de tareas
- Verificación y comparación
- Registro rápido y sistemático

La empresa debe esforzarse por implantar tantos de estos procedimientos de control interno como se lo permita el nivel de sus operaciones desde un punto de vista económicamente práctico.

- Organización y procedimientos sistemáticos

La estructura organizacional de la empresa debe planearse con líneas de autoridad y responsabilidad claras, de manera que todos los empleados puedan entender el alcance de sus propios deberes y responsabilidades así como los de las personas con quienes interactúan; dentro de las líneas de autoridad establecidas, debe entenderse y seguirse un conjunto de procedimientos aplicables a la autorización y aprobación de las transacciones de negocios.

- Segregación de tareas

Para el diseño de procedimientos sistemáticos, se debe tener claro que un solo individuo nunca debe ser el único responsable de todos los aspectos de un área o transacción. Las principales funciones de autorización, custodia y contabilización deben estar separadas. Las personas que tengan acceso a la posesión física de los activos no deben llevar a la vez los registros contables de esos activos.

La segregación de funciones tiene gran relevancia en el control para evitar la apropiación en forma inadecuada de los activos y la manipulación de los registros contables y posteriores ocultamientos de robos.

- Verificación y comparación

Dentro de los procedimientos operativos estándar del sistema contable debe existir un diseño de técnicas de verificación y de balance, de modo que los empleados, en el curso normal de la ejecución de sus deberes, puedan verificar o revisar el trabajo de otros.

- Registro rápido y sistemático

La generación de transacciones contables así como el flujo de documentos y de informes debe seguir un patrón preestablecido bien definido y ordenado. Se debe disponer de políticas escritas que rijan la aplicación de los principios de contabilidad. El catálogo de cuentas y el manual de contabilidad que le es relativo constituyen buenos ejemplos. Uno de los factores importantes para la detección de los errores es la habilidad de seguimiento de la trayectoria de una transacción a través del sistema contable mediante una serie de documentos fuente, informes, asientos, etc.; esta serie de documentos se denomina investigación de auditoría.

Si la teneduría de los registros y su control se ejecutan en forma negligente y lenta, las oportunidades de fraudes o errores no detectados aumentan.

Se puede determinar que el control en el proceso contable es compatible cuando opera sin problemas con la estructura, el personal, y las características especiales de un negocio en particular.

2.4.1.1.4.1 Objetivos Organizacionales del Control Interno.

- Operaciones efectivas y eficientes.
- Informes financieros confiables.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones.

2.4.1.1.4.2 Características generales del Control Interno

Es un proceso, es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.

En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos. En su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tengan.

Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa.

Aporta un grado de seguridad razonable, aunque no total, en relación con el logro de los objetivos fijados.

Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos laborales

2.4.1.1.4.3 Limitaciones del control interno

El concepto seguridad razonable está relacionado con el reconocimiento explícito de la existencia de limitaciones inherentes del Control Interno.

En el desempeño de los controles pueden cometerse errores como resultado de interpretaciones erróneas de instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción y fatiga.

Las actividades de control dependientes de la separación de funciones, pueden ser burladas por colusión entre empleados, es decir, ponerse de acuerdo para dañar a terceros.

La extensión de los controles adoptados en una organización también está limitada por consideraciones de costo, por lo tanto, no es factible establecer controles que proporcionan protección absoluta del fraude y del desperdicio, sino establecer los controles que garanticen una seguridad razonable desde el punto de vista de los costos.

2.4.1.1.4.4 Componentes del Control Interno.

De acuerdo a **Rodrigo Estupiñán (2006: 4)** La estructura del control interno propuesta por el modelo COSO. Identifica cinco componentes interrelacionados:

1. Ambiente de Control.
2. Evaluación de Riesgos.
3. Actividades de Control.
4. Información y Comunicación.
5. Monitoreo.

1. Ambiente de Control.

El ambiente de control es la base ya que la administración debe creer en el Control Interno para mejorar; este elemento incluye aspectos como integridad, valores éticos, compromiso a la competencia. Un aspecto importante de este elemento es el compromiso a la competencia, el mismo que incluye la educación y entrenamiento del personal de la empresa en cada área.

2. Evaluación de Riesgos

El objetivo de este elemento es esencialmente determinar que los objetivos sean consistentes, identificar los factores que pueden impedir que se cumplan y determinar cómo reducir o eliminar el impacto de dichos riesgos. Los objetivos de una compañía pueden ser muchos, pero éstos se los puede agrupar en tres clases:

- Utilización de recursos de forma eficiente y eficaz
- Confiabilidad de la Información Contable
- Cumplimiento de Leyes y Reglamentos Aplicables.

3. Actividades de Control

Son básicamente las políticas y procedimientos que dicta la gerencia y que ayudan al logro de los objetivos de la compañía. Los tipos de actividades de control son los siguientes:

- Revisiones del desempeño del negocio
- Procesamiento de la información
- Controles de Aplicación
- Controles Generales de la tecnología de la información
- Controles Físicos
- Segregación de Funciones

4. Información y Comunicación

En este punto se recalca la importancia de tener un sistema de información y comunicación de calidad, puesto que éste hace que los miembros de la empresa realicen sus actividades y tomen decisiones bajo una base de información segura.

La información y comunicación deber ser adecuada, oportuna, actual, precisa y accesible.

5. Supervisión o Monitoreo

Mediante el monitoreo se puede saber si se están cumpliendo las políticas, procedimientos y objetivos de la Cía., se deben establecer controles periódicos y oportunos para todos los procesos de la empresa.

2.4.1.2 Marco conceptual de la variable dependiente

2.4.1.2.1 Gestión Administrativa

Se ubica dentro del ámbito y objetivo general de la Auditoría de Gestión y se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, el cual está formado por grupos de individuos que trabajan precisamente en grupo para poder llegar a cumplir los objetivos planteados.

Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

2.4.1.2.2 Gestión Administrativa Contable

La gestión administrativa contable es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas.

2.4.1.2.3 Proceso administrativo

Se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades.

2.4.1.2.4 Indicadores de control de gestión

Es importante que se encuentre implementado el control interno en la entidad y que se tenga muy en claro lo que es y la importancia del control de gestión como concepto clave y herramienta de la evaluación institucional.

Uno de los resultados del control interno, que permite ir midiendo y evaluando es el control de gestión, que a su vez pretende eficiencia y eficacia en las instituciones a través del cumplimiento de las metas y objetivos, tomando como parámetros los llamados indicadores de gestión, los cuales se materializan de acuerdo a las necesidades de la institución, es decir, con base en lo que se quiere medir, analizar, observar o corregir.

Las actividades que se realizan en una organización requieren cuantificarse, es decir, medirse; esa medida refleja en qué grado las actividades que se ejecutan dentro de un proceso, o los resultados del proceso se han alcanzado. Para medir una actividad lo importante es saber:

2.4.1.2.4.1 Indicadores cuantitativos y cualitativos

Los indicadores desde el punto de vista de instrumentos de gestión, son de dos tipos:

- a) Indicadores cuantitativos, son los valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones, son un instrumento básico.

- b) Indicadores cualitativos, permiten tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional; permite además evaluar, con un enfoque de planeación estratégica la capacidad de gestión de la dirección y de más niveles de la organización.

2.4.1.2.4.2 Indicadores de gestión universalmente utilizados

Los indicadores de gestión son universalmente conocidos y utilizados para medir la eficiencia, la eficacia, las metas, los objetivos y en general el cumplimiento de la misión institucional, pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Indicadores de resultados por área y desarrollo de información
- Indicadores estructurales
- Indicadores de recursos
- Indicadores de proceso
- Indicadores de personal
- Indicadores Interfásicos

2.4.1.2.5 Toma de decisiones

Significa la elección de un curso de acción o alternativa. Al tomar decisiones es necesario antes de evaluar las alternativas, definir y analizar el problema, para posteriormente aplicar la decisión o alternativa que mejor se sugiera.

2.4.1.2.6 Análisis Financiero

Serfinco.com (2002: Internet) conceptualiza Análisis Financiero como: “la presentación en forma procesada de la información de los estados financieros de una empresa y que sirve para la toma de decisiones económicas, tales como nuevas inversiones, fusiones de empresas, concesión de crédito, etc.

2.4.1.2.6.1 Métodos de Análisis Financiero

Los métodos de análisis financiero se consideran como los procedimientos utilizados para simplificar, separar o reducir los datos descriptivos y numéricos que integran los estados financieros, con el objeto de medir las relaciones en un solo período y los cambios presentados en varios ejercicios contables.

Para el análisis financiero es importante conocer el significado de los siguientes términos:

1. Rentabilidad: es el rendimiento que generan los activos puestos en operación.

2. Liquidez: es la capacidad que tiene una empresa para pagar sus deudas oportunamente.

Existen dos tipos de análisis financiero: Horizontal y Vertical.

El método de Análisis Horizontal es un procedimiento que consiste en la comparación de estados financieros homogéneos en dos o más períodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas de un período a otro.

El método de Análisis Vertical se emplea para analizar estados financieros como el Balance General y el Estado de Resultados, comparando las cifras en forma vertical.

1. Índices de Rentabilidad

“Son aquellos que miden los réditos que causan los recursos exclusivamente al final de un período contable. Sirven como parámetros de inversión debido a que demuestran cuales son las opciones de ganancia o rentabilidad que se obtienen en comparación con las tasas de interés vigente en el mercado.”

Hay dos tipos de rentabilidad, las que muestran la rentabilidad en relación con las ventas y las que muestran la rentabilidad en relación con la inversión. Juntas indican la eficiencia de operación de la compañía.

Rentabilidad en relación con las ventas $\implies \frac{\text{Margen de utilidad bruta}}{\text{Margen de utilidad neta}}$

El margen de utilidad bruta indica la ganancia de la compañía en relación con las ventas, después de deducir los costos de producción de los bienes que se han vendido. También indica la eficiencia de las operaciones así como la forma en que se asignan precios a los productos.

FÓRMULA

Margen Bruto: Utilidad Bruta/ Ventas

El margen de utilidad neto muestra la eficiencia relativa de la empresa después de tomar en cuenta todos los gastos e impuestos sobre ingresos, pero no los cargos extraordinarios.

FÓRMULA

Margen Neto: Utilidad Neta/ Ventas

Rentabilidad en relación con la inversión \Rightarrow Rendimiento del Capital ROE
Rendimiento de los Activos ROA

2. Rendimiento del Capital ROE

Indica el poder de obtención de utilidades de la inversión en libros de los accionistas, y se utiliza frecuentemente para comparar a dos compañías o más en una industria.

3. Rendimiento de los Activos ROA

Esta razón es algo inapropiada, puesto que se toman las utilidades después de haberse pagado los intereses a los acreedores.

Índice de Rentabilidad Patrimonial: Utilidad Neta/ Patrimonio

4. Indicadores de Gestión

Pueden ser valores, unidades, índices, series estadísticas y entre otros; es decir, que es como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas.

Clases de indicadores de gestión

- Indicador de utilización: Capacidad utilizada/ Disponibilidad.
- Indicador de rendimiento: Producción real/ Producción esperada
- Indicador de productividad: Cociente entre los valores reales de la producción y los esperados.

5. Indicadores de Liquidez

Miden la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo, a partir de los cuales se pueden establecer elementos de juicio sobre la solvencia del efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en caso de situaciones adversas.

FÓRMULA:

Liquidez: Activo Corriente/ Pasivo Corriente

2.4.1.2.7 Informes Financieros

Según **Earl Spiller y otros (1988: 26)**, el producto del proceso contable son los informes o estados financieros, éstos son los medios a través de los cuales la información seleccionada de la actividad económica de la entidad puede comunicarse a los organismos externos.

Un objetivo fundamental de la preparación de los informes financieros consiste en comunicar información acerca de los recursos económicos de la empresa, los derechos que pesan sobre esos recursos, y el efecto de las transacciones y los acontecimientos que cambian esos recursos, así como los derechos sobre ellos.

Una subdivisión de este objetivo indicaría que los inversionistas y los acreedores necesitan información en tres áreas básicas y específicas: condición financiera actual, cambios en la condición financiera a lo largo del tiempo, y medición de los ingresos (utilidades).

Los estados financieros básicos de las cooperativas, conjuntamente con las notas a dichos estados financieros y la información complementaria son:

- Balance General,
- Estado de Ganancias y Pérdidas
- Estado de Contingentes y Cuentas de Orden

2.4.1.2.7.1 Balance General

Según safi-software.com (2010: Internet), el estado de situación o balance general:

“Presenta la situación financiera del ente económico a una fecha determinada. Debe elaborarse por lo menos una vez al año, al cierre de cada período contable, pero para usos administrativos y por requerimientos legal se suele preparar para periodos más cortos: mensual, trimestral o semestral.”

Cumple con dos propósitos fundamentales:

- Ofrecer información a usuarios externos del ente económico.

- Fuente de información a gerentes y demás ejecutivos de la organización para la toma de decisiones financieras

Los elementos que lo constituyen son: Activo, Pasivo y Patrimonio.

Activo

Es la presentación financiera de un recurso obtenido por el ente económico como resultado de eventos pasados, cuya utilización se espera que fluyan beneficios futuros.

Pasivo

Es la representación financiera de una obligación presente del ente económico como resultado de eventos pasados, en virtud de la cual se reconoce que en el futuro se deberán transferir recursos o proveer de servicios a otros entes.

Patrimonio

Es el valor residual de los activos del ente económico después de deducir todos sus pasivos.

2.4.1.2.8 Estado de ganancias y pérdidas

Safi-software.com (2010: Internet) también indica que el estado de pérdidas o ganancias o de resultados “se considera como la herramienta financiera más útil para evaluar la gestión económica realizada por la empresa y, sirve como orientador en la toma de decisiones. Su presentación varía de acuerdo a la actividad económica de la empresa.”

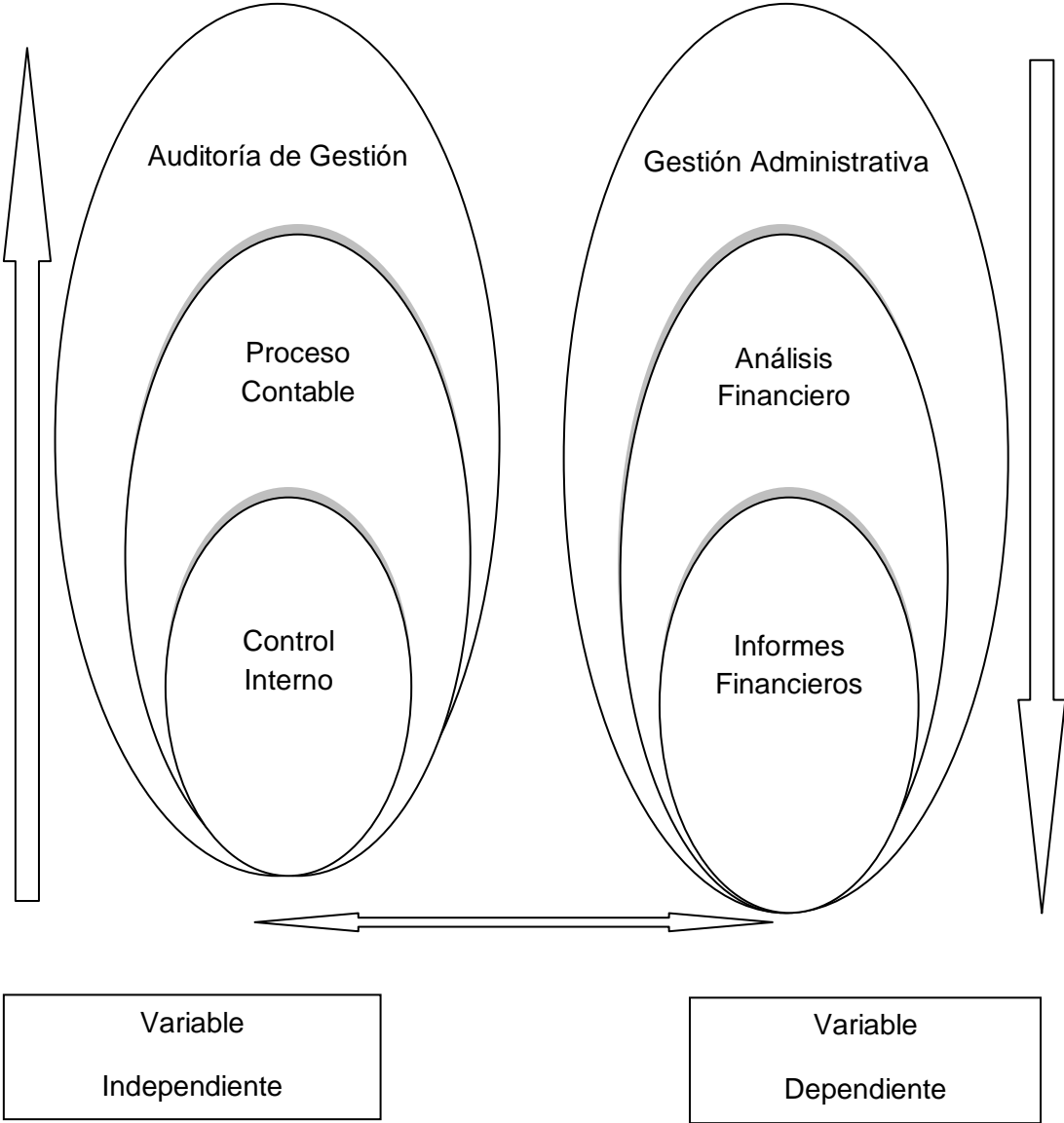
Este estado resume las transacciones correspondientes a los ingresos y egresos que tienen lugar en un período, con el objetivo de determinar la ganancia o pérdida que el negocio obtuvo en las actividades de operación.

2.4.1.2.9 Estado de Contingentes y Cuentas de Orden

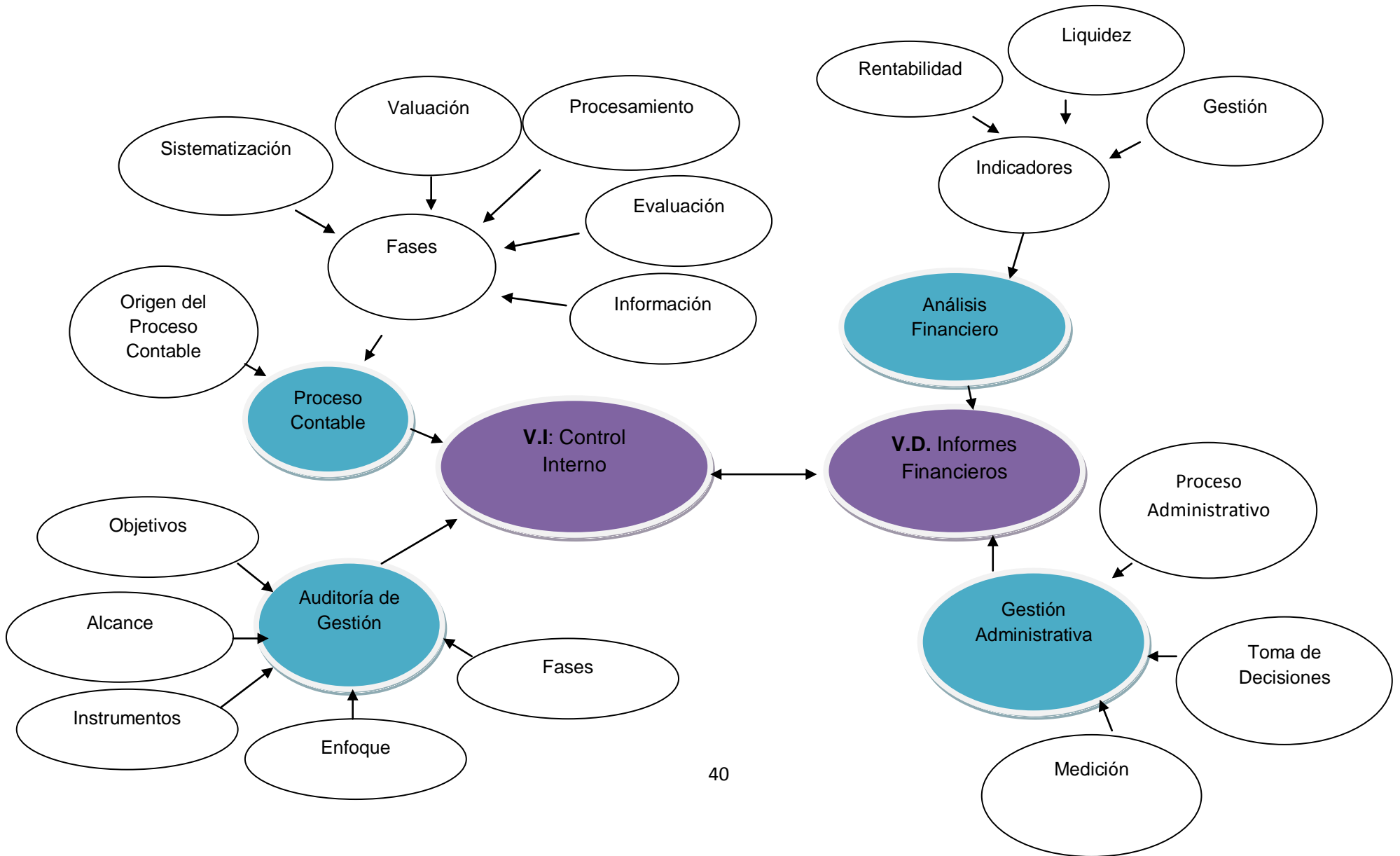
Según **Javier E. García (2011: Internet)** el estado de Contingentes y Cuentas de Orden resumen en sus cuentas los hechos o circunstancias que pueden llegar a afectar la estructura financiera de un ente económico correspondiente a un período.

2.4.2 Gráficos de inclusión interrelacionados

2.4.2.1 Super - ordinación conceptual



2.4.2.2 Sub – ordenación conceptual



2.5 HIPÓTESIS

El inadecuado control interno a los procesos contables que generan balances incide en el retraso en la entrega de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

2.6 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

Variable independiente: Control Interno

Variable dependiente: Informes Financieros

Unidad de Observación: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

Términos relacionados: El, en la.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE

La presente investigación tiene como enfoque predominante el Cualitativo.

Según **Víctor Hugo Abril (2008: 53)**, la investigación cualitativa se conceptualiza como aquel tipo de investigación en el cual participan los individuos y comunidad para solucionar sus propias necesidades y problemas, bajo la guía de técnicos al respecto, pero con la participación directa de todos los interesados en su desarrollo.

El enfoque predominante tiene como utilidad dar solución al problema encontrado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., con la finalidad de contribuir con mecanismos de solución para evitar la información contable desactualizada.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente estudio se aplicaron las siguientes modalidades de investigación:

3.2.1 Investigación de campo

Mediante esta modalidad se realizó un análisis sistemático de los problemas en la realidad del campo de estudio a través de la recolección de información aplicando

encuestas y entrevistas, lo cual permitió obtener criterios auténticos de su situación y poder conocer a fondo al problema para alcanzar respuestas que favorezcan a la realidad de la cooperativa.

La investigación también es de tipo participante debido a que el investigador forma parte activa del grupo de estudio.

3.2.2 Investigación bibliográfica-documental

Esta modalidad se aplicó en el desarrollo del marco teórico, ya que se la utilizó para obtener antecedentes investigativos, fundamentaciones y conceptualizaciones referentes al tema de investigación, para lo cual se requirió del apoyo de fuentes bibliográficas primarias y secundarias como libros, internet y otros documentos o escritos específicos relacionados con el problema objeto de estudio con el propósito de conocer las contribuciones científicas de diferentes autores.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución del presente proyecto se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

3.3.1 Investigación Exploratoria

Este tipo de investigación se utilizó para examinar el problema de investigación, destacar los aspectos fundamentales de la problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para profundizar la investigación. La utilidad de este tipo de investigación está en contar con resultados que simplifiquen las líneas de investigación y proceder a su posterior comprobación.

3.3.2 Investigación Descriptiva

Se utilizó este tipo de investigación debido a que mediante el método de análisis se consigue entender el entorno de la empresa y los eventos que se presentan en ella, también permite obtener un conocimiento objetivo del problema en estudio, sus características y propiedades, describiendo así la realidad de la empresa en un tiempo y espacio determinado, incluyendo a las personas, hechos y procesos y sus relaciones entre sí.

3.3.3 Investigación Explicativa

El tipo de investigación explicativo se aplica por el interés en explicar el motivo de la necesidad del conocimiento de la problemática de estudio, las condiciones en las que se presenta, la relación existente entre sus variables y las recomendaciones que se podrán realizar.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

Según **Luis Herrera E. y otros (2002: 142-143)**, “La población o universo es la totalidad de elementos a investigar”.

La población de estudio para esta investigación la constituyen 37 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. (ver ANEXO 2)

3.4.2 Muestra

Según **Luis Herrera E. y otros (2002: 142-143)**, “la muestra consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto o subconjunto de la población, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio”.

En la presente investigación debido a que se conoce el tamaño de la población, para obtener la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas en proporción:

Simbología:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

p= Probabilidad de éxito (si se desconoce p=0.5)

q= Probabilidad no ocurrencia (q=1-p)

z= Nivel de confianza (95%)

E= Error admisible

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

Datos:

N= 37

E= 5% => 0.05

Z= 95% => 1.64

Z= 1.64

p= 0.5

q= 0.5

$$n = \frac{(1.64)^2 (37)(0.5)(0.5)}{((37 - 1)(0.05)^2) + ((1.64)^2 (0.5)(0.5))}$$
$$n = \frac{24.8788}{0.7624}$$
$$n = 32.63$$

n= 33

Para seleccionar la muestra de 33 personas se empleó el procedimiento de muestreo aleatorio por conglomerado. (ver ANEXO 3)

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Es el procedimiento que permitió el estudio del problema al pasarlo a un plano abstracto con la finalidad de orientar de mejor manera la investigación, se lo realizó mediante la derivación de las variables de la hipótesis y su definición conceptual para posteriormente categorizarlas y determinar los indicadores e ítems para establecer y plantear técnicas e instrumentos factibles para el presente trabajo investigativo.

3.5.1 Operacionalización de la variable independiente

TABLA N° 2. VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Control Interno se define como: los procedimientos y las técnicas que se usan para salvaguardar los activos, promover la eficiencia en las operaciones y el cumplimiento con las políticas prescritas, y para lograr la exactitud de la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimientos de Control Interno ○ Eficiencia en operaciones ○ Proceso Contable 	<p>Evaluación interna</p> <p>Cumplimiento de metas</p> <p>Seguimiento de pasos</p>	<p>¿El control interno a los procesos contables que generan balances es el adecuado?</p> <p>¿Una reestructura en los procedimientos de control interno repercutiría en una presentación oportuna de informes financieros?</p> <p>¿Las funciones asignadas a cada persona están debidamente estructuradas acorde a su área?</p> <p>¿El sistema informático existente responde a los requerimientos de automatización para el registro de las transacciones diarias?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p> <p>Colaboradores Cooperativa (Anexo 4)</p> <p>Entrevista</p> <p>Jefe Financiero 3, Auxiliar de Contabilidad 3 (Anexo 5)</p>

3.5.2 Operacionalización de la variable dependiente

TABLA N° 3. VARIABLE DEPENDIENTE: INFORMES FINANCIEROS

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Los Informes Financieros se definen como: el producto del proceso contable siendo los medios a través de los cuales la información seleccionada de la actividad económica de la entidad puede comunicarse a los organismos externos.</p>	○ Estados Financieros EEFF	Estructuración oportuna de EEFF	¿Está debidamente planificada la oportuna preparación de informes de cada departamento requeridos para la estructuración de los EEFF?	<p>Encuesta Cuestionario Colaboradores Cooperativa (Anexo 4)</p> <p>Entrevista Jefe Financiero 3, Auxiliar de Contabilidad 3 (Anexo 5)</p>
	○ Análisis Financiero	Gestión de cumplimiento	¿Existe un calendario en el cual se especifique los tiempos límite hasta cuando debe llegar la información de los diversos departamentos al departamento contable?	
	○ Comunicación de Resultados	Entrega oportuna de reportes	<p>¿Existen procedimientos de control que detecten registros incorrectos de la información que vayan a repercutir en la reestructuración de los EEFF ya elaborados?</p> <p>¿Se cuenta con el tiempo necesario para la revisión y presentación de los informes a los Organismos Públicos?</p>	

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para **Luis Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

El plan para la recolección de información contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación para la captura de información primaria y secundaria, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.

Para la presente investigación se va a obtener información de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

- Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información

Teniendo en cuenta lo indicado en las matrices de operacionalización de variables la técnica a ser utilizada es la encuesta y la entrevista

Según **Ena Ramos (2010: Internet)**, la encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado, una vez confeccionado el cuestionario, no requiere de personal calificado a la hora de hacerla llegar al encuestado.

Para **Francisco Leiva (2001: 54)** la entrevista “Es una técnica que consiste en un diálogo entre dos personas: el entrevistador (investigador) y el entrevistado; se realiza

con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en el material de la investigación.”

- Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación

El instrumento a ser diseñado es el cuestionario 1 y cuestionario 2

Para **Ena Ramos (2010: Internet)** El cuestionario es un instrumento básico de la observación en la encuesta y en la entrevista. En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste.

- Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

La técnica a ser utilizada será la encuesta y la entrevista, la siguiente tabla tiene como objetivo recolectar información primaria de la población en estudio.

TABLA N° 4. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTOS
ENCUESTA 1	Cómo: Método Inductivo y Deductivo
ENTREVISTA 1	Dónde: Oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. Cuándo: Mayo 2011

3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

3.7.1 Procesamiento de la información

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

TABLA N° 5. TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.

PREGUNTAS \ RESPUESTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
Pregunta 1			
Pregunta 2			
Pregunta 3			
Pregunta 4			
Pregunta 5			
Pregunta 6			
Pregunta 7			
Pregunta 8			
Pregunta 9			
Pregunta 10			
TOTALES			

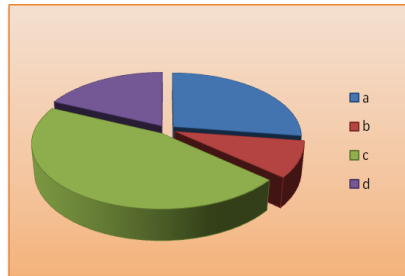
Fuente: Resultados de encuestas aplicadas.

Elaborado por: La Autora

A través de esta tabla se podrá cuantificar los resultados obtenidos de los cuestionarios / encuestas realizadas.

- Representaciones gráficas.

GRÁFICO N° 1. Recopilación de la información



Fuente: Tabla N°
Elaborado por: La Autora

Los gráficos circulares muestran la contribución de cada valor al total mientras enfatiza los valores individuales. Se lo utiliza cuando se puede agregar valores o cuando tenga únicamente series de datos y todos los valores sean positivos.

3.7.2 Análisis e interpretación de resultados

Para el análisis e interpretación de resultados de esta investigación se seguirá el siguiente procedimiento:

- Se procederá al análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- La interpretación de los resultados se la realizará con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis.
- Finalmente se establecerán las conclusiones y recomendaciones.

Para el establecimiento de conclusiones y recomendaciones se tomará en cuenta los objetivos específicos planteados en el Capítulo I, por lo que se determinará una conclusión y una recomendación por cada objetivo.

Además de estas conclusiones y recomendaciones se podrán establecer otras, dentro del desarrollo del proyecto que conciernan al problema planteado.

TABLA N° 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

N°	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
1	Identificar el control interno existente en los subprocesos dentro de cada área que interviene en los procesos contables que generan balances para evaluar puntos críticos.	1.	1.
2	Analizar los factores que inducen el retraso en la entrega de informes financieros para establecer mecanismos de cumplimiento y optimización de tiempos.	2.	2.
3	Proponer la reestructuración de los procesos contables que generan balances para la entrega oportuna de informes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	3.	3.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 / 4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Área de análisis: Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. CCCA Ltda.

La tabulación de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada en esta investigación se lo presenta en tablas que corresponden a las frecuencias y porcentajes de las categorías utilizadas en los ítems del cuestionario; mientras que para la representación porcentual de dichos resultados se utilizaron gráficos estadísticos circulares diseñados en una hoja de cálculo del programa Microsoft Office Excel 2007, lo cual facilitó el manejo de los datos.

Pregunta N° 1

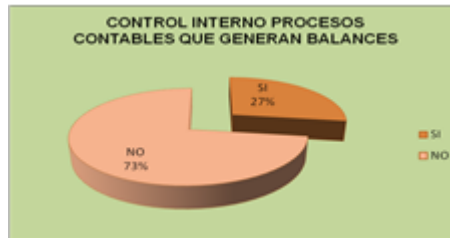
¿Son adecuados los procedimientos de control interno adoptados por la Cooperativa para los procesos contables que generan balances?

TABLA N° 7.

OPCIONES	f	f%
SI	13	27%
NO	20	73%
TOTAL	33	100%

Fuente: La Encuesta
Elaborado por: Alexandra

GRÁFICO N° 2.



Fuente: Tabla N° 7
Elaborado por: Alexandra Torres

ANÁLISIS:

De las encuestas realizadas el 27% que corresponde a 13 personas opinan que si son adecuados los procedimientos de control interno para los procesos contables que generan balances, mientras que el 73% que corresponde a 20 personas opinan que no lo son.

INTERPRETACIÓN:

Los procedimientos de control interno adoptados por la Cooperativa para los procesos contables que generan balances para la mayoría de los encuestados no son adecuados, por lo que requiere adoptar procedimientos rediseñados que ofrezcan control, compatibilidad, flexibilidad que mantengan informados oportunamente a los interesados de la actividad económica de la entidad.

Pregunta N° 2

¿Considera usted que una mejora en los procedimientos de control interno para los actuales procesos contables que generan balances repercutiría en una presentación oportuna de informes financieros?

TABLA N° 8.

OPCIONES	f	f%
SI	22	91%
NO	11	9%
TOTAL	33	100%

Fuente: La Encuesta
Elaborado por: Alexandra Torres

GRÁFICO N° 3.



Fuente: Tabla N° 8
Elaborado por: Alexandra Torres

ANÁLISIS:

El 91% de los encuestados que representa a 22 personas consideran que una mejora en los procedimientos de control interno para los actuales procesos contables que generan balances sí repercutiría en una presentación oportuna de informes financieros, a diferencia de 11 personas que representan el 9% que consideran que no repercutiría.

INTERPRETACIÓN:

Un gran porcentaje de los investigados manifestaron que una mejora en los procedimientos de control interno para los actuales procesos contables que generan balances sí repercutiría en una presentación oportuna de informes financieros, lo cual permitiría a la cooperativa el cumplimiento eficaz con sus Organismos Reguladores.

Pregunta N° 3

¿Considera Ud. que cada departamento está debidamente sustentado en calidad y cantidad de personal dentro de la Cooperativa?

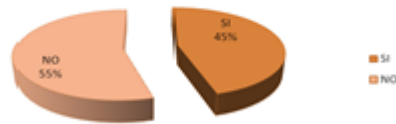
TABLA N° 9.

OPCIONES	f	f%
SI	15	45%
NO	18	55%
TOTAL	33	100%

Fuente: La Encuesta
Elaborado por: Alexandra Torres

GRÁFICO N° 4.

SUSTENTO CALIDAD Y CANTIDAD DE PERSONAL EN CADA DEPARTAMENTO



Fuente: Tabla N° 9
Elaborado por: Alexandra Torres

ANÁLISIS:

Las 15 personas que conforman el 45% de los encuestados, perciben que cada departamento si está debidamente sustentado en calidad y cantidad de personal, el 55% conformado por 18 personas opinan que existen departamentos que no lo están y observan la falta personal y la existencia de exceso de trabajo.

INTERPRETACIÓN:

En su gran mayoría las personas encuestadas percibieron que existen departamentos que no están debidamente sustentados en cantidad de personal dentro de la Cooperativa, por lo que se debe realizar un análisis de la carga laboral que tiene cada departamento para determinar si es apropiado o no incrementar personal que ayude a contrarrestar el exceso de trabajo dentro de las áreas que lo requieran.

Pregunta N° 4

¿Las funciones asignadas a cada persona están debidamente estructuradas acorde a su área?

TABLA N° 10.

OPCIONES	f	f%
SI	6	18%
NO	27	82%
TOTAL	33	100%

Fuente: La Encuesta
Elaborado por: Alexandra Torres

GRÁFICO N° 5.



Fuente: Tabla N° 10
Elaborado por: Alexandra Torres

ANÁLISIS:

Del total de encuestados, el 18% que corresponde a 6 personas opinan que las funciones de cada persona si están debidamente estructuradas acorde a su área, frente al 82% que representa a 27 personas que opinan lo contrario.

INTERPRETACIÓN:

De las personas indagadas, la mayoría opinó que las funciones de cada persona no están debidamente estructuradas acorde a su área, por lo cual se debería realizar una revisión y reestructuración adecuada de las funciones, con lo que cada departamento podría cumplir su trabajo en un tiempo óptimo.

Pregunta N° 5

¿Está debidamente planificada la oportuna preparación de informes de cada departamento requeridos para la estructuración de los EEFF?

TABLA N° 11.

OPCIONES	f	f%
SI	7	21%
NO	26	79%
TOTAL	33	100%

Fuente: La Encuesta
Elaborado por: Alexandra Torres

GRÁFICO N° 6.



Fuente: Tabla N° 11
Elaborado por: Alexandra Torres

ANÁLISIS:

Un 21% de los encuestados que representa a 7 personas consideran que si está debidamente planificada la oportuna preparación de informes de cada departamento requeridos para la estructuración de los EEFF, a diferencia del 79% conformado por 26 individuos que no lo considera.

INTERPRETACIÓN:

La mayor parte de encuestados consideraron que no está debidamente planificada la oportuna preparación de informes de cada departamento requeridos para la estructuración de los EEFF, de existir una planificación permitiría la estructuración adecuada dentro del horario de trabajo de los responsables y una evaluación cautelosa de los resultados obtenidos por parte de la administración previo su aprobación para el respectivo envío y presentación.

Pregunta N° 6

¿Existe un calendario en el cual se especifique los tiempos límite hasta cuando debe llegar la información de los diversos departamentos al departamento contable?

TABLA N° 12.

OPCIONES	f	f%
SI	11	33%
NO	22	67%
TOTAL	33	100%

Fuente: La Encuesta
Elaborado por: Alexandra Torres

GRÁFICO 7.



Fuente: Tabla N° 12
Elaborado por: Alexandra Torres

ANÁLISIS:

De la encuesta aplicada, un 33% conformado por 11 personas indican que si existe un calendario, mientras que el 67% conformado por 22 personas indican que no existe.

INTERPRETACIÓN:

De las personas a quienes se les aplicó la encuesta, la mayor parte indicaron que no existe un calendario en el cual se especifique los tiempos límite hasta cuando debe llegar la información de los diversos departamentos al departamento contable pero por otra parte hay personas que indicaron conocer la existencia de este calendario, por lo tanto la elaboración y difusión de éste permitiría una correcta aplicación y un cumplimiento puntual de las personas involucradas en el proceso.

Pregunta N° 7

¿El sistema informático existente responde a los requerimientos de automatización para el registro de las transacciones diarias?

TABLA N° 13.

OPCIONES	f	f%
SI	8	24%
NO	25	76%
TOTAL	33	100%

Fuente: La Encuesta
Elaborado por: Alexandra Torres

GRÁFICO N° 8.



Fuente: Tabla N° 13
Elaborado por: Alexandra Torres

ANÁLISIS:

Un 24% de los encuestados que corresponde a 8 personas consideran que el sistema informático existente si responde a los requerimientos de automatización, a diferencia del 76% correspondiente a 25 encuestados que consideran que no responde.

INTERPRETACIÓN:

La mayoría de las personas consultadas consideraron que el sistema informático existente no responde a los requerimientos de automatización para el registro de las transacciones diarias por lo que una automatización completa del sistema actual permitiría optimizar el tiempo de ejecución de procesos de contabilización y producción de la información.

Pregunta N° 8

¿Existen procedimientos de control que detecte registros incorrectos de la información que vayan a repercutir en la reestructuración de los EEFF ya elaborados?

TABLA N° 14.

OPCIONES	f	f%
SI	12	36%
NO	21	64%
TOTAL	33	100%

Fuente: La Encuesta
Elaborado por: Alexandra Torres

GRÁFICO N° 9.



Fuente: Tabla N° 14
Elaborado por: Alexandra Torres

ANÁLISIS:

Del total de encuestados, el 36% que lo conforman 12 personas opinan que si existen procedimientos de control que detecte registros incorrectos de la información, frente al 64% conformado por 21 personas que opinan lo contrario.

INTERPRETACIÓN:

Para la mayor parte de encuestados no existen procedimientos de control que detecten registros incorrectos de la información que vayan a repercutir en la reestructuración de los EEFF ya elaborados, por lo que es conveniente que exista una habilidad de seguimiento de la trayectoria de una transacción a través del sistema contable debido a que constituye uno de los factores importantes para la detección de los errores y efectuar las correcciones pertinentes de forma oportuna.

Pregunta N° 9

¿Existen amonestaciones al personal en caso de reincidencia de errores que afecten directamente el trabajo del área contable?

TABLA N° 15.

OPCIONES	f	f%
SI	5	15%
NO	28	85%
TOTAL	33	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Alexandra Torres

GRÁFICO N° 10.



Fuente: Tabla N° 15

Elaborado por: Alexandra Torres

ANÁLISIS:

El 15% de encuestados constituido por 5 personas aseveraron que si existen amonestaciones en caso de reincidencia de errores que afecten el trabajo del área contable y el 85% conformado por 28 personas indican que no existen.

INTERPRETACIÓN:

La gran mayoría de las personas interrogadas aseveraron que no existen amonestaciones al personal en caso de reincidencia de errores que afecten directamente el trabajo del área contable, lo que denota que es necesaria una estructura organizacional planeada con líneas de autoridad y responsabilidad claras que aplique amonestaciones a fin de que los colaboradores comprendan el alcance de sus propios deberes y responsabilidades así como los de las personas con quienes interactúan.

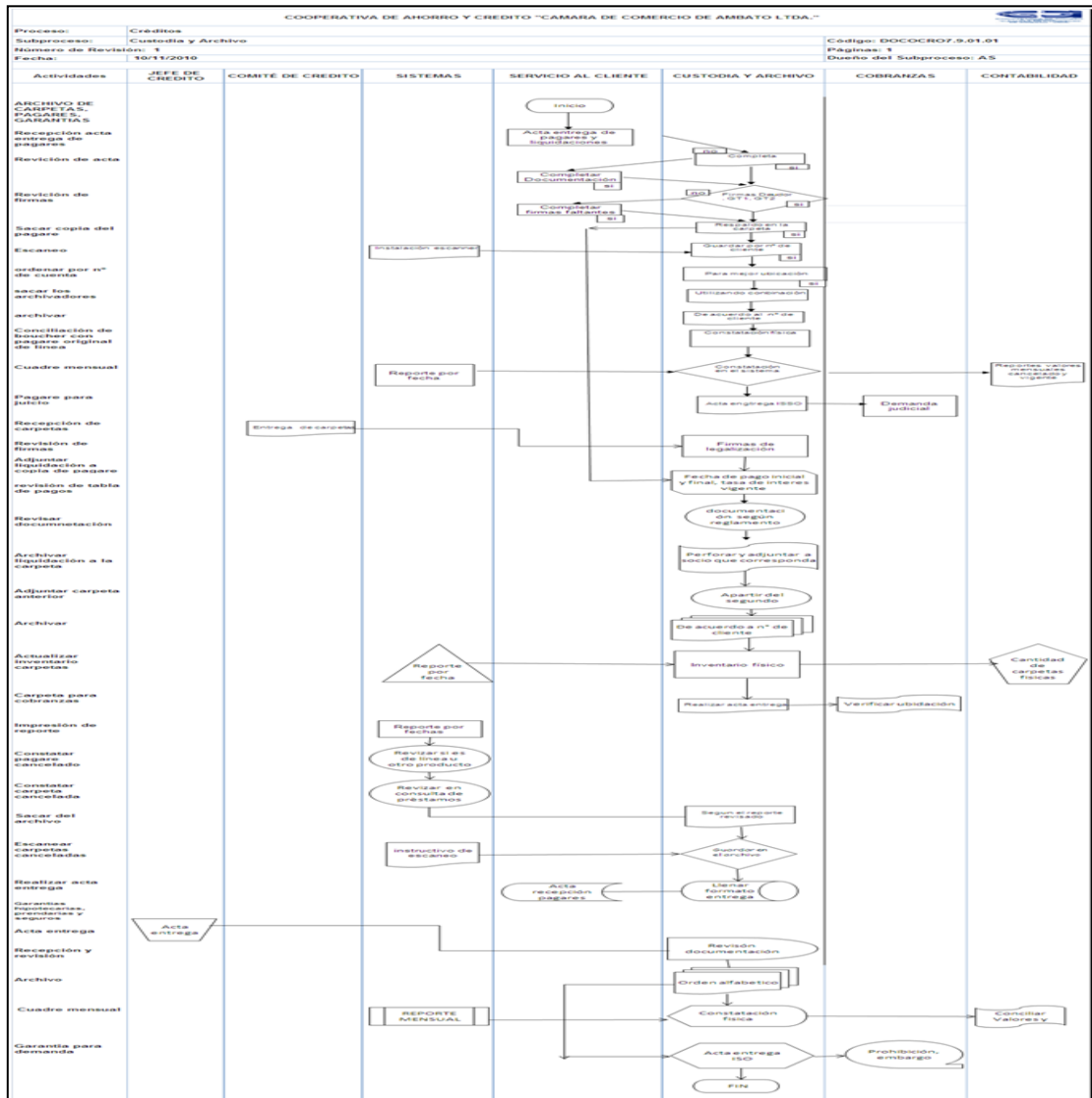
4.2.1 ANÁLISIS DE SUBPROCESOS PARA EVALUACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS

Área: Créditos y Cobranzas

Proceso: Créditos

Subproceso: Custodia y Archivo

GRÁFICO N° 11. Flujograma subproceso Custodio y Archivo del departamento de Créditos y Cobranzas CCCA



Fuente: Dpto. Créditos y Cobranzas CCCA

● La entrega del reporte de Garantías Quirografarias, Hipotecarias, Prendarias y Seguros no lo realiza el Custodio sino la Asistente de Créditos y debido a la acumulación de trabajo no lo entrega oportunamente a Contabilidad para la respectiva conciliación y cuadro de valores.

✦ La verificación de los saldos de Préstamos con el Mayor Contable mediante el cuadro diario de cartera, con los saldos registrados en el Balance es responsabilidad del Jefe de Agencias, Supervisoras y Jefe de Créditos, pero están siendo realizados en el departamento de Contabilidad por la Jefe Financiera.

Área: Dirección Administrativa Financiera, Supervisión de Agencias

Proceso: Ingreso y registro facturas de proveedores

Subproceso: Autorización pago proveedores, registro de gastos

✦ La Directora Administrativa Financiera no entrega al departamento de Contabilidad todas las facturas pendientes de pago a proveedores con la autorización respectiva en una sola fecha, de modo que no se puede dar por concluido el proceso para continuar con otra actividad.

✦ Las Supervisoras de Agencias no ingresan las facturas de gasto con las respectivas retenciones a tiempo existiendo acumulación de facturas hasta el último día del mes retrasando la facturación y el registro puntual de gastos para la generación del Estado de Pérdidas y Ganancias.

4.2.2 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

De la entrevista realizada a la Jefe Financiera y a una Auxiliar Contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. se obtuvieron los siguientes argumentos:

1. El trabajo del departamento contable si es funcionable y refleja también la realidad de la cooperativa, sin embargo es el factor tiempo y la sobrecarga de requerimientos al departamento lo que principalmente dificulta el trabajo de sus integrantes.
2. Si existen actividades que constan en los reglamentos y en el manual de funciones así como otras que se han venido desarrollando en los últimos meses y que deben ser incluidas por escrito en las funciones de cada cargo.

Dentro de estas actividades se menciona:

- Los cuadros diarios y mensuales de cartera que deben ser realizados por las personas responsables de Créditos y Cobranzas.
- La verificación y conciliación de las remesas pagadas que debe estar a cargo de las personas responsables del manejo de la cuenta y pago de remesas.
- La descentralización en el pago de facturas, en cada agencia se deben encargar del pago a sus proveedores previo la autorización de la Dirección Administrativa Financiera.
- Las Notas de Crédito por devoluciones en compras de los sitios del Camposanto deben ser realizadas por la responsable del proceso en el departamento de Créditos y Cobranzas.
- Los operadores/as de Servicio al Cliente deben realizar los débitos por cheques devueltos y comunicar a los socios, así como los responsables de Créditos y Cobranzas de la Matriz y Centro Financiero deben realizar las gestiones de cobro por cheques devueltos por socios que hayan depositado en las oficinas mencionadas anteriormente.

3. No se cuenta con la colaboración del personal responsable de realizar operaciones que permitan contar con toda la información requerida para la estructuración y presentación de informes, en lo correspondiente al registro de gastos para reposiciones de Caja Chica, envío de copias de comprobantes de gasto, retenciones y cuadro de las mismas para el registro de impuestos, entrega oportuna del reporte de Garantías Quirografarias, Hipotecarias, Prendarias y Seguros.
4. Los informes que van a ser presentados a los Organismos Públicos son revisados por Gerencia, Auditoría Interna y Contabilidad previo al envío de los mismos, pero el tiempo para la revisión no es muy apropiado debido a que se envían los mismos dentro de la fecha máxima permitida.
5. A criterio de la Auxiliar de Contabilidad, el trabajo del departamento no está siendo valorado y no reciben el respaldo, motivación, capacitación y la sistematización necesaria para un mejor desempeño de sus funciones.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la verificación de la hipótesis planteada en la presente investigación, se utilizará la prueba estadística, denominada Chi – cuadrado X^2 , la cual es utilizada en la determinación de la relación entre variables cualitativas; con el propósito de comprobar si los valores de frecuencia obtenidos en las encuestas y registrados en la tabla de doble entrada son representativos.

Hipótesis

El inadecuado control interno a los procesos contables que generan balances incide en el retraso en la entrega de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

4.3.1 Planteamiento de Hipótesis

a) Modelo lógico

H₀= El inadecuado control interno a los procesos contables que generan balances no incide en el retraso en la entrega de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

H_i= El inadecuado control interno a los procesos contables que generan balances incide en el retraso en la entrega de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

b) Modelo Matemático

$$\begin{array}{lcl} H_0 = O = E & \implies & O - E = 0 \\ H_i = O \neq E & \implies & O - E \neq 0 \end{array}$$

4.3.2 Nivel de significancia y Grados de libertad

Simbología:

$X^2\alpha$ = Chi cuadrado tabulado a un nivel de significancia

nf= Número de filas

mc= Número de columnas

α = Nivel de significancia $\longrightarrow \alpha = 5\% \Rightarrow \alpha = 0.05$

gl= (nf-1)(mc-1)

gl= (2-1) (2-1)

gl= (1) (1)

gl= 1 $\longrightarrow X^2\alpha = 3.8$

4.3.3 Estadístico de prueba

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

x^2 = Valor a calcularse de Chi-cuadrado

O = Frecuencias observadas

E= Frecuencias esperadas

$$fe = (TF * TC) / TM$$

Simbología:

TF= Total filas

TC= Total columnas

TM= Total frecuencias observadas

4.3.3.1 Cálculo de Chi – cuadrado

Para elaborar la tabla de contingencia, se escogió la pregunta 1 de la encuesta para la variable Independiente, mientras que la pregunta 2 para la variable Dependiente.

Pregunta N° 1 ¿Son adecuados los procedimientos de control interno adoptados por la Cooperativa para los procesos contables que generan balances?

Pregunta N° 2 ¿Considera usted que una mejora en los procedimientos de control interno para los actuales procesos contables que generan balances repercutiría en una presentación oportuna de informes financieros?

TABLA N° 16. FRECUENCIAS OBSERVADAS

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
Pregunta N° 1	13	20	33
Pregunta N° 2	22	11	33
TOTAL	35	31	66

Fuente: La Encuesta
Elaborado por: Alexandra Torres

TABLA N° 17. FRECUENCIAS ESPERADAS

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
Pregunta N° 1	17.5	15.5	33
Pregunta N° 2	17.5	15.5	33
TOTAL	35	31	66

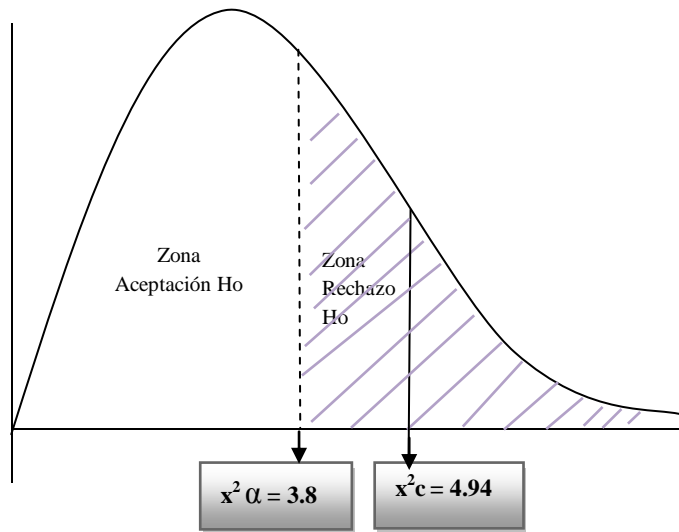
Fuente: La Encuesta
Elaborado por: Alexandra Torres

TABLA N° 18. TABLA DE CONTINGENCIA

O	E	O - E	(O - E) ²	$\Sigma(O - E)^2 / E$
13	17.5	-4.5	20.25	1.16
20	15.5	4.5	20.25	1.31
22	17.5	4.5	20.25	1.16
11	15.5	-4.5	20.25	1.31
66	66		81.00	$x^2c=4.94$

Fuente: La Encuesta
Elaborado por: Alexandra Torres

GRÁFICO N° 12. REPRESENTACIÓN DE X²



4.3.4 Regla de decisión

Condición:

Si $x^2 c \geq x^2 \alpha \Rightarrow$ rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

$4.94 \geq 3.8 \Rightarrow$ Cumple la condición

4.3.5 Conclusión

De acuerdo a los cálculos obtenidos de Chi cuadrado del nivel de significancia del 5% frente al Chi cuadrado tabulado, se realiza el siguiente análisis:

$x^2 c \geq x^2 \alpha \Rightarrow 4.93 \geq 3.8$; por lo tanto cumple con la condición y se acepta la hipótesis alternativa H_1 y se rechaza la nula H_0 , concluyendo que “El inadecuado control interno a los procesos contables que generan balances incide en el retraso en la entrega de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Según el análisis realizado en base a los resultados obtenidos, esta investigación ha demostrado que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. si se han establecido procedimientos de control interno para los procesos contables que generan balances, pero no se están aplicando adecuadamente en los subprocesos de las áreas de Créditos y Cobranzas, Dirección Administrativa Financiera y Supervisiones de Agencias.
- Se evidencia una acumulación de trabajo en el departamento de Contabilidad debido a que deben cumplir con funciones y operaciones correspondientes a Créditos y Cobranzas, presentar informes que no corresponden a su área, buscar y ajustar o reclasificar registros erróneos de otros usuarios, lo que implica laborar fuera de horario y un retraso en el cumplimiento de sus propias funciones.
- Se puede mencionar además que la mayor parte de los procesos para la estructuración de los informes financieros son manuales, se realizan en hojas de cálculo de Excel, lo cual por la gran cantidad de información que debe ser procesada toma mucho más tiempo que el requerido.
- Debido a que no existe una adecuada planificación y coordinación para el suministro de reportes de los diversos departamentos al departamento contable, los registros de depósitos, giros de cheques para las reposiciones de Caja Chica y pago de facturas de cada agencia no los elaboran a tiempo, la recepción del reporte de Garantías Quirografarias, Prendarias e Hipotecarias de Créditos no son recibidos oportunamente.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda revisar y aplicar los procedimientos adecuados de control interno que permitan distinguir los subprocesos que deben ser realizados en cada área tanto de Créditos y Cobranzas, Dirección Administrativa Financiera y Supervisiones de Agencias que intervienen en los procesos contables que generan balances.
- Se debe realizar la reestructuración en el departamento de Contabilidad de las funciones de sus integrantes acorde a su área y la misión de su cargo, de esta manera se reducirá el tiempo en los procesos y el departamento cumplirá sus objetivos y los usuarios de la información financiera serán satisfechos oportunamente.
- Es recomendable una automatización completa del sistema informático para todos y cada uno de los procesos necesarios para la estructuración de los informes financieros, conciliaciones bancarias, conciliaciones de cuentas contables de los Balances y elaboración de anexos que sustenten sus saldos.
- Alcanzar la concientización al personal mediante charlas sobre la responsabilidad que lo relaciona con el departamento contable como su cliente interno y la importancia de los registros y entrega de informes a tiempo para concluir con los procesos de manera eficiente y eficaz.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

Título

Reestructuración a los procesos contables que generan balances en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

Institución ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

Beneficiarios

Departamento de Contabilidad

Ubicación

Provincia de Tungurahua, ciudad Ambato, Parroquia Huachi Loreto, Calle Av. Víctor Hugo s/n y Av. Los Chasquis, Edificio Centro Financiero Cooperativo, teléfono 2412575.

Tiempo estimado para la ejecución

Inicio: Enero 2011/ Fin: Julio 2011

Equipo técnico responsable

El equipo responsable de poner en ejecución esta propuesta es:

El Gerente	Dr. Ramiro Portero
Jefe Financiera:	Dra. Sandy Valencia
Investigadora:	Alexandra Torres

Costo

Los costos serán asumidos por la investigadora y la empresa, por un valor aproximado de \$1010.

6.2 Antecedentes de la propuesta

Según la investigación realizada se determinó que la cooperativa al reestructurar los procesos contables que generan balances para la entrega oportuna de informes financieros coordinará mejor el trabajo del personal del departamento de Contabilidad y de los departamentos de los que debe recibir informes; con lo cual, los usuarios de la información financiera se sentirán conformes y satisfechos por el conocimiento a tiempo de la misma y el cumplimiento debido con su presentación.

Esta investigación ha demostrado que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. si se han establecido procedimientos de control interno para los procesos contables que generan balances, pero no se están aplicando adecuadamente en los subprocesos de las áreas de Créditos y Cobranzas, Dirección Administrativa Financiera y Supervisiones de Agencias.

Se evidencia una acumulación de trabajo en el departamento de Contabilidad debido a que deben cumplir con funciones y operaciones correspondientes a Créditos y

Cobranzas, presentar informes que no corresponden a su área, buscar y ajustar o reclasificar registros erróneos de otros usuarios, lo que implica laborar fuera de horario y un retraso en el cumplimiento de sus propias funciones.

Se recomienda revisar y aplicar los procedimientos adecuados de control interno que permitan distinguir los subprocesos que deben ser realizados en cada área tanto de Créditos y Cobranzas, Dirección Administrativa Financiera y Supervisiones de Agencias que intervienen en los procesos contables que generan balances.

Por todo lo anteriormente mencionado la propuesta de reestructurar los procesos contables que generan balances para la entrega oportuna de informes financieros es un mecanismo de solución apto para la cooperativa.

6.3 Justificación

Es necesaria para la cooperativa la reestructuración a los procesos contables que generan balances para que mediante la identificación y corrección de las falencias en el control interno existente se promueva la efectividad y eficacia en la generación de información y en la presentación oportuna de informes financieros.

El aplicar correcta y adecuadamente un control interno permitirá al personal del área contable mejorar debilidades y afianzar fortalezas, distribuir el tiempo de mejor manera para optimizar la ejecución de sus actividades en forma organizada que de cómo resultado el cumplimiento total y oportuno de sus objetivos.

Mediante un adecuado control interno a los mencionados procesos, el departamento contable estará en condiciones de verificar, registrar, procesar y controlar todas y cada una de las transacciones efectuadas diariamente en la institución y generar

información que constituya una herramienta de gestión proporcionada oportunamente a cada usuario y organismo de control.

Es importante realizar la evaluación y levantamiento de los procesos actuales para tomar correctivos a tiempo y establecer responsabilidades a quienes están involucrados en el ingreso de las transacciones diarias y de remitir informes de manera planificada, correcta, oportuna y libre de contratiempos que retrasen el trabajo del área contable, como consecuencia el beneficio recae en el departamento de Contabilidad que podrá proporcionar a los usuarios internos tanto reportes como estados financieros diarios y actualizados requeridos como fuente de consulta para la obtención de los diferentes indicadores, estructuras y presentación de otros informes solicitados por la administración.

Finalmente dentro del departamento de Contabilidad, el propósito del proceso contable es la obtención de reportes, estados financieros, e informes contables para todos los niveles de la Cooperativa y organismos de Control en forma oportuna con absoluta confiabilidad y transparencia, por este motivo es apremiante realizar la propuesta definida en esta investigación.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Reestructurar los procesos contables que generan balances para la entrega oportuna de informes financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. (basado en el método COSO)

6.4.2 Objetivos Específicos

- Examinar los factores que imperan sobre las conductas y procedimientos organizacionales para crear un ambiente de control adecuado.

- Detectar los riesgos que limitan el trabajo del personal contable e influyen en la consecución de objetivos para establecer actividades de control idóneas que mitiguen los riesgos.
- Comunicar los resultados obtenidos para fijar un mecanismo de supervisión y monitoreo a corto plazo.

6.5 Análisis de Factibilidad

Se entiende por factibilidad, la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados.

La aplicación de la presente propuesta es factible ya que se cuenta con el apoyo y predisposición de la administración y colaboradores de la cooperativa para realizar la reestructura de los procesos contables que generan balances, la viabilidad de la aplicación recae en los siguientes aspectos:

6.5.1 Socio cultural

Desde el punto de vista socio cultural, es factible, puesto que esta propuesta implica el mejoramiento a través de capacitaciones, del nivel de conocimiento de los colaboradores de la cooperativa sobre los aspectos que los relaciona con el ámbito contable para efectuar un trabajo eficaz así como también el alto sentido de moralidad y responsabilidad que ello implica.

6.5.2 Tecnológica

Es factible de realización en cuanto al aspecto tecnológico debido a que la cooperativa cuenta con los recursos tecnológicos propios, cuenta con infraestructura

física, técnica como humana, lo que es de relevante utilidad para realizar la correspondiente investigación.

6.5.3 Organizacional

Es factible en este aspecto porque permitirá evaluar el cumplimiento a tiempo de los objetivos y obligaciones que tiene la cooperativa, con el propósito de cambiar o enmendar los errores que se realizan en los procesos contables de generación de balances, así como también, se podrá conocer si los usuarios mantienen un nivel de desenvolvimiento apto frente a sus responsabilidades con el departamento de Contabilidad.

Una institución coordinada y competitiva internamente es competitiva externamente obteniendo una ventaja comparativa dentro de su ámbito.

6.5.4 Económico Financiero

Es factible en este aspecto debido a que la cooperativa cuenta con los recursos económicos, financieros, materiales y humanos.

El costo de la aplicación no es alto y puede ser solventado por la empresa, el mismo que se detalla a continuación:

TABLA N° 19 ASPECTO ECONÓMICO-FINANCIERO

DESCRIPCIÓN	COSTOS
1. Fotocopias	15
2. Honorarios	900
3. Medios magnéticos	20
4. Suministros y Materiales de Oficina	22
5. Empastado	12
6. Transporte	30
7. Imprevistos	11
TOTAL	1010

6.5.5 Legal

La propuesta se inscribe en el marco legal concerniente, lo cual otorga consistencia y avala su factibilidad de acción práctica.

6.6 Fundamentación Científico-Técnica

6.6.1. Control Interno

La presente propuesta se aplicará básicamente en la reestructuración de Control Interno según el informe COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway), el cual de acuerdo a **Gómez Ramiro y otros (2011: Internet)** “es un documento que especifica un modelo común de control interno con el cual las organizaciones pueden implantar, gestionar y evaluar sus sistemas de control interno para asegurar que éstos se mantengan funcionales, eficaces y eficientes” y según **Samuel Mantilla (2005:14)** se define como un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

De un sistema de control interno se puede esperar que proporcione una seguridad razonable para la consecución de los objetivos relacionados con la confiabilidad de la información financiera y con el cumplimiento de leyes y regulaciones, esto depende de cómo se desempeñen las actividades dentro del control de la entidad.

6.6.2 Fundamentos del método COSO

El establecimiento del método COSO se fundamenta en que su marco conceptual otorga una definición común de control interno, lo que permite a las organizaciones:

- Estandarizar las mejores prácticas del control interno.
- Facilitar la comprensión e implementación de nuevos sistemas de control.
- Proporcionar un modelo en base del cual las organizaciones, independientemente de su tamaño y naturaleza, puedan hacerlo parte de su operatoria habitual y evaluar su sistema de control interno.

6.6.3 Limitaciones al Control Interno

El control interno es un proceso muy útil para la organización que permite su supervivencia, pero el fin del control interno no siempre es lograr crecimiento, sino asegurar que las actividades se realicen de la manera prevista.

Todo procedimiento de control interno comienza con la definición de los criterios y parámetros sobre los cuales deben funcionar las operaciones, los cuales son definidos por el Consejo de Administración, la Dirección o Alta Gerencia pero no permite asegurar la efectividad de las operaciones si los estándares de funcionamiento fueron mal definidos, por lo que, éstos deben contemplar a la normativa y legislación vigente, no sólo los lineamientos de la Dirección; por otra parte el control interno no toma decisiones finales sino que brinda las herramientas para que éstas sean tomadas por las personas correspondientes.

6.6.4 Responsables del Control Interno

Entre los principales responsables del control interno se destaca a la alta gerencia, los auditores y el personal, estando sobre todos estos el Consejo de Administración, el que fija las pautas y la visión global de la organización.

La Alta Gerencia es la responsable del correcto funcionamiento del sistema de control, siendo la integridad y la ética, elementos que aporten ejemplo a los demás empleados, debe también dirigir a los gerentes que a su vez son los responsables en sus respectivas áreas.

La Auditoría Interna debe desempeñar un papel de supervisión sobre la eficiencia y permanencia de los sistemas de control; para lo cual, debe contar con una ubicación jerárquica adecuada lo que incluye contar con permisos de acceso, autoridad para solicitar y obtener información.

Los empleados tienen la responsabilidad de participar en el esfuerzo de aplicar el control interno, cuyos detalles deben ser incorporados a la descripción de los puestos de trabajo y son quienes deben comunicar al nivel superior los desvíos que detecten con respecto a los códigos de conducta, a las políticas establecidas o a la legalidad de las acciones realizadas.

El Consejo de Administración fija las pautas y la visión global del negocio, debe asegurarse de contar con vías de comunicación efectivas con la Alta Dirección y las áreas financieras, legales y de auditoría interna para garantizar que dichos sectores comprendan los lineamientos.

6.6.5 Componentes del COSO

El control interno COSO está conformado por cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración dirige un negocio y están integrados por el proceso de administración, estos componentes son:

6.6.5.1 Ambiente de Control

Es el conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad y que son determinantes del grado en que los principios de control interno imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Los factores principales a considerar en el ambiente de control son:

- La integridad, valores éticos, competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- La filosofía y el estilo de la dirección y gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

El ambiente de control es la base ya que la administración debe creer en el Control Interno para mejorar; un aspecto importante de este elemento es el compromiso a la competencia, el mismo que incluye la educación y entrenamiento del personal de la empresa en cada área.

6.6.5.2 Valoración de riesgos

Los riesgos son hechos o acontecimientos cuya probabilidad de ocurrencia es incierta pero no nula. Dado que la importancia de cada riesgo se basa en su probabilidad de manifestación y en el impacto que puede causar en la organización, el control interno ha sido pensado para limitar los riesgos, siendo preciso adquirir un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes para identificar puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.

Las circunstancias que pueden merecer especial atención por su impacto serán:

Riesgos externos:

- Desarrollos tecnológicos que en caso de no adoptarse, provocarían obsolescencia organizacional
- Cambios en las necesidades y expectativas de la demanda
- Condiciones macroeconómicas (tanto a nivel internacional como nacional)
- Condiciones microeconómicas
- Competencia elevada con otras organizaciones
- Dificultad para obtener crédito o costos elevados del mismo
- Complejidad y elevado dinamismo del entorno de la organización
- Reglamentos y legislación que afecten negativamente a la organización

Riesgos internos:

- Riesgos referentes a la información financiera
- Sistemas de información defectuosos
- Pocos o cuestionables valores éticos del personal
- Problemas con las aptitudes y actitudes (comportamiento) del personal
- Redefinición de la política institucional
- Reorganizaciones o reestructuraciones
- Ingreso de nuevos empleados o rotación
- Nuevos sistemas y procedimientos
- Aceleración del crecimiento
- Nuevos productos o servicios, actividades o funciones
- Cambios en la aplicación de los principios contables.

Los riesgos internos son abarcados por el control interno, por ello, la entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos, señalar objetivos, integrados con ventas,

producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente.

También se deben establecer mecanismos que identifiquen, analicen y administren los riesgos relacionados.

6.6.5.3 Actividades de Control

Las actividades de control son básicamente las políticas y procedimientos que dicta la gerencia y que ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para el control de los riesgos que pueden perjudicar al logro de los objetivos de la empresa, son ejecutadas en todos los niveles de la organización y en cada etapa de gestión con base en un mapa de riesgos, destinados a evitarlos o minimizarlos.

Según **Pérez Pedro (2007: Internet)** “En algunos entornos, las actividades de control se clasifican en; controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles informáticos o de tecnología de información, y controles de la dirección. Independientemente de la clasificación que se adopte, las actividades de control deben ser adecuadas para los riesgos.”

Los tipos de actividades de control son los siguientes:

- Revisiones del desempeño del negocio
- Procesamiento de la información
- Controles de Aplicación
- Controles Generales de la tecnología de la información
- Controles Físicos
- Segregación de Funciones
- Indicadores de desempeño

6.6.5.4 Información y Comunicación

En éste aspecto se recalca la importancia de tener un sistema de información y comunicación de calidad, puesto que éste hace que los miembros de la empresa realicen sus actividades y tomen decisiones bajo una base de información segura.

La información y comunicación deber ser adecuada, oportuna, actual, precisa y accesible para lo cual se debe identificar, recopilar y comunicar información en la forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Además se debe contar con sistemas informáticos que produzcan informes que contengan información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada, como para la presentación de información a terceros.

La comunicación incluye el proporcionar un entendimiento de los papeles individuales y responsabilidades correspondientes al control interno sobre la información financiera, así como concientizar la forma para que cualquier persona entienda como sus actividades se relacionan con el trabajo de otros y el significado de las irregularidades de la información dentro de la entidad.

La existencia de una comunicación eficaz en un sentido más amplio, debe fluir en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización y puede tomar forma en manuales de políticas internas, de contabilidad, de información financiera y de funciones.

6.6.5.5 Supervisión o Monitoreo

Las actividades continuas de vigilancia están incluidas dentro de las actividades recurrentes normales de una entidad e incluyen actividades regulares de gerencia y supervisión.

En muchas entidades, los auditores internos o el personal que lleva a cabo las funciones similares, contribuyen a la supervisión de las actividades de la entidad a través de evaluaciones por separado. Ellos comunican debilidades y recomendaciones para mejorar el control interno.

Se deben considerar las acciones de supervisión de la entidad, a fin de verificar:

- Tareas de los auditores internos y externos.
- Áreas o asuntos de mayor riesgo.
- Programas de evaluaciones y su alcance
- Actividades de supervisión continua existentes.
- Evaluadores, metodología y herramientas de control
- Presentación de conclusiones y recomendaciones, debidamente soportadas
- Seguimiento de las acciones correctivas

Mediante el monitoreo se puede saber si se están cumpliendo las políticas, procedimientos y objetivos de la compañía, se deben establecer controles periódicos y oportunos para todos los procesos de la empresa.

6.6.6 Herramientas de evaluación del sistema de control interno

Las herramientas de evaluación del control interno son mecanismos o técnicas que ayudan a recopilar información de forma resumida.

En esta propuesta se presenta como herramienta al Manual de Referencia.

6.6.6.1 Manual de Referencia

Incluye el modelo COSO está basado en un modelo genérico de negocios. Su adaptación es viable a todo tipo de empresa, partiendo desde un nivel general hasta

niveles específicos, en el cual se detalla objetivos para todas las áreas de la organización, los riesgos a los que están expuestos y las actividades de control a implementar como respuesta para atenuarlos.

6.7 Metodología

El método a utilizar es el método COSO y sus respectivos componentes.

6.7.1 Modelo Operativo

TABLA N° 20 MODELO OPERATIVO

MODELO OPERATIVO-MATRIZ DE ACCIÓN									
FASES	ETAPA	META	ACTIVIDADES	RECURSO	PRESUPUESTO	RESPONSABLE	TIEMPO	EVALUACIÓN	
								SI	NO
Evaluación de Control Interno	*Ambiente de Control	Determinar el grado en que los principios de control interno se cumplen sobre las conductas y los procedimientos organizacionales dentro de los procesos contables que generan balances	*Revisión de manuales de funciones, organigramas estructurales y funcionales *Aplicación de cuestionarios de C.I.	Equipo de oficina Computador Internet Suministros de oficina Impresiones Copias	\$50	*Jefe Administrativo-Financiera *Jefe Financiera *Investigadora	2 días	x	
	*Valoración de riesgos	Limitar los riesgos que afecten las actividades del personal contable	*Evaluación de las respuestas a los cuestionarios de C.I. *Identificación de puntos débiles de control interno	Equipo de oficina Computador Suministros de oficina	\$60	*Auditora Interna *Jefe Administrativo-Financiera *Jefe Financiera *Investigadora	1 día	x	
	*Actividades de control	Establecer medidas necesarias que controlen los riesgos detectados que impiden el logro de los objetivos dentro del área contable	*Asignar acciones, planes a realizar para enfrentar los riesgos detectados	Equipo de oficina Computador Suministros de oficina	\$100	*Gerencia General *Jefe Administrativo-Financiera *Jefe Financiera	3 días	x	
	*Información y Comunicación	Comunicar los puntos de control interno detectados en la evaluación y sus respectivas recomendaciones	*Elaborar el Informe de Control Interno	Equipo de oficina Computador Suministros de oficina Impresiones Copias	\$30	*Gerencia General *Jefe Administrativo-Financiera *Jefe Financiera *Auditora Interna	2 días	x	
	*Supervisión y Monitoreo	Verificar el seguimiento de las recomendaciones realizadas	*Establecer controles periódicos y oportunos	Equipo de oficina Computador Suministros de oficina Impresiones Copias	\$100	*Gerencia General *Jefe Administrativo-Financiera *Jefe Financiera *Auditora Interna *Investigadora	30 días	x	
Elaborado por:							Alexandra Torres		

6.7.2 Evaluación de Control Interno

6.7.2.1 Manual de Referencia

TABLA N° 21 MANUAL DE REFERENCIA

MANUAL DE REFERENCIA			
OBJETIVO	TIPO DE OBJETIVO (O,F,C)	RIESGOS	ACTIVIDADES
Proporcionar reportes financieros oportunos con datos razonables que muestren la verdadera situación económica de la cooperativa.	Operacional Financiero	*Inconvenientes en el sistema informático para la generación automática de comprobantes contables (incompletos o duplicados) que distorsionen la información financiera	*Identificar e implementar los cambios necesarios en el sistema que permita procesar y obtener la información financiera en el menor tiempo posible, evitar procesos manuales engorrosos al departamento contable, y facilitar la obtención de informes en cualquier momento.
		*Disposición de actividades que sobrecargan y dificultan el cumplimiento de las funciones propias del departamento de Contabilidad.	*Existencia de delegación de funciones
		*Ausencia de la Jefe Financiera y falta de capacitación en las auxiliares contables para asumir sus funciones provisionalmente	*Plan de enseñanza y capacitación profunda a las auxiliares contables

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Alexandra Torres

6.7.2.2 Cuestionarios de Control Interno

6.7.2.2.1 Ambiente de Control

TABLA N° 22 EVALUACIÓN DEL AMBIENTE DE CONTROL

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
			AMBIENTE DE CONTROL		
OBJETIVO:		Conocer la estructura organizativa y el ambiente laboral que se maneja dentro de la Cooperativa para el departamento de Contabilidad			
ALCANCE:		Personal del departamento de Contabilidad			
INSTRUCCIONES:		*Responder cada pregunta con veracidad y de acuerdo a su criterio			
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS				
a	¿La Gerencia promueve una conducta íntegra y valores éticos para el cumplimiento de las actividades dentro de la cooperativa?	x			
b	¿La Cooperativa posee un instructivo o manual de políticas institucionales?	x			
c	¿Se la ha dado a conocer a todo el personal las diferentes políticas institucionales?		x		
d	¿Cuenta la Cooperativa con un Reglamento Interno de Trabajo?	x			
e	¿Conoce todo el personal el Reglamento Interno de Trabajo?	x			
f	¿Las personas que llevan la Contabilidad realizan actividades exclusivamente contables?		x		Con frecuencia se realizan funciones correspondientes al personal de Cobranzas
g	¿Existen incentivos de desempeño al personal acompañados de controles adecuados que minimizen conductas fraudulentas en la consecución de los objetivos?		x		
2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				
a	¿Existe un organigrama o gráfico de la estructura organizacional actual?	x			
b	¿Se ha divulgado a todo el personal la estructura organizativa?	x			
c	¿Conoce el personal los niveles jerárquicos, su responsabilidad y autoridad?	x			
d	¿La estructura organizacional está distribuida apropiadamente, permitiendo que la información fluya hacia todos los niveles de la Cooperativa?		x		
e	¿Existe un manual de funciones establecido para el personal de la Cooperativa?	x			
f	¿El personal cumple cabal y responsablemente las funciones establecidas en el manual de funciones?		x		
g	¿Existe algún manual de procedimientos que describa todas las fases de una operación?		x		No existe un manual de procedimientos
3	FILOSOFÍA Y ESTILO DE DIRECCIÓN Y GERENCIA				
a	¿Se realizan reuniones de trabajo para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos?	x			Las reuniones son con Jefaturas y Supervisiones de Agencia
b	¿Se utiliza la información generada para la toma de decisiones acertadas?		x		Las decisiones son variables
c	¿Se respetan las decisiones de los subalternos a quienes se delegó autoridad?	x			
4	POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE PERSONAL				
a	¿Se realiza un análisis del conocimiento y de las habilidades necesarias del empleado para desempeñar un trabajo adecuadamente?	x			Falta profundizar en las labores prácticas
b	¿El personal cuenta con recursos suficientes para cumplir a cabalidad sus funciones?	x			
c	¿Existen políticas para motivar al personal por su buen desempeño en sus labores?	x			Depende de indicadores
d	¿Existen políticas para establecer multas o sanciones al personal por incumplimiento de funciones o cometimiento de errores recurrentes en sus actividades relacionadas con la información financiera?		x		No se establecen multas o sanciones por incumplimiento de funciones
e	¿El departamento tiene establecido los reemplazos de sus integrantes debidamente capacitados en caso de ausencia de uno de ellos?		x		Falta conocimiento y capacitación
TOTAL		13	9		
		22			
Elaborado por Alexandra Torres					

Fórmula:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total de respuestas positivas} * 100}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{13 * 100}{22}$$

22

$$\text{Nivel de Confianza} = 59.09\%$$

TABLA N° 23 DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y EL RIESGO DE CONTROL

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
RIESGO DE CONFIANZA		

Fuente: Manual de Auditoría Gubernamental (CGE)

Resultado:

Nivel de Confianza: Moderado \longleftrightarrow Nivel de Riesgo: Moderado

El control interno para el Ambiente de Control dentro de la Cooperativa para el departamento de Contabilidad se encuentra con un nivel de confianza moderado por consiguiente el nivel de riesgo de control es moderado, indicando que deben mantenerse los controles sin dejar de lado los aspectos en los cuáles el control interno es débil como son: el frecuente desempeño de funciones correspondientes a otros colaboradores, la falta de manual de procedimientos para seguir una operación, la falta de conocimientos y capacitación a las integrantes del departamento para cubrir la ausencia de una de ellas y sobre todo la falta de políticas que establezcan multas o sanciones que concienticen a las personas sobre su responsabilidad relacionada con el trabajo contable.

6.7.2.2.2 Valoración de Riesgos

TABLA N° 24 EVALUACIÓN DE VALORACIÓN DE RIESGOS

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				VALORACIÓN DE RIESGOS	
OBJETIVO: Determinar la forma en que son evaluados los riesgos dentro de la Cooperativa para el departamento de Contabilidad					
ALCANCE: Personal del departamento de Contabilidad					
INSTRUCCIONES: *Responder cada pregunta con veracidad y de acuerdo a su criterio					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Se han establecido objetivos globales para la Cooperativa y comunicado a todo el personal?		x		Los objetivos no son conocidos por todo el personal
2	¿Existen objetivos fijados para el departamento contable relacionados con los planes de negocios y los objetivos globales de la Cooperativa?	x			
3	¿Se cuenta con estrategias definidas con énfasis en el logro de los objetivos planificados?		x		
4	¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos e internos que afecten el normal cumplimiento del trabajo contable?		x		
5	¿Se identifican oportunamente los problemas que presenta el departamento de Contabilidad?	x			
6	¿Existe un cronograma de cumplimiento de metas propuestas departamentalmente?		x		Existe cronograma para la presentación de información pero no de cumplimiento
7	¿Se encuentran instruidas todas las personas en todos los niveles para transmitir a la gerencia cualquier variación que se produzca en lo institucional operativo, tecnológico, normativo, presupuestario, regulatorio, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos?		x		
8	¿La falta de controles ha afectado a la entidad para la toma de decisiones?	x			
TOTAL		3	5		
8					

Elaborado por: Alexandra Torres

Fórmula:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total de respuestas positivas} * 100}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{3 * 100}{8}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 37.5\%$$

Resultado:

Nivel de Confianza: Bajo \longleftrightarrow Nivel de Riesgo: Alto

El control interno para la valoración de riesgos en la institución refleja un nivel de confianza bajo por ende el nivel de riesgo es alto, motivo por el que debe establecerse los controles adecuados para enfrentar la falta de mecanismos para el reconocimiento de riesgos tanto externos como internos que perjudiquen el trabajo contable, así como el total conocimiento y la capacitación adecuada para una transmisión oportuna a sus superiores y gerente sobre las variaciones que afecten la consecución de los objetivos.

6.7.2.2.3 Actividades de Control

TABLA N° 25 EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
ACTIVIDADES DE CONTROL					
OBJETIVO: Verificar los procedimientos que permiten a la Cooperativa mitigar los riesgos identificados en el área contable					
ALCANCE: Personal del departamento de Contabilidad					
INSTRUCCIONES:					
*Responder cada pregunta con veracidad y de acuerdo a su criterio					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Se han definido procedimientos de control para cada uno de los riesgos?	x			
2	¿Los procedimientos de control son aplicados apropiadamente?		x		
3	¿Se preparan informes que sean necesarios para un mejor control como institución?		x		
4	¿La autorización, aprobación, procesamiento y registro, pagos o recepción de fondos, revisión y auditoria, custodia y manipuleo de fondos, valores o bienes de las transacciones están asignadas a diferentes personas?		x		No se aplica debidamente el manual de funciones existente
5	¿Existe algún manual de procedimientos que describa todas las fases de un proceso?		x		No existe un manual de procedimientos para el área contable
6	¿Se controlan los tiempos que toma la realización de cada actividad dentro del departamento?	x			Con poca frecuencia
7	¿Las transacciones son contabilizadas con oportunidad?	x			Ingresos y Egresos se contabilizan a diario, otras registros manuales no son oportunos pero se contabilizan dentro del mismo mes
8	¿Se realizan frecuentemente ajustes y/o reclasificaciones por la utilización errónea de cuentas contables de los responsables de las transacciones diarias?	x			Con mucha frecuencia todos los meses
9	¿El departamento cuenta con una planificación para realizar los reemplazos entre sus integrantes en caso de ausencia?		x		Falta capacitación
TOTAL		4	5		
9					

Elaborado por: Alexandra Torres

Fórmula:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total de respuestas positivas} * 100}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{4 * 100}{9}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 44.44\%$$

Resultado:

Nivel de Confianza: Bajo \longleftrightarrow Nivel de Riesgo: Alto

Se ha detectado que las actividades de control para el departamento de contabilidad presentan un nivel de confianza bajo, por lo tanto el riesgo es alto, lo que es ocasionado por la segregación de funciones de carácter incompatible asignadas a su personal, la realización de ajustes por la utilización errónea de cuentas contables incide en la acumulación de trabajo dificultando el cumplimiento puntual de sus objetivos, la inexistencia de un manual de procedimientos que describa las fases de un proceso en el área contable y la falta de capacitación para cubrir un cargo dentro del departamento, también ocasionaría el incumplimiento de metas.

6.7.2.2.4 Información y Comunicación

TABLA N° 26 EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
OBJETIVO: Conocer la forma en que la información es controlada por el personal y la debida comunicación a los niveles correspondientes					
ALCANCE: Personal del departamento de Contabilidad					
INSTRUCCIONES: *Responder cada pregunta con veracidad y de acuerdo a su criterio					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
<u>INFORMACIÓN</u>					
1	¿La información proporcionada por los sistemas de control internos de la Cooperativa pueden ayudar a establecer los objetivos?	x			
2	¿Se cuenta con un sistema de información de calidad con procesos automatizados que permiten el procesamiento de información y generación de informes en el menor tiempo posible?		x		Los procesos son manuales, se requiere de un sistema completamente automatizado
3	¿Se realiza un seguimiento de los avances tecnológicos para determinar si el sistema admite actualizaciones?	x			Se requiere de diferentes programaciones
4	¿Se les informa a los empleados con tiempo suficiente y en forma detallada para que cumplan con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva?	x			
5	¿La información está disponible para sus usuarios en un tiempo razonable para su análisis y toma de decisiones oportunas?		x		No se cuenta inmediatamente con la información del día anterior
6	¿La información es accesible únicamente a personal autorizado?	x			
7	¿Se cumple con las disposiciones establecidas por los organismos de control dentro del plazo fijado?	x			Se cumple justo a tiempo
8	¿Se ha incurrido en multas y/o sanciones por presentaciones tardías de formularios o anexos a los Organismos Públicos?	x			
<u>COMUNICACIÓN</u>					
9	¿Existe una comunicación efectiva a través de toda la Cooperativa y también con los equipos y grupos externos que están asociados a la misma?		x		
10	¿Los empleados conocen los objetivos de sus actividades y como sus deberes contribuyen al logro de los objetivos de información financiera?	x			En un nivel bajo
11	¿En caso de deficiencias o inconvenientes con el sistema se reporta inmediatamente al personal encargado?	x			
12	¿Se mantienen canales de comunicación adecuados con los proveedores?		x		Se requiere comunicar políticas para pagos de facturas
TOTAL		8	4		
12					
Elaborado por: Alexandra Torres					

Fórmula:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total de respuestas positivas} * 100}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{8 * 100}{12}$$

12

$$\text{Nivel de Confianza} = 66.67\%$$

Resultado:

Nivel de Confianza: Moderado \longleftrightarrow Nivel de Riesgo: Moderado

Se ha determinado un nivel de confianza y de riesgo moderado para el cual es necesario reforzar los aspectos que podrían debilitarlo como el caso de la falta de automatización de procesos y un sistema que permita el tratamiento eficaz y eficiente de la información para una comunicación oportuna a todos sus usuarios, el cumplimiento ágil y efectivo en la presentación de informes.

6.7.2.2.5 Supervisión y Monitoreo

TABLA N° 27 EVALUACIÓN DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
					SUPERVISIÓN Y MONITOREO
OBJETIVO: Determinar el nivel de riesgos en las actividades de supervisión y monitoreo					
ALCANCE: Personal del departamento de Contabilidad					
INSTRUCCIONES:					
*Responder cada pregunta con veracidad y de acuerdo a su criterio					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿La supervisión practicada enfatiza en la responsabilidad del gerente, jefaturas y otros con funciones de supervisión por el funcionamiento del sistema de control interno?	x			
2	¿Posee la institución una Unidad de Auditoría Interna?	x			
3	¿Se practican periódicamente auditorias por dicha unidad dentro de la Cooperativa?	x			
4	¿Se toman en cuenta las recomendaciones de los auditores internos y externos como medio para fortalecer los controles internos?	x			
5	¿Se realizan reuniones de trabajo para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos?	x			
6	¿Existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno para determinar las mejoras y ajustes requeridos?	x			
7	¿Se ejecutan pruebas departamentales para evaluar el cumplimiento responsable de las funciones de cada persona?		x		
8	¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias, abusos, despilfarros o incumplimientos de funciones?	x			
9	¿Se toman medidas por los incumplimientos de funciones?		x		
TOTAL		7	2		
9					

Elaborado por: Alexandra Torres

Fórmula:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total de respuestas positivas} * 100}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{7 * 100}{9}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 77.78\%$$

Resultado:

Nivel de Confianza: Alto \longleftrightarrow Nivel de Riesgo: Bajo

El nivel de confianza en la Supervisión y Monitoreo efectuado por la administración es alto sin embargo es indispensable para el facilitar el trabajo del personal contable el establecimiento de políticas que imponga llamados de atención, multas y sanciones a los responsables de cometer errores recurrentes en los registros de información contable e incumplimiento de funciones.

6.7.2.3 Evaluación Global del Sistema de Control Interno

TABLA N° 28 EVALUACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Componentes del Control Interno	Riesgo	Conclusiones	Medidas de Control
Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las políticas institucionales no son conocidas por todo el personal ○ Realización de funciones ajenas al personal contable ○ Inexistencia de controles adecuados a los incentivos de desempeño al personal para minimizar conductas fraudulentas ○ Incumplimiento de funciones y errores recurrentes en actividades relacionadas con la información financiera 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimiento indebido de las políticas institucionales por desconocimiento ○ Con frecuencia en el departamento de Contabilidad se debe realizar funciones de Cobranzas ○ Existen personas que por cumplir con su indicador de desempeño no se concientizan en la forma de realizar sus actividades. ○ No se establecen multas o sanciones al personal por incumplimiento de funciones o cometimiento de errores recurrentes en actividades relacionadas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Todo colaborador debe ser informado sobre las políticas de la institución. ○ Segregación adecuada de funciones ○ Controles a los incentivos de desempeño al personal ○ Inclusión de políticas generales para multas y sanciones por incumplimiento de funciones y cometimiento recurrente de errores en el

<p>Ambiente de Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ausencia de capacitación adecuada al personal de la Cooperativa 	<p>con la información financiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Las auxiliares contables no poseen un adecuado conocimiento y capacitación para cubrir a una integrante del departamento en caso de ausencia. 	<p>Manual de Funciones existente</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan de enseñanza y capacitación profunda a las auxiliares contables
<p>Valoración de riesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Insuficiente comunicación a todo el personal de los objetivos globales de la Cooperativa ○ Dificultad en el logro de objetivos por la falta de estrategias definidas ○ Riesgos externos e internos que afecten el cumplimiento del trabajo ○ No se lleva un control del trabajo cumplido o de las situaciones que dificultaron 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La mayor parte del personal no conoce los objetivos globales fijados por la institución ○ No se definen estrategias con énfasis en el logro de los objetivos planificados en el departamento de Contabilidad ○ Inexistencia de mecanismos adecuados para identificar riesgos externos e internos que afecten el normal cumplimiento del trabajo contable ○ Ausencia de un cronograma de cumplimiento de metas propuestas en el 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Existencia de personal informado e involucrado con los objetivos globales de la entidad ○ Diseñar una planificación estratégica para el logro de objetivos del departamento de Contabilidad ○ Establecer mecanismos para la identificación oportuna de riesgos externos e internos que afecten el trabajo contable ○ Modificar el cronograma de presentación de informes a un cronograma de cumplimiento de metas

	el cumplimiento del mismo.	departamento	propuestas en el departamento de Contabilidad
Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> • El personal no realiza las transacciones de acuerdo a las funciones asignadas en el manual de funciones • El personal del departamento carece formalmente de procedimientos por escrito para el seguimiento de un proceso 	<ul style="list-style-type: none"> ○ No se aplica debidamente el manual de funciones existente ○ No existe un manual de procedimientos que describa las fases de un proceso 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Revisión, aplicación y socialización del manual de funciones existente a todo el personal ○ El personal debe disponer procedimientos por escrito y flujogramas de los principales procesos del departamento
Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ○ Procesos manuales engorrosos que dificultan el trabajo contable ○ Insatisfacción en proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los procesos son manuales, no permiten obtener inmediatamente la información del día anterior ○ Se requiere comunicar políticas para pagos de facturas a proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar e implementar los cambios necesarios en el sistema que permita procesar y obtener la información financiera en el menor tiempo posible ○ Entregar a los proveedores por escrito las políticas y requisitos a cumplir para el pago de facturas

Supervisión y Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Debilidad en el monitoreo del cumplimiento total de las funciones asignadas a cada persona 	<ul style="list-style-type: none"> • La Cooperativa cuenta con una Unidad de Auditoría Interna que practica auditorías periódicas a cada área de la entidad como actividades continuas de vigilancia y la responsabilidad en la supervisión por parte de Gerencia, aportan a un control periódico y oportuno para todos los procesos de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas departamentales para evaluar el cumplimiento de las funciones asignadas a cada persona
-------------------------	--	--	--

Conclusiones globales: En la evaluación global del Sistema de Control Interno en la Cooperativa se determinó que los controles ejecutados por la Gerencia General y las personas encargadas de la supervisión son adecuados; sin embargo debe preocuparse por brindar un apoyo al Departamento de Contabilidad para la consecución de los objetivos del mismo que permitan mantenerlos informados oportunamente, debido a que presenta debilidades relevantes en las actividades relacionadas al área contable y el personal que las realiza como el seguimiento incorrecto de los procesos, la falta de establecimiento efectivo de controles en la debida aplicación del manual de funciones para evitar la sobrecarga de trabajo que recae en el departamento, la ausencia de capacitación en el personal, la existencia de procesos manuales y la falta de automatización del sistema informático contable.

6.7.3 Recomendaciones

- **Las políticas institucionales no son conocidas por todo el personal**

Se sugiere informar por completo las políticas de la institución a todo colaborador dentro de su proceso de inducción y reforzar el conocimiento de las mismas al personal antiguo lo que permitirá en la Cooperativa el desempeño acorde a las políticas de la organización.

- **Realización de funciones ajenas al personal contable**

Ante la realización de funciones no correspondientes al personal contable, es recomendable realizar una segregación adecuada de funciones lo cual beneficiará al departamento de Contabilidad evitando la sobrecarga laboral.

- **Inexistencia de controles adecuados a los incentivos de desempeño al personal para minimizar conductas fraudulentas**


Se recomienda fijar controles a los incentivos de desempeño al personal beneficiando a la Cooperativa para que los colaboradores realicen conscientemente su trabajo.

- **Incumplimiento de funciones y errores recurrentes en actividades relacionadas con la información financiera**

Se sugiere la notificación mediante una Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas, la inclusión de políticas generales para multas y sanciones por incumplimiento de funciones y cometimiento recurrente de errores en el Manual de

Funciones existente, lo cual ayudará al departamento de Contabilidad a optimizar su tiempo por la disminución de ajustes por errores de otros usuarios.

Políticas de multas y sanciones por incumplimiento de funciones y cometimiento recurrente de errores para incluir en Manual de Funciones de la CCCA

	NORMAS ISO 9001 - 2000	Fecha:
	REFERENCIA: 6.2	Revisión:
Código: DOCOEGG6.4.01.a1	MANUAL DE FUNCIONES	Página 174 de 174
Revisado por: Gerente General	Aprobado por: Consejo de Administración	

POLÍTICAS GENERALES
MULTAS Y SANCIONES

1. Multas y sanciones por incumplimiento de funciones

1.1 El incumplimiento de las funciones establecidas para cada puesto de la Cooperativa en el presente manual será previamente verificado en las pruebas departamentales.

1.2 Si el colaborador ha incumplido en sus funciones, y estas fueron realizadas por otro colaborador con el propósito de cumplir los objetivos globales o por actividad, será objeto de amonestación verbal

1.3 En caso de reincidencia, se le aplicará una evaluación de conocimientos y destrezas del cargo para determinar el motivo del incumplimiento, sea este desconocimiento, falta de capacitación, irresponsabilidad y se le aplicará una multa pecuniaria correspondiente al 10% de una remuneración básica unificada descontada en el rol de pagos del período correspondiente.

1.4 El colaborador que realice funciones ajenas a su actividad será llamado la atención verbalmente, en caso de reincidencia se le aplicará una multa económica del 0.05% de una remuneración básica unificada.

2. Multas y sanciones por cometimiento recurrente de errores en registros de transacciones

2.1 En caso de utilización incorrecta de cuentas contables en la realización de transacciones por motivo de desconocimiento o falta de capacitación por parte de Operadores de Servicios, Inversiones, Créditos, Auxiliares de Contabilidad, Supervisores de Cajas y de Agencia, se recurrirá a la corrección de éstos en el departamento de Contabilidad mediante ajustes y la información correspondiente a cada persona.

2.2 La reincidencia de errores por descuido y/o irresponsabilidad posterior a la debida información y capacitación, se multará con un valor equivalente al 10% de una remuneración básica unificada.

2.3 Consecutivamente a la multa del 10% de una remuneración básica unificada, se aplicará el 0.01% sobre la misma base por cada error repetido.

- **Ausencia de capacitación en el personal**

Se recomienda que la Cooperativa utilice un plan de capacitación adecuado en forma permanente lo que beneficiará a la entidad para que ninguna persona se constituya indispensable.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE
AMBATO LTDA.**

PLAN DE ENSEÑANZA Y CAPACITACIÓN

ÁREA: Gestión

DEPARTAMENTO: Dirección Financiera

SECCIÓN: Contabilidad

DIRIGIDO POR: Jefe Financiero 3

PARTICIPANTES: Auxiliares de Contabilidad 3

TEMAS A TRATAR:

- Procedimientos para generar Balances Diarios
- Ajustes y Cierre Contable
- Estructuras Banco Central y Superintendencia de Bancos
- Informes a Gerencia

METODOLOGÍA: Conferencia magistral y desarrollo práctico paso por paso de cada uno de los procesos utilizando el Sistema Informático Contable FINANCIAL

LUGAR: Aula de Capacitación 5to piso Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

FECHA Y HORA: (a convenir)

- **Insuficiente comunicación a todo el personal de los objetivos globales de la Cooperativa**

Se propone la comunicación amplia de los objetivos globales de la entidad a todos los colaboradores y el comprometimiento con los mismos para contar con personal completamente informado e involucrado en la consecución en equipo de objetivos.

- **Dificultad en el logro de objetivos por la falta de estrategias definidas**

Se recomienda diseñar una planificación estratégica para el departamento de Contabilidad lo que beneficiará al mismo en el logro de sus objetivos.


- **Riesgos externos e internos que afecten el cumplimiento del trabajo**

Se recomienda establecer mecanismos para la identificación oportuna de riesgos tanto externos como internos que eviten la afectación al trabajo contable.

- **No se lleva un control del trabajo cumplido o de las situaciones que dificultaron el cumplimiento del mismo**

Se sugiere modificar el cronograma de presentación de informes a un cronograma de cumplimiento de metas propuestas en el departamento de Contabilidad lo que beneficie el control del cumplimiento de metas y el seguimiento de los factores que hayan impedido o dificultado su cumplimiento.

TABLA N° 29 CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE METAS PROPUESTAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

	ÁREA:	Gestión
	DEPARTAMENTO:	Dirección Financiera
	SECCIÓN:	Contabilidad
	PERÍODO ECONÓMICO:	(año, mes - mes)

Identificación de las variables de resultados	Responsables	Observaciones	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Presentación de Balances Diarios hasta las 12H00 del día siguiente a la fecha de corte														
Presentación de Balances Mensuales hasta el quinto día del mes subsiguiente														
Presentación de comparativos de balances hasta el quinto día del mes subsiguiente														
Liquidación Presupuestaría hasta el quinto día del mes subsiguiente														
Inventarios de Activos Fijos actualizados cada año														
Presentación de informes económicos al día														
Presentación de informes de liquidez diarios														
Envío de estructuras de balances en los plazos previstos por la SBS														
Revision pago planillas banco Pichincha hasta el 14 de cada mes														
Pago impuestos consolidados hasta el 21 de cada mes														
Presentación Informe economico anual para la Asamblea de Representantes hasta enero														
Pago Predio rustico y urbano hasta marzo														
Presentación reforma presupeustaría hasta septiembre														
Presentación formulario de utilidades y beneficios sociales dentro del plazo establecido														
Presentación conciliaciones Bancarias hasta el día quinto laborable del mes														
Pago patente hasta mayo														
Pago matrículas de los vehiculos en las fechas establecidas por la Jefatura de Tránsito														
Renovación polizas de seguros en la fecha de vencimiento														
Invetario Activos Fijos Anual informe hasta enero de cada año														

<p>Indicaciones:</p> <p>* En la columna correspondiente a cada mes ubicar el resultado obtenido:</p> <p>C= Cumplido</p> <p>I= Incumplido</p> <p>R= Retraso</p> <p>* En caso de R o I, indicar en la columna de Observaciones el motivo correspondiente</p>	<p>Elaborado por: Alexandra Torres</p> <p>Fuente: Jefe Financiero 3</p>
---	---

- **El personal no realiza las transacciones de acuerdo a las funciones asignadas en el manual de funciones**

Se recomienda la debida revisión, aplicación y socialización del manual de funciones existente a todo el personal lo que beneficiará en una adecuada distribución de carga laboral y el mejoramiento del desempeño individual.

- **El personal del departamento carece formalmente de procedimientos por escrito para el seguimiento de un proceso**

Se considera que el personal debe disponer formalmente de procedimientos por escrito y flujogramas de los principales procesos del departamento siendo de beneficio para la obtención oportuna de balances y otra información.



**COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO
DE AMBATO LTDA.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES**

Finalidad

El manual de procedimientos tiene por finalidad constituirse en una herramienta útil para que el personal del Departamento de Contabilidad lleve a cabo sus actividades de manera consistente, oportuna y razonable.

Alcance

El presente manual establece los procedimientos a seguir por el personal del Departamento de Contabilidad en los procesos contables que ejecuta.

Objetivo

Desarrollar los procedimientos a seguir para lograr un alto grado de eficacia en los procesos contables.

Nombre del Proceso

Balances Diarios

Macroproceso

Cierre contable

Unidades que intervienen

- Jefe Financiero
- Auxiliar Contable 1
- Auxiliar Contable 2
- Jefe de Crédito
- Jefes de Agencia

Funciones

Jefe Financiero

- El registro de las transacciones efectuadas en todos los departamentos de la Cooperativa, desde la elaboración y generación de los comprobantes, documentos, registros y archivo de las mismas, hasta la presentación de estados financieros y demás informes para su correspondiente análisis, interpretación y consolidación contable. Estas labores se realizarán por parte de una unidad administrativa especializada a su cargo, independiente del área operativa.
- El control y el adecuado funcionamiento del departamento a su cargo, la correcta elaboración y conservación de los comprobantes contables y la oportuna presentación de los estados financieros e informes contables en forma consolidada, de acuerdo a las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos y las Normas Internacionales de Contabilidad, siempre en base a las normas de ética profesional.
- La contabilización diaria de las operaciones efectuadas o autorizadas por la cooperativa a más tardar dentro del primer día hábil posterior a su ejecución, las transacciones se registrarán en las cuentas, sub-cuentas y/o analíticas que corresponda a su naturaleza, dentro del marco establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros conforme al Catálogo Único de Cuentas.
- Preparar planes y programas financieros para alcanzar metas y objetivos propuestos.
- Planificar, controlar e implementar procedimientos actualizados del sistema financiero de la Cooperativa.
- Elaborar balances mensuales, semestrales y anuales.
- Presentar informes financieros que sean requeridos por Gerencia o Directivos.
- Prestar asesoramiento económico – presupuestario en la formulación de programas financieros.
- Supervisar las actividades del personal que se encuentra bajo su autoridad.

- Cumplir y hacer cumplir, al personal a su cargo, todas las disposiciones a ellos encomendadas.
- Coordinar con Gerencia y Directivos la elaboración de presupuestos generales, gastos de operación.
- Coordinar los inventarios físicos de bienes y prestar recomendaciones para su correcto desenvolvimiento.
- Realizar las demás actividades que estén relacionadas con las técnicas financieras y que sean solicitadas por la Gerencia General.
- Realizar los comprobantes de diario, registros contables y emitir los cheques de las inversiones de la Cooperativa previa la autorización de Gerencia.
- Las demás inherentes a su cargo.

Auxiliar Contable 1

- Exigir diariamente la información básica de préstamos, ahorros, aportes, etc., y proceder al control y contabilización.
- Presentar diariamente al Gerente, los saldos de caja y bancos.
- Registro contable de los retiros Banred y conciliación de la información de matriz y agencias
- Revisión, análisis y registro de la compensación de los retiros Banred en cajeros locales y cajeros externos.
- Realizar y revisar el cuadro de transferencias internas y cuentas contables
- Realizar y revisar el cuadro del balance general con los reportes de fin días.
- Registro de facturas de gastos de matriz y del Centro Financiero Cooperativo previamente revisadas y aprobadas con los soportes respectivos
- Conciliaciones Bancarias de las cuentas de ahorros que mantiene la cooperativa en otras instituciones financieras que le fueron designadas
- Colaborar con la elaboración de los Balances mensuales.
- Colaborar en todo lo referente a procesos contables de la Cooperativa

- Elaborar informes contables de las diferentes cuentas de balances a su cargo requeridas por el jefe de Contabilidad para la presentación a Organismos Internos y Organismos Externos que lo requieran.
- Interpretar las variaciones que muestren comparativamente los Estados Financieros en los diferentes rubros en Bancos, Fondo de Cajero, Banred y otras cuentas a su cargo.
- Proponer normas y disposiciones operativos – contables a la Jefatura del Departamento, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- Absolver consultas de los diferentes departamentos de la Cooperativa y agencias que lo requieran, sobre aspectos relacionados con los procedimientos operativos – contables de su competencia.
- Recibir diariamente la documentación contable del Centro financiero, para su verificación, archivo y conservación.
- Mantener, conservar y controlar la documentación contable en el archivo del Departamento; así como ejercer la supervisión de los documentos contables adicionales que se encuentran en Archivo.
- Reemplazar al contador general en su ausencia, previa autorización.
- Realizar otras funciones inherentes a su cargo.

Auxiliar Contable 2

- Revisar diariamente los movimientos de las cuentas corrientes de la Cooperativa en la página web de los bancos para la verificación de transacciones.
- Revisar diariamente los movimientos de las cuentas corrientes de la Cooperativa en la página web de los bancos para la verificación de Notas de débito por cheques protestados.
- Efectuar el débito a las cuentas de los socios por cheques protestados a nivel nacional e informar de los socios de los débitos efectuados.
- Mantener actualizado el control de cuentas bancarias vigentes y canceladas.

- Efectuar las conciliaciones bancarias diarias de las cuentas que mantiene la Cooperativa en el país y el exterior, a fin de determinar las partidas pendientes, así como la consolidación de la información de bancos mensual.
- Revisar las transacciones realizadas por socios en base a la referencia del documento del banco para solicitar al balcón de servicios su crédito mediante abono en cuenta de ahorros, cuenta corriente o cuenta de préstamos.
- Efectuar la conciliación de las operaciones contables relacionadas con el movimiento de cuentas transitorias, determinando las partidas pendientes encontradas en las conciliaciones bancarias.
- Contabilizar las operaciones y elaborar los anexos del balance de cada una de las cuentas bajo su control.
- Proponer normas y disposiciones operativos-contables a la Jefatura del Departamento, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- Absolver consultas de las unidades orgánicas que lo requieran, sobre aspectos relacionados con los procedimientos operativos-contables de su competencia.
- Efectuar la conciliación de las operaciones de cargo y abono de bancos de las Oficinas Matriz y Agencias remitiendo a las diferentes direcciones los reportes de las partidas pendientes para su oportuna regularización.
- Mantener, conservar y controlar la documentación contable en el archivo del Departamento; así como ejercer la supervisión de los documentos contables adicionales que se encuentren en Archivo.
- Proponer normas y disposiciones operativos-contables a la Jefatura del Departamento, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- Absolver consultas de las unidades orgánicas que lo requieran, sobre aspectos relacionados con los procedimientos operativos-contables de su competencia.

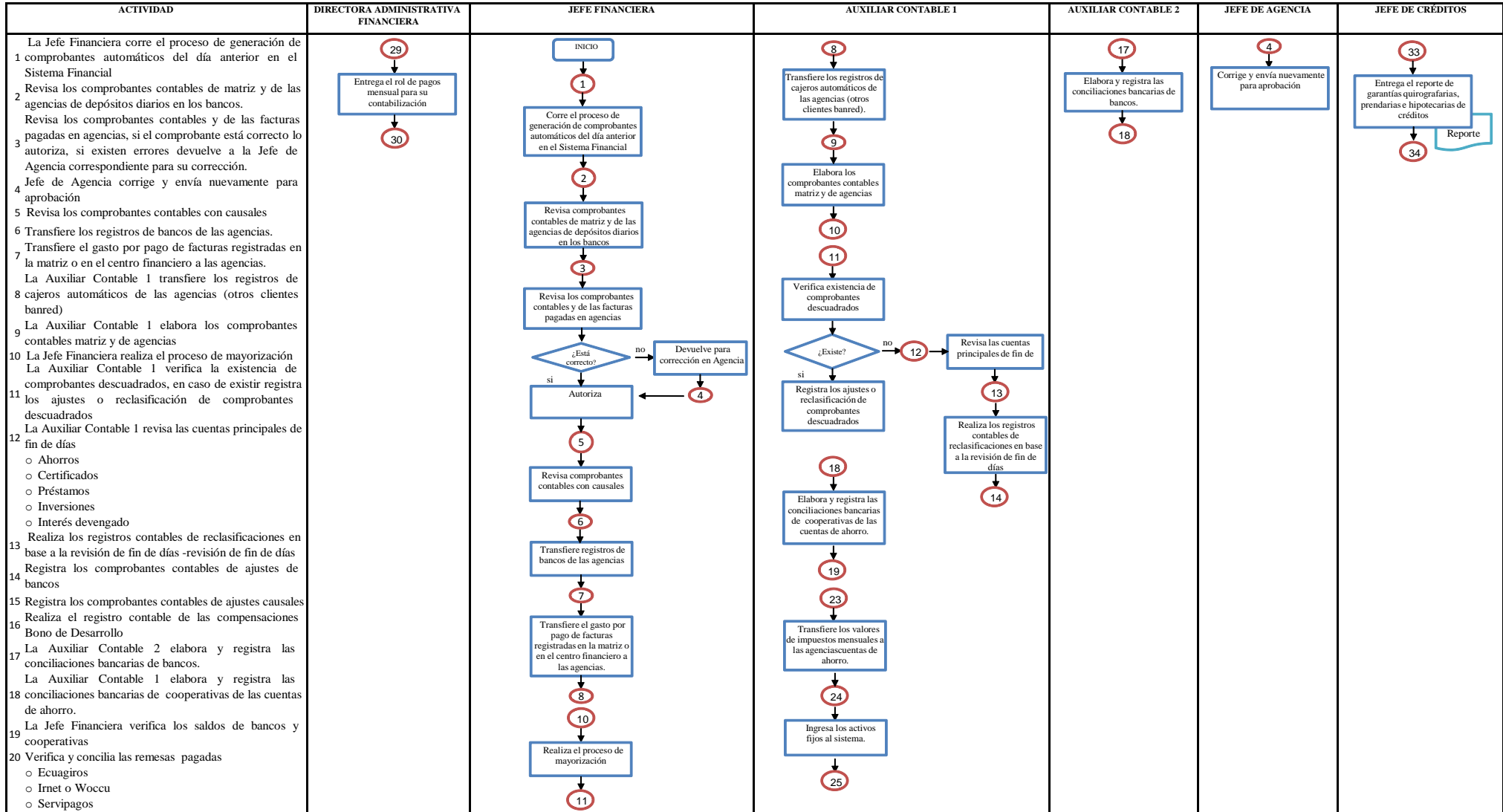
Procedimientos

1. La Jefe Financiera corre el proceso de generación de comprobantes automáticos del día anterior en el Sistema Financial
2. Revisa los comprobantes contables de matriz y de las agencias de depósitos diarios en los bancos.
3. Revisa los comprobantes contables y de las facturas pagadas en agencias, si el comprobante está correcto lo autoriza, si existen errores devuelve a la Jefe de Agencia correspondiente para su corrección.
4. Revisa los comprobantes contables con causales
5. Transfiere los registros de bancos de las agencias.
6. Transfiere el gasto por pago de facturas registradas en la matriz o en el centro financiero a las agencias.
7. La Auxiliar Contable 1 transfiere los registros de cajeros automáticos de las agencias (otros clientes Banred)
8. La Auxiliar Contable 1 elabora los comprobantes contables matriz y de agencias
9. La Jefe Financiera realiza el proceso de mayorización
10. La Auxiliar Contable 1 verifica la existencia de comprobantes descuadrados, en caso de existir registra los ajustes o reclasificación de comprobantes descuadrados
11. Revisa las cuentas principales de fin de días
 - Ahorros
 - Certificados
 - Préstamos
 - Inversiones
 - Interés devengado
12. Realiza los registros contables de reclasificaciones en base a la revisión de fin de días -revisión de fin de días
13. Registra los comprobantes contables de ajustes de bancos
14. Registra los comprobantes contables de ajustes causales

15. Realiza el registro contable de las compensaciones Bono de Desarrollo
16. La Auxiliar Contable 2 elabora y registra las conciliaciones bancarias de bancos.
17. La Auxiliar Contable 1 elabora y registra las conciliaciones bancarias de cooperativas de las cuentas de ahorro.
18. La Jefe Financiera verifica los saldos de bancos y cooperativas
19. Verifica y concilia las remesas pagadas
 - Ecuagiros
 - Innet o Woccu
 - Servipagos
 - Onex
20. Verifica las compensaciones de remesas
21. Concilia los impuestos mensuales
22. La Auxiliar Contable 1 transfiere los valores de impuestos mensuales a las agencias
23. La Auxiliar Contable 1 ingresa los activos fijos al sistema
24. La Jefe Financiera registra las depreciaciones y amortizaciones
25. Transfiere seguro de desgravamen
26. Realiza la calificación de créditos
27. Registra los gastos y reclasificaciones provisionales de cartera
28. La Directora Administrativa Financiera entrega el rol de pagos mensual para su contabilización
29. La Jefe Financiera revisa los roles de pago rubros
30. Realiza el registro contable roles de pago matriz y agencias
31. Registra las provisiones y otras cuentas roles de pago
32. La Jefe de Créditos entrega el reporte de garantías quirografarias, prendarias e hipotecarias de créditos a la Jefe Financiera
33. La Jefe Financiera revisa las garantías quirografarias, prendarias e hipotecarias de créditos
34. Registra los ajustes de garantías de créditos

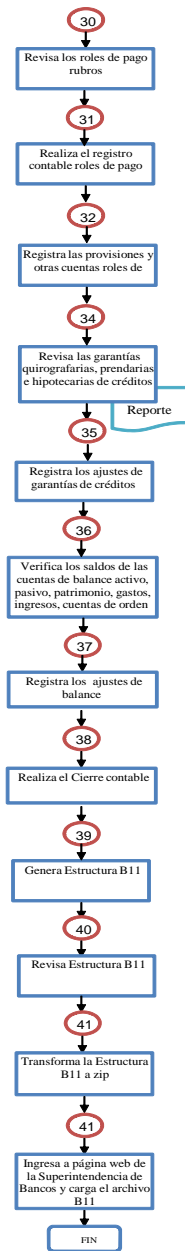
35. Verifica los saldos de las cuentas de balance activo, pasivo, patrimonio, gastos, ingresos, cuentas de orden
36. Registra los ajustes de balance
37. Realiza el Cierre contable
38. Genera Estructura B11
39. Revisa Estructura B11
40. Transforma la Estructura B11 a zip
41. Ingresa a página web de la Superintendencia de Bancos y carga el archivo B11

GRÁFICO N°13 FLUJOGRAMA PROCESO BALANCES DIARIOS



- Onex
- 21 Verifica las compensaciones de remesas
- 22 Concilia los impuestos mensuales
- 23 La Auxiliar Contable 1 transfiere los valores de impuestos mensuales a las agencias
- 24 La Auxiliar Contable 1 ingresa los activos fijos al sistema
- 25 La Jefe Financiera registra las depreciaciones y amortizaciones
- 26 Transfiere seguro de desgravamen
- 27 Realiza la calificación de créditos
- 28 Registra los gastos y reclasificaciones provisionales de cartera
- 29 La Directora Administrativa Financiera entrega el rol de pagos mensual para su contabilización
- 30 La Jefe Financiera revisa los roles de pago rubros
- 31 Realiza el registro contable roles de pago matriz y agencias
- 32 Registra las provisiones y otras cuentas roles de pago
- 33 La Jefe de Créditos entrega el reporte de garantías quirografarias, prendarias e hipotecarias de créditos a la Jefe Financiera
- 34 La Jefe Financiera revisa las garantías quirografarias, prendarias e hipotecarias de créditos
- 35 Registra los ajustes de garantías de créditos
- 36 Verifica los saldos de las cuentas de balance activo, pasivo, patrimonio, gastos, ingresos, cuentas de orden
- 37 Registra los ajustes de balance
- 38 Realiza el Cierre contable
- 39 Genera Estructura B11
- 40 Revisa Estructura B11
- 41 Transforma la Estructura B11 a zip
- 42 Ingresa a página web de la Superintendencia de Bancos y carga el archivo B11





Nombre del Proceso

Conciliaciones Bancarias

Subproceso

- Conciliación de Cuentas de Ahorro
- Conciliación de Cuentas Corrientes

Macroproceso

Cierre contable

Unidades que intervienen

- Jefe Financiero
- Auxiliar Contable 1
- Auxiliar Contable 2

Procedimiento

Conciliación de Cuentas de Ahorro

1. La Auxiliar de Contabilidad 1 imprime el mayor auxiliar
2. Solicita el corte de cuenta vía telefónica
3. Recapta el corte de cuenta vía fax
4. Coteja los créditos y débitos de la cuenta
5. Determina los costos bancarios y valores pendientes
6. Verifica los valores pendientes en el Sistema Financial dentro de causales
- 7 Realiza la conciliación en el formato Resumen de Conciliaciones
8. Solicita la revisión de Jefe Financiero
9. La Jefe Financiero si está correcta aprueba, si no lo está devuelve para revisión de Auxiliar Contable 1

10. Auxiliar Contable 1 determina valores a reclasificar o registrar

11. Auxiliar Contable 1 registra en el Sistema Financiam la conciliación, imprime y envía al archivo de conciliaciones para presentación junto con la documentación de soporte.

Conciliación de Cuentas Corrientes

1. La Auxiliar Contable 2 obtiene los cortes de cuenta de la página web de los bancos

2. Actualiza el estado de cuenta

3. Imprime el Mayor Auxiliar correspondiente

4. Coteja los depósitos en cheques en tránsito y actuales, afectaciones de Caja General y Notas de Crédito con Causal

5. Coteja Cheques Girados en circulación y del mes actual, las Notas de Débito por Causal, transferencias y notas de débito en banco

6. Realiza la conciliación en el formato Resumen de Conciliaciones

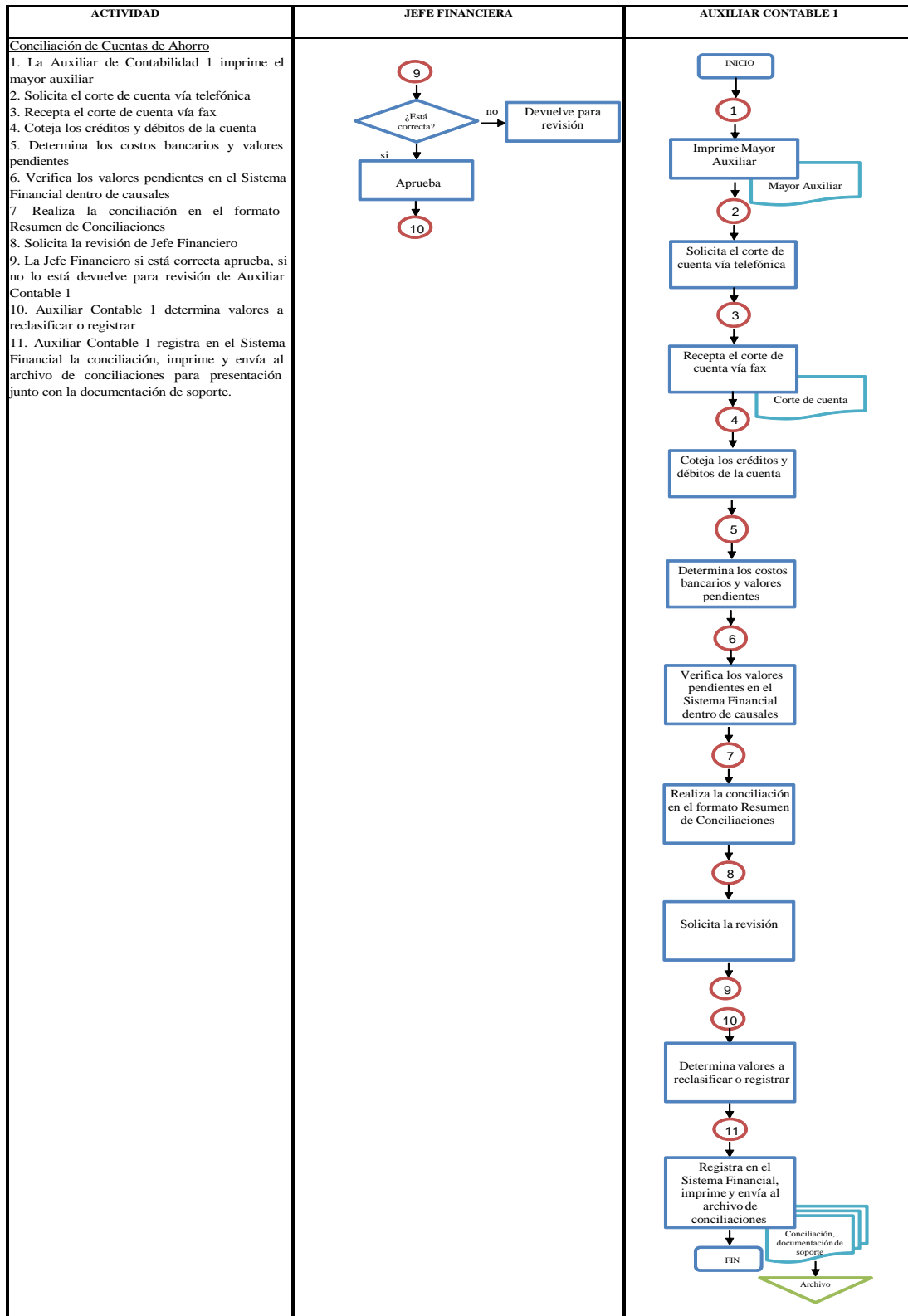
7. Solicita la revisión de Jefe Financiam

8. La Jefe Financiam si está correcta aprueba, si no lo está devuelve para revisión de Auxiliar Contable 2

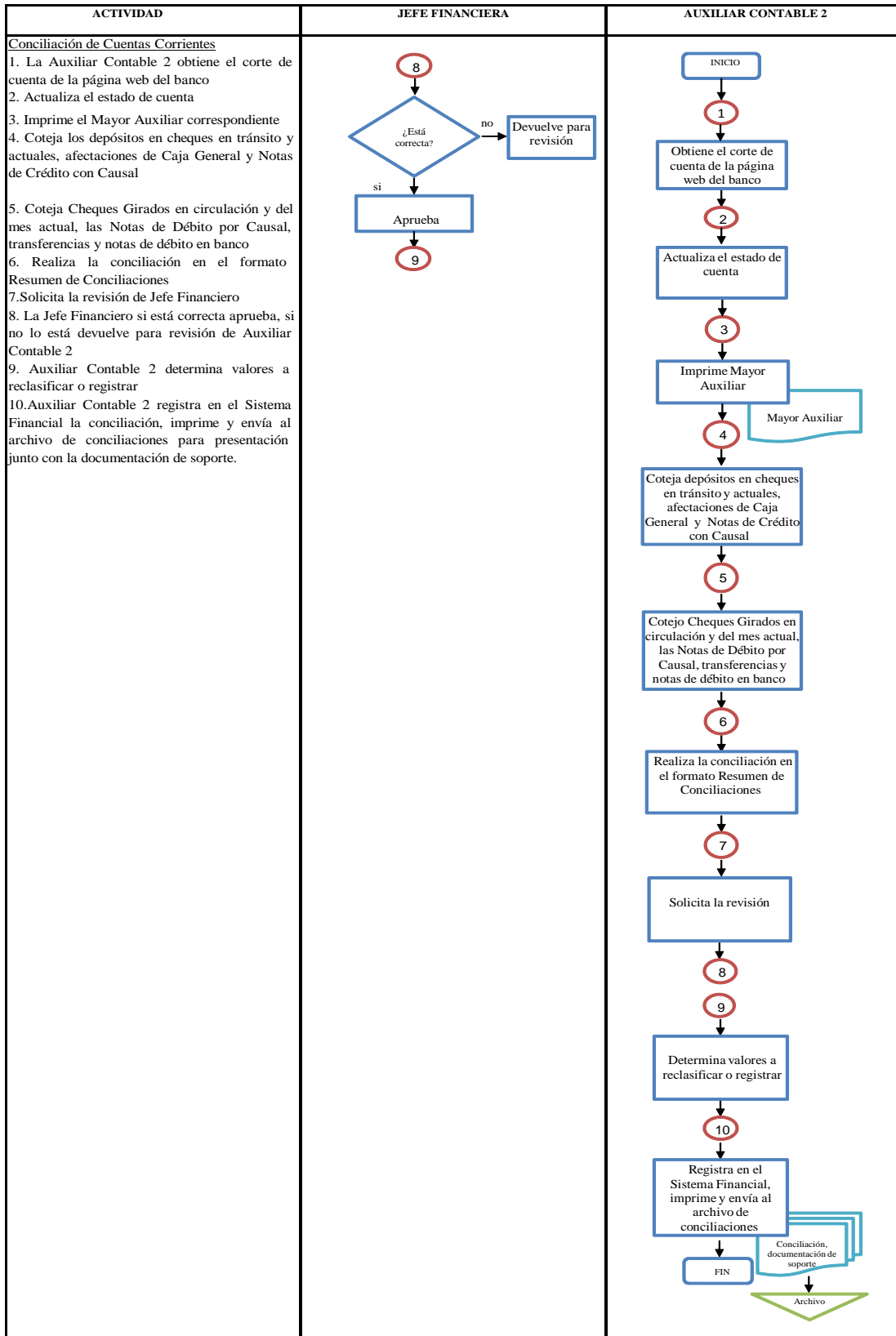
9. Auxiliar Contable 2 determina valores a reclasificar o registrar

10. Auxiliar Contable 2 registra en el Sistema Financiam la conciliación, imprime y envía al archivo de conciliaciones para presentación junto con la documentación de soporte.

GRÁFICO N° 14 FLUJOGRAMA PROCESO CONCILIACIONES BANCARIAS



Elaborado por: Alexandra Torres



Elaborado por: Alexandra Torres

Nombre del Proceso

Ingreso y registro de facturas de proveedores

Macroproceso

Cierre contable

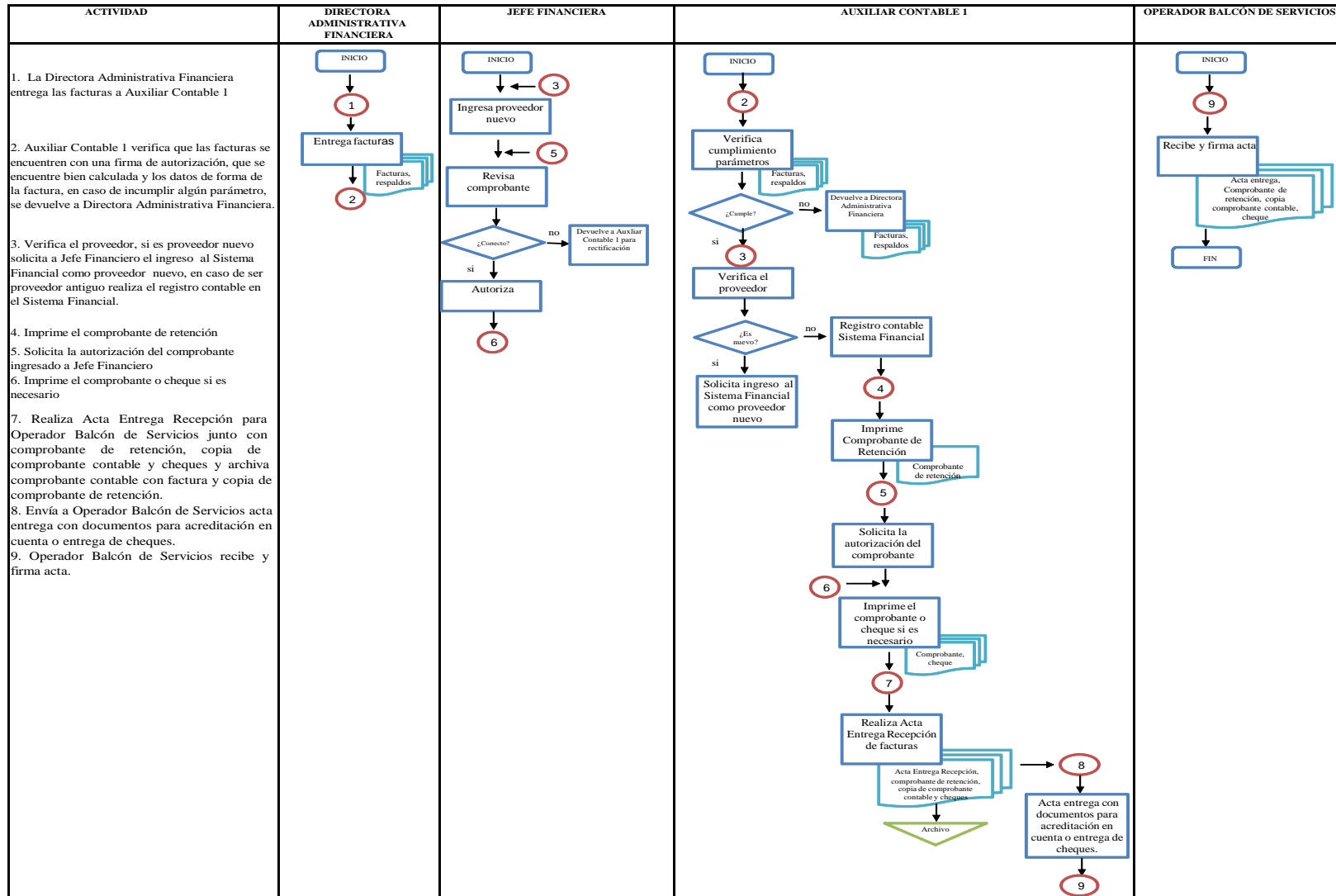
Unidades que intervienen

- Director Administrativa Financiera
- Jefe Financiero
- Auxiliar Contable 1
- Operador Balcón de Servicios

Procedimiento

1. La Directora Administrativa Financiera entrega las facturas a Auxiliar Contable 1
2. Auxiliar Contable 1 verifica que las facturas se encuentren con una firma de autorización, que se encuentre bien calculada y los datos de forma de la factura, en caso de incumplir algún parámetro, se devuelve a Directora Administrativa Financiera.
3. Verifica el proveedor, si es proveedor nuevo solicita a Jefe Financiero el ingreso al Sistema Financiero como proveedor nuevo, en caso de ser proveedor antiguo realiza el registro contable en el Sistema Financiero.
4. Imprime el comprobante de retención
5. Solicita la autorización del comprobante ingresado a Jefe Financiero
6. Imprime el comprobante o cheque si es necesario
7. Realiza Acta Entrega Recepción para Operador Balcón de Servicios junto con comprobante de retención, copia de comprobante contable y cheques y archiva comprobante contable con factura y copia de comprobante de retención.
8. Envía a Operador Balcón de Servicios acta entrega con documentos para acreditación en cuenta o entrega de cheques.
9. Operador Balcón de Servicios recibe y firma acta.

GRÁFICO N° 15 FLUJOGRAMA PROCESO INGRESO Y REGISTRO DE FACTURAS PROVEEDORES



Elaborado por: Alexandra Torres

- **Procesos manuales engorrosos que dificultan el trabajo contable**

Se sugiere identificar e implementar los cambios necesarios en el sistema que permita procesar y obtener la información financiera en el menor tiempo posible, con lo que se beneficiarían todos los usuarios tanto internos como externos en todos los niveles.

- **Insatisfacción en proveedores**

Es recomendable comunicar a los proveedores por escrito las políticas y requisitos a cumplir para el pago de facturas dentro del proceso de compras contribuyendo al mejoramiento de la satisfacción de los mismos.

- **Debilidad en el monitoreo del cumplimiento total de las funciones asignadas a cada persona**

Se sugiere la realización de pruebas departamentales para evaluar la productividad y nivel de cumplimiento de las funciones asignadas a cada colaborador contribuyendo al desarrollo de las actividades diarias.

6.8 Administración

La administración de la propuesta estará a cargo del departamento de Contabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda (CCCA Ltda.), ya que este ha sido objeto del estudio que se ha realizado, y su personal será el encargado de difundir esta propuesta a los demás colaboradores de los departamentos relacionados con el trabajo contable.

6.8.1 Propósito de la CCCA Ltda.

“El mejoramiento continuo de los procesos con alta tecnología, velar por la imagen del servicio mediante la innovación y calidad”

6.8.2 Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

“Propender el desarrollo de nuestros asociados, ofreciendo servicios y productos con la más alta calidad, que superen las expectativas de los socios, con el respaldo de una organización más sólida y rentable, contando con el recurso humano capaz y motivado”.

6.8.3 Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

“Constituirnos en una entidad flexible y moderna, en los sectores de finanzas y producción, contribuyendo al desarrollo de la sociedad del país, líder en servicios financieros de calidad, basados en prácticas éticas y en la implementación de normativas internacionales para adquirir prestigio y eficiencia”

6.8.4 Principios y Valores

- Respeto
- Honestidad
- Lealtad
- Compromiso
- Disciplina
- Responsabilidad
- Tolerancia
- Solidaridad
- Justicia y
- Equidad

6.8.5 Objetivos Estratégicos

- Crear valor para sociedad

- Incremento satisfacción al cliente
- Desarrollar una nueva cultura organizacional
- Ser reconocida como una cooperativa transparente
- Mejorar procesos obtener la Recertificación ISO 9001-2008
- Rediseñar la estructura de la organización enfocándose a los clientes para gestionar negocios con procesos simples, eficaces, estandarizados y mecanizados para lograr eficiencia
- Construir una cultura organizacional con el clima laboral que permita alcanzar el nivel de satisfacción de todos los colaboradores basados en valores institucionales, trabajo en equipo, vocación de servicios y transparencia.
- Consolidar la sostenibilidad económica de la cooperativa
- Cumplir requerimientos de organismos de control

6.8.6 Política de Calidad

“Propender el desarrollo socio-económico de los socios, liderando el mercado cooperativista a través de costos bajos, calidad y diferenciación de los servicios mediante el compromiso con la mejora continua de los procesos y el involucramiento de nuestro personal, garantizando credibilidad, honestidad y seguridad”

6.9 Previsión de la evaluación

Para la previsión de la evaluación se presenta la siguiente Matriz de Análisis Evaluativo para la implementación de la propuesta:

**TABLA N° 30 MATRIZ DE ANÁLISIS EVALUATIVO PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
Interesados en Evaluar	Gerente General
	Jefe Financiero
	Prevenir desajustes en la reestructuración
Razones que Justifican la Evaluación	Identificar inconsistencias en el seguimiento de los procesos
	Determinar niveles de alcance de funciones y responsabilidades
	Recolectar información de los procesos contables existentes en la cooperativa para la generación de balances.
Objetivos del plan de Evaluación	Evaluar el sistema de Control Interno en el área contable y sus departamentos relacionados que permitan realizar las consideraciones necesarias para que se alcance eficacia en la presentación de informes.
	Confección y redacción del informe final, resultado del trabajo realizado.
Aspectos a ser Evaluados	Procesos contables que generan balances
Personal Encargado de Evaluar	Investigador
Períodos de Evaluación	Mensual
Proceso Metodológico	Método Inductivo- Deductivo
	Encuestas
Recursos	Entrevistas
	Cuestionarios de Control Interno
	Flujogramas

BIBLIOGRAFÍA

- ABRIL Víctor Hugo “Elaboración y Evaluación de Proyectos de Investigación”, Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador, 2008, 32,34,55,56,68,69pp
- AGUIRRE Elji, “Curso de Auditoría de Gestión”, 2008
- Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. reformado en Asamblea General Ordinaria de Representantes, realizada el lunes 29 de marzo de 2010
- ESTUPIÑÁN G. Rodrigo, “Administración de Gestión de riesgos, ERM y la Auditoría Interna (concepto CI COSO, COMPONENTES)”, primera edición, 2006, Bogotá D.C., 4pp
- GARCÍA Javier E. (2011: Internet) disponible en:
http://actualicese.com/editorial/recopilaciones/_Memorias/Medellin/.../Garcia.doc
- GÓMEZ Rodrigo y otros (2011: Internet) disponible en:
<http://www.taringa.net/posts/economia-negocios/5884893/Informe-COSO---Control-Interno-en-Organizaciones.html>
- GONZÁLEZ Roberto (2006: Internet) extraído en:
<http://www.monografias.com/trabajos43/auditoria/auditoria2.shtml>
- HERRERA E. Luis y otros “Tutoría de la investigación”, Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales, Primera Edición, Asociación de Facultades Ecuatorianas de Filosofía y Ciencias de la Educación, AFEFCE, Quito – Ecuador, 2004, 102pp.

- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título VIII, Capítulo I, Artículo 77 y 78
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, Registro Oficial No: 463 del 17 de noviembre del 2004
- MANTILLA Samuel, “CONTROL INTERNO: INFORME COSO”, cuarta edición, Ediciones ECOE , 2003, Bogotá, 14-60pp
- PÉREZ Nathalie (2005: Internet) obtenido de:
http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:5zBkEu9MHW0J:ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/83/1/TESIS-Eontables+que+generan+balances&hl=es&pid=bl&srcid=ADGEESio1TYsKZenyn1onsZYhhXb23qJp3H0NCtVC2YknNWolxgnFb0P0TAXt9N5YXvgM1GGSYkO4iJRJ94rojU6rsN3smZ5APvN8ks00Q5Su0nAynaS8xheKsHnv4crZwnhjPuE5L5l&sig=AHIEtbT27uX3N8HWaDBTvNKJZeL_jrt6cg
- PÉREZ Pedro (2007:Internet) extraído de:
http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- RAMOS Ena (2010:Internet) disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/economia/metodos-y-tecnicas-de-investigacion.htm>,
- Resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros SBS-2002-0297 del 29 de abril del año 2002, Artículos desde el 3 hasta el 5
- safi-software.com (2010: Internet), extraído de: <http://www.safi-software.com.ec/pdf/SAFITOOLS-ANALISIS%20FINANCIERO.pdf>

- SÁNCHEZ Adelkis (2005: Internet) disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/defigaud.htm>
- Serfinco.com (2002: Internet) disponible en:
<http://www.serfinco.com/glossary/default.asp?l=A>
- SPILLER Earl y otros, “Contabilidad Financiera”, cuarta Edición, Editorial McGraw-Hill, 1988, Estados Unidos, 26,112-115pp
- Udec.com (2010: Internet) disponible en:
<http://www.udec.com.mx/CHIP/download.asp?file.../PROCESOCONTABLE.doc>
- VENTURA Víctor (2010: Internet) disponible en:
<http://www.pwc.com/pe/es/prensa/evaluacion-del-proceso-contable.jhtml>

ANEXOS

ANEXO 1



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1890080967001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE
AMBATO LTDA.
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION: PORTERO LOPEZ RAMIRO MARCELO
CONTADOR: VALENCIA VELASTEGUI SANDY KATHERINE

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 29/11/1984 FEC. CONSTITUCION: 29/11/1984
FEC. INSCRIPCION: 12/03/1985 FECHA DE ACTUALIZACION: 24/11/2009

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE ADMINISTRACION DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCION O

DIRECCION PRINCIPAL:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Ciudadela: CENTRO Calle: MONTALVO
Número: 03-43 Intersección: ROCAFUERTE Edificio: LAS CAMARAS Piso: 1 Referencia Ubicación: JUNTO A LA
CLINICA CENTRAL Telefono Trabajo: 032828057 Telefono Trabajo: 032411424 Fax: 032828057 Email:
ccambato@andinet.net

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 015 ABIERTOS: 13
JURISDICCION: REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA CERRADOS: 2

Portero Lopez Ramiro

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Galaz

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: OESR020507 Lugar de emisión: AMBATO BOLIVAR 1980 Fecha y hora: 24/11/2009

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1890080967001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 28/11/1984
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
 ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ANALISIS, DISEÑO Y PROGRAMACION DE SISTEMAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Ciudadela: CENTRO Calle: MONTALVO Número: 03-43 Intersección: RÓCAFUERTE Referencia: JUNTO A LA CLINICA CENTRAL Edificio: LAS CAMARAS Piso: 1 Teléfono Trabajo: 032826057 Teléfono Trabajo: 032411424 Fax: 032826057 Email: cccambato@andinanet.net

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 27/07/2001
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
 ACTIVIDADES DE ADMINISTRACION DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCION O POR CONTRATO
 CURSOS VACACIONALES DE BASKET, FUTBOL, NATACION Y OTROS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Ciudadela: LA PRADERA Calle: AV. LOS CHASQUIS Número: S/N Intersección: OBISPO CUERO Y CAICEDO Referencia: JUNTO A LOS BOMBEROS Teléfono Trabajo: 032413793 Fax: 032413793

No. ESTABLECIMIENTO: 004 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 12/09/2002
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: BAÑOS DE AGUA SANTA Parroquia: BAÑOS DE AGUA SANTA Barrio: CENTRO Calle: PEDRO VICENTE MALDONADO Número: 09-20 Intersección: ESPEJO Referencia: A VEINTE METROS DEL TERMINAL TERRESTRE Teléfono Trabajo: 032741704 Fax: 032741704 Email: cccambato@andinanet.net

[Handwritten Signature]



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE REGIONAL CENTRO SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: DESR020507 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 24/11/2009

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1890080967001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE
AMBATO LTDA.

No. ESTABLECIMIENTO: 005 ESTADO ABIERTO FEC. INICIO ACT. 22/09/2002
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SANTIAGO DE PILLARO Parroquia: PILLARO Barrio: SAN JUAN Calle: ROCAFUERTE
Número: S/N Intersección: FLORES Y MONTALVO Referencia: JUNTO A LA FARMACIA LA DOLOROSA Telefono Trabajo:
032874751 Telefono Trabajo: 032874783

No. ESTABLECIMIENTO: 006 ESTADO ABIERTO FEC. INICIO ACT. 15/11/2002
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: PELILEO Barrio: COMERCIAL Calle: JOSE MEJIA
Número: S/N Intersección: ANTONIO CLAVIJO Referencia: A UNA CUADRA DE LA PLAZA CENTRAL Telefono Trabajo:
032830904 Fax: 032830904

No. ESTABLECIMIENTO: 007 ESTADO ABIERTO FEC. INICIO ACT. 01/05/2003
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Calle: BENJAMIN CARRION Número: S/N Intersección: AV.
DE LAS AMERICAS Referencia: FRENTE AL TERMINAL DE LA METRO VIA Edificio: C.C. TERMINAL TERRESTRE Telefono
Trabajo: 042140961 Telefono Trabajo: 042140962 Fax: 042140992 Email: cccquill@andinanet.net



[Signature]

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: DESR020S07

Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560

Fecha y hora: 24/11/2009

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1890080967001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.

No. ESTABLECIMIENTO: 008 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 05/01/2004
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: RUMIÑAHUI Parroquia: SAN RAFAEL Ciudadela: EL TRIANGULO Calle: AV. RUMIÑAHUI
 Número: 559 Intersección: QUINTA TRANSVERSAL Referencia: JUNTO AL SUPERMAXI DE SAN RAFAEL Edificio: SOL DEL
 VALLE Oficina: 205 Telefono Trabajo: 022868634 Telefono Trabajo: 099444976 Fax: 022869431

No. ESTABLECIMIENTO: 009 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 01/10/2004
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
 ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES PARA LOCALES COMERCIALES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Calle: AV. VICTOR HUGO Número: S/N
 Intersección: AV. CHASQUIS Referencia: A CIEN METROS DEL MALL DE LOS ANDES Edificio: MALL FINANCIERO CAMARA
 DE COME Oficina: 2 Telefono Trabajo: 032412475 Email: cccambato@andinanet.net

No. ESTABLECIMIENTO: 010 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 01/10/2004
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: LA MATRIZ Barrio: EL SALTO Calle: AV. AMAZONAS Número: 5-
 38 Intersección: GUAYAQUIL Referencia: FRENTE A UNIBANCO Telefono Trabajo: 032809179 Fax: 032809179 Email:
 cccambato@andinanet.net



[Firma manuscrita]

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

[Firma manuscrita]

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: DESR020507 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1530 **Fecha y hora:** 24/11/2009

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1890080967001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE
AMBATO LTDA.

Nº. ESTABLECIMIENTO: 011 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.:** 25/08/2004
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: CHAUPICRUZ (LA CONCEPCION) Barrio: EL BATAN Calle: AV.
GRANADOS Número: S/N Intersección: AV. 8 DE DICIEMBRE Referencia: FRENTE AL CONCESIONARIO DE
AUTOMOTRES Y ANEXOS NISSAN Bloque: 1 Edificio: PLAZA DE LOS GRANADOS Telefono Trabajo: 022268154 Telefono
Trabajo: 022247779 Fax: 022288154

Nº. ESTABLECIMIENTO: 012 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.:** 27/09/2004
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: BOLIVAR Cantón: GUARANDA Parroquia: GABRIEL IGNACIO VEINTIMILLA Calle: GARCIA MORENO Número:
S/N Intersección: 7 DE MAYO Referencia: A UNA CUADRA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS Edificio: HOTEL LOS
ESPEJOS Oficina: 1-2 Telefono Trabajo: 032981988 Fax: 032981988

Nº. ESTABLECIMIENTO: 013 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.:** 15/09/2005
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: PUYO Calle: 10 DE AGOSTO Número: S/N Intersección: BOLIVAR
Referencia: JUNTO AL SUBCENTRO DE SALUD MARISCAL Telefono Trabajo: 032887717 Telefono Trabajo: 032885652 Fax:
032887717



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

[Handwritten Signature]

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: OESR020507

Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560

Fecha y hora: 24/11/2009

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1890080967001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE
AMBATO LTDA.

No. ESTABLECIMIENTO: 015 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.:** 20/09/2007

NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE ADMINISTRACION DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCION O POR CONTRATO
CURSOS VACACIONALES DE BASKET, FUTBOL, NATACION Y OTROS
FERIAS Y ESPECTACULOS DE CARACTER PUBLICO
AGENCIAS DE VENTA DE BOLETOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Ciudadela: ESPAÑA Calle: CORDOVA Número: S/N
Intersección: GARCIA LORCA Referencia: A CUATRO CUADRAS DE LA PLAZA DE TOROS Teléfono Trabajo: 032823067
Teléfono Trabajo: 032411424 Fax: 032826667 Email: ccambato@andinanet.net

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO:** CERRADO **FEC. INICIO ACT.:** 27/11/2000

NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** 01/12/2007

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Calle: AV. EL CONDOR Número: S/N
Intersección: LINEA FERREA Referencia: FRENTE AL MERCADO MAYORISTA Teléfono Trabajo: 032412475 Fax: 032412475

No. ESTABLECIMIENTO: 014 **ESTADO:** CERRADO **FEC. INICIO ACT.:** 15/11/2005

NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** 15/12/2006

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: ELOY ALFARO (SAN FELIPE) Barrio: EL SALTO Calle: ANTONIA
VELA Número: S/N Intersección: FELIX VALENCIA Referencia: FRENTE A LA PLAZA EL SALTO Teléfono Trabajo: 032809179 Fax: 032809179

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: OESR020507 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1680 **Fecha y hora:** 24/11/2009

ANEXO 2

Nómina de Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

Nº	Apellidos y Nombres	Cargo
1	ABRIL ORTIZ LILIANA GISSELA	SUPERVISOR 3
2	ACOSTA FONSECA SEGUNDO CAMILO	ASESOR TRIBUTARIO
3	ACOSTA PEÑA MONICA DEL CARMEN	ASISTENTE DE CREDITOS 3
4	AMAGUAÑA MORETA DIANA CAROLINA	AUXILIAR DE AUDITORIA 3
5	AUZ MANZANO CRISTINA ALEXANDRA	OPERADOR DE MARKETING 3
6	CANDO SEGOVIA MAURICIO RODRIGO	ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURA Y TECNICO DE SOPORTE 3
7	CARRASCO RIOS GABRIELA ELIZABETH	OPERADOR BALCON DE SERVICIOS 3
8	CEVALLOS SEGOVIA MARIA DANIELA	CAJERO 3
9	CORDOVA SALAZAR ALEXANDRA ELIZABETH	AUDITOR INTERNO 2
10	ESPARZA JAYA DOLORES DEL CARMEN	OFICIAL DE RIESGOS 3
11	FARFAN ALDAZ BLANCA SUSANA	DIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA 1
12	FREIRE MOLINA SONIA JACQUELINE	ASISTENTE DE CREDITOS 3
13	FRIAS BORJA MIGUEL BADUIDO	ASISTENTE DE CREDITOS 3
14	GALVEZ JACOME ELVA MARINA	TESORERO 1
15	GAVILANEZ ESTRELLA WILMA CAMILA	ATENCION AL CLIENTE TRANSPARENCIA DE INFORMACION 3
16	GUAMAN MONTENEGRO MARCELA JAQUELINE	OPERADOR (A) DE CREDITO 3
17	IBARRA CANCECO SUSANA DEL PILAR	OPERADOR CONTROLADOR DE DATOS 3
18	LALAMA OCHOA MARIA SOLEDAD	CAJERO 3
19	LESCANO NUÑEZ MAYRA IBET	SUPERVISOR CAJAS 3
20	LLANGANATE BALTAZAR ANGEL PATRICIO	CUSTODIO DE VALORES (CREDITOS) 3
21	MAYORGA TAPIA ROSA BELEN	OPERADOR (A) DE CREDITO 3
22	MOLINA FREIRE ARMANDO ENRIQUE	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS(3)
23	MONCAYO CHERREZ ANA CRISTINA	DIRECCION TECNOLOGICA DE LA INFORMACION 2
24	MONCAYO CHERREZ ANA CRISTINA	DIRECCION TECNOLOGICA DE LA INFORMACION 2
25	ALEAGA GUAIGUA RUTH ELIZABETH	OPERADOR CONTROLADOR DE DATOS 3
26	MORENO RUILOVA GARDENIA MARIA	AUXILIAR DE ASISTENTE DE GERENCIA 3
27	PORTERO LOPEZ RAMIRO MARCELO	GERENTE GENERAL
28	ROBALINO GAVILANES VANESA KATHERINE	AUXILIAR DE CONTABILIDAD 3
29	SALAZAR LLERENA BETTY AMPARO	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS(3)
30	SALAZAR PORTERO JOSE DANILO	ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS(3)
31	SALVADOR ESPIN GABRIELA PAULINA	OPERADOR BALCON DE SERVICIOS 3
32	SANCHEZ SALTOS ANA	JEFE DE CREDITO 2
33	SANGUIL VILLACIS ANA GABRIELA	OPERADOR (A) DE CREDITO 3
34	SOLIS ARMIJOS DORIS GERMANIA	SUBGERENCIA OPERATIVA
35	TORRES PADILLA ALEXANDRA JACQUELINE	AUXILIAR DE CONTABILIDAD 3
36	VALENCIA VELASTEGUI SANDY KATHERINE	JEFE FINANCIERO 3
37	VALLE CHERREZ M AYRA YANIRA	DIRECCION DE NEGOCIOS FINANCIEROS Y OPERACIONES 1
TOTAL N= 37		

Fuente: Recursos Humanos CCCA

Elaborado por: Alexandra Torres

ANEXO 3

Marco Muestral

DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	%
ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURA Y TECNICO DE SOPORTE 3	1	1	3,0303 %
ASESOR TRIBUTARIO	1	1	3,0303 %
ASISTENTE DE CREDITOS 3	3	3	9,09091 %
ASISTENTE DE CREDITOS Y COBRANZAS(3)	3	3	9,09091 %
ATENCION AL CLIENTE TRANSPARENCIA DE INFORMACION 3	1	1	3,0303 %
AUDITOR INTERNO 2	1	1	3,0303 %
AUXILIAR DE AUDITORIA 3	1	1	3,0303 %
AUXILIAR DE CONTABILIDAD 3	2	2	6,06061 %
AUXILIAR DE ASISTENTE DE GERENCIA 3	1	1	3,0303 %
CAJERO 3	2	2	6,06061 %
DIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA 1	1	1	3,0303 %
CUSTODIO DE VALORES (CREDITOS) 3	1	1	3,0303 %
DIRECCION TECNOLOGICA DE LA INFORMACION 2	1	1	3,0303 %
GERENTE GENERAL	1	0	0 %
JEFE DE CREDITO 2	1	1	3,0303 %
JEFE FINANCIERO 3	1	1	3,0303 %
DIRECCION DE NEGOCIOS FINANCIEROS Y OPERACIONES 1	1	1	3,0303 %
OPERADOR CONTROLADOR DE DATOS 3	1	1	3,0303 %
OPERADOR (A) DE CREDITO 3	3	3	9,09091 %
OPERADOR BALCON DE SERVICIOS 3	2	2	6,06061 %
OPERADOR CONTROLADOR DE DATOS 3	1	1	3,0303 %
OPERADOR DE MARKETING 3	1	0	0 %
SUPERVISOR 3	1	1	3,0303 %
SUPERVISOR CAJAS 3	1	1	3,0303 %
SUBGERENCIA OPERATIVA	1	1	3,0303 %
DIRECCION TECNOLOGICA DE LA INFORMACION 2	1	1	3,0303 %
TOTAL	37	33	100 %

Elaborado por: Alexandra Torres

ANEXO 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.

Objetivo: Detectar la necesidad de mejorar los procesos contables que generan balances para la presentación oportuna de informes financieros

Instrucciones: Por favor lea detenidamente cada pregunta y marque de acuerdo a su criterio la respuesta correcta

1.- ¿Son adecuados los procedimientos de control interno adoptados por la Cooperativa para los procesos contables que generan balances?

1. Si 2.- No

Observaciones:.....

2.- ¿Considera usted que una mejora en los procedimientos de control interno para los actuales procesos contables que generan balances repercutiría en una presentación oportuna de informes financieros?

1. Si 2.- No

Observaciones:.....

3.- ¿Considera usted que cada departamento está debidamente sustentado en calidad y cantidad de personal dentro de la Cooperativa?

1. -Si 2.- No

Observaciones:.....

4.- ¿Las funciones asignadas a cada persona están debidamente estructuradas acorde a su área?

1. -Si 2.- No

Observaciones:.....

5.- ¿Está debidamente planificada la oportuna preparación de informes de cada departamento requeridos para la estructuración de los EEFF?

1. -Si 2.- No

Observaciones:.....

6.- ¿Existe un calendario en el cual se especifique los tiempos límite hasta cuando debe llegar la información de los diversos departamentos al departamento contable?

1. -Si 2.- No

Observaciones:.....

7.- ¿El sistema informático existente responde a los requerimientos de automatización para el registro de las transacciones diarias?

1. -Si 2.- No

Observaciones:.....

8.- ¿Existen procedimientos de control que detecte registros incorrectos de la información que vayan a repercutir en la reestructuración de los EEFF ya elaborados?

1. -Si 2.- No

Observaciones:.....

9.- ¿Existen amonestaciones al personal en caso de reincidencia de errores que afecten directamente el trabajo del área contable?

1. -Si 2.- No

Observaciones:.....

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN

ANEXO 5

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
ENTREVISTA A LA JEFE FINANCIERO 3 Y AUXILIAR DE
CONTABILIDAD 3 DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.

DATOS INFORMATIVOS:

- **Lugar:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
- **Fecha :** Mayo 2011
- **Entrevistador:** Alexandra Torres
- **Entrevistado:** Jefe Financiero 3, Auxiliar de Contabilidad 3

OBJETIVOS:

- Indagar sobre las funciones del personal contable
- Averiguar el desempeño profesional.

EQUIPOS:

- (grabadora de voz)

PREGUNTAS:

1. ¿Considera usted que el trabajo del departamento contable es funcionable y refleja la realidad de la cooperativa?
2. ¿Según su criterio, existen actividades dentro de los procesos contables ejecutados en el departamento de contabilidad que deberían ser realizados por otros departamentos?

3. ¿Existe la colaboración del personal para contar oportunamente con toda la información requerida para la estructuración y presentación de informes?
4. ¿Se cuenta con el tiempo necesario para la revisión y presentación de los informes a los Organismos Públicos?
5. ¿Considera que el desempeño del departamento contable está siendo reconocido dentro de la cooperativa?