



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en
Contabilidad, C.P.A.**

TRABAJO DE TITULACIÓN:

**“EVALUACIÓN A LA RECAUDACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE
TESORERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO,
CAMPUS LA DOLOROSA, PERÍODO 2016, PARA DETERMINAR
EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD”**

Autora:

MARÍA TERESA LUZURIAGA ENCALADA

Tutora: Ms. OTTO ARELLANO

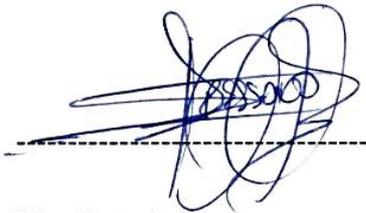
Riobamba

2018

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por María Teresa Luzuriaga Encalada, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluado por el Tribunal designado.

Riobamba, marzo de 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Otto Arellano', is written over a horizontal dashed line.

Ms. Otto Arellano

TUTOR

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO



Los miembros del Tribunal de Graduación de la tesis de título “EVALUACIÓN A LA RECAUDACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, CAMPUS LA DOLOROSA, PERÍODO 2016, PARA DETERMINAR EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD”, presentado por María Teresa Luzuriaga Encalada y dirigida por el Ms. Otto Arellano

Una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final de la tesis con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas remite la presente para uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.

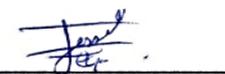
Para constancia de lo expuesto firman

PhD. Gabith Quispe
Miembro del Tribunal


Firma

10
Nota

Msc. Jessy Vega
Miembro del Tribunal


Firma

10
Nota

Mgs. Otto Arellano
Miembro del Tribunal

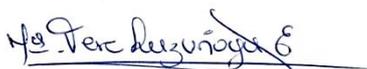

Firma

10
Nota

Calificación 10 (Sobre 10)

DERECHOS DE AUTOR

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, nos corresponde exclusivamente a: María Teresa Luzuriaga Encalada y dirigida por el Ms. Otto Arellano, y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo”.



María Teresa Luzuriaga Encalada

CI. 0601780620

DEDICATORIA

A mis hijos.

María Teresa Luzuriaga Encalada

AGRADECIMIENTO

A Dios, ser supremo que me ha dado la oportunidad de avanzar en mi proceso de formación.

A la Universidad Nacional de Chimborazo.

A los docentes y personal administrativo de la Carrera de Contabilidad y Auditoría

Al Msc. Otto Arellano, por su acertada dirección en el proceso de investigación.

Al personal administrativo del Departamento de Tesorería, Campus La Dolorosa

Gracias,

María Teresa Luzuriaga Encalada

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
INFORME DEL TUTOR	ii
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE CUADROS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema	2
2 OBJETIVOS	4
2.1 General.....	4
2.2 Específicos.....	4
3 HIPÓTESIS	4
4 MARCO TEÓRICO	5
4.1 Estado del Arte	5
4.1.1 Antecedentes.....	5
4.2 Fundamentación teórica.....	7
4.2.1 Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo.....	7
4.2.1.1 Generalidades	7

4.2.1.2	Estructura del Departamento de Tesorería	7
4.2.1.3	Funciones.....	8
4.2.2	Evaluación Financiera	9
4.2.3	Gestión de Tesorería.....	9
4.2.4	Recaudación.....	10
4.2.4.1	Definición	10
4.2.4.2	Importancia.....	11
4.2.4.3	Normativa	11
4.2.5	Eficiencia, eficacia y efectividad.....	12
4.2.5.1	Definición	12
4.2.5.2	Importancia de la medición de la eficiencia, eficacia y efectividad.....	13
4.2.5.3	Indicadores de eficiencia	13
4.2.5.4	Indicadores de eficacia	13
4.2.5.5	Indicadores de efectividad	14
5	METODOLOGÍA.....	15
5.1	Método.....	15
5.2	Tipo de investigación.....	15
5.3	Diseño de la investigación.....	15
5.4	Nivel de investigación	16
5.5	Población y muestra.....	16
5.5.1	Población	16
5.5.2	Muestra	16
5.6	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.....	17
	Técnicas: se utilizaron las siguientes técnicas:	17
6	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
6.1	Resultados de la observación del proceso contable de las recaudaciones	18

6.2	Resultados de la aplicación de indicadores	22
6.3	Resultados del Cuestionario de Control Interno de Tesorería	24
6.4	Comprobación de la Hipótesis.....	26
7	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	27
7.1	Conclusiones.....	27
7.2	Recomendaciones	28
	BIBLIOGRAFÍA	29
	ANEXOS	31

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Funciones del personal del Departamento de Tesorería de la UNACH... 8

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Materiales atención todo público	3
Tabla N° 2. Población.....	16
Tabla N° 3. Muestra.....	17
Tabla N° 4 Resumen de Ingresos y Egresos de Materiales	20
Tabla N° 5. Ventas de materiales en cantIdad y Dólares USD.....	21
Tabla N° 6. Cuestionario de Control Interno.....	24
Tabla N° 7. Nivel de Confianza y Riesgo.....	25
Tabla N° 8. Comprobación de la hipótesis	26

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Estructura del departamento de tesorería	8
Gráfico N° 2. Cuentas contables que intervienen en Tesorería	10
Gráfico N° 3. Procedimiento de Recaudaciones.....	18

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1. Catálogo de Entidades, facturación de servicios y comprobante electrónico	31
Anexo N° 2. Cierre de Caja	32
Anexo N° 3. Ingreso de información al eSIGEF	35
Anexo N° 4. Pantallas utilizadas en el registro de las transacciones	39
Anexo N° 5. Encuesta	45

RESUMEN

El Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo tiene como función la recaudación de valores por la venta de materiales a los estudiantes, y por otros conceptos establecidos por la institución.

La investigación se desarrolló por existir incumplimiento de las actividades de recaudación realizadas por este departamento en el Campus La Dolorosa, su objetivo fue evaluar los procesos aplicados durante el período 2016. Para su efecto se tomó referentes de investigaciones similares y fundamentos teóricos relacionados con las actividades del Departamento de Tesorería dentro de la Universidad Nacional de Chimborazo, el conocimiento sobre la evaluación financiera, las recaudaciones, y de indicadores de gestión como son eficiencia, eficacia y efectividad. Se utilizó el método deductivo porque los procedimientos son de aplicación general, la investigación fue de tipo documental y de campo y su diseño fue no experimental. Se trabajó con todo el personal del Departamento de Tesorería y una muestra de los documentos.

Los resultados de la investigación muestran que el proceso de recaudaciones corresponde al establecido por las entidades de Control, lo que ha permitido que en general exista eficiencia, eficacia y efectividad en las actividades, con pequeñas desviaciones que merecen ser revisadas y corregidas.

Palabras clave: evaluación, recaudaciones, eficiencia, eficacia, efectividad

ABSTRACT

The Universidad Nacional de Chimborazo Treasury Department has the function of collecting securities for the sale of materials to students, such as stamps, titles, envelopes and folders, which are key elements for administrative procedures, also for the services provision, rents and other income.

Research carried out on the revenues made by this department in La Dolorosa Campus, focused on evaluating the processes applied during the 2016 period. For its effect, reference was made to similar investigations and theoretical foundations related to the activities of the Treasury Department within the Universidad Nacional de Chimborazo, the knowledge about the financial evaluation, the incomes and management indicators, such as; efficiency and effectiveness. The deductive method was used because the procedures are based on general application. The investigation was of a documentary and field type and its design was non-experimental, since it required information contained in documents and computer media that was obtained when going to this department, analyzing it without intervening in it. It was worked with all the professional staff of the Treasury Department and a documents sample.

The results point out that the process applied for collections corresponds to those established by Control entities, which in general has allowed that there is efficiency and effectiveness in the activities, with minute deviations that deserve to be revised and corrected.

Keywords: evaluation, collections, efficiency, effectiveness.



Reviewed by: Barriga, Johanna

Language Center Teacher



1 INTRODUCCIÓN

El Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH), a través de la oficina de recaudaciones del Campus La Dolorosa se encarga de todas las recaudaciones, recepción y custodia de los recursos financieros a favor de la Institución. Dentro del área financiera, la gestión de tesorería es importante porque de la eficiencia de sus procedimientos depende que la entidad pueda cumplir con los compromisos adquiridos respecto a terceros.

La investigación se orientó a dar un criterio explícito de una situación problemática denotada por el incumplimiento de las atribuciones y funciones de las recaudadoras. Su factibilidad y pertinencia se evidencia en el hecho que la investigadora participa diariamente en esta actividad y tiene la autorización para acceder y utilizar la información de los procedimientos utilizados para la recaudación de los recursos.

El objetivo de la presente investigación es evaluar las recaudaciones del Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo, Campus La Dolorosa, realizadas durante el período 2016, para determinar la eficiencia, eficacia y efectividad de su gestión. Su estructura es la siguiente:

Se parte del planteamiento de una problemática en la que se evidencia la falta de materiales requeridos por los usuarios de los servicios de la institución creando retraso en la atención y disminuyendo los ingresos relativos a estos rubros; también existe en ocasiones retraso en el depósito del dinero recaudado; situaciones que afectan la eficiencia, eficacia y efectividad de las recaudaciones. Problemática que denota la importancia de realizar una investigación más a fondo de la gestión desarrollada durante el período 2016.

En el estado del arte se incluyen antecedentes de investigaciones anteriores relacionadas con el tema, así como información del Departamento de Tesorería y fundamentos teóricos de las variables de estudio.

Dentro de los aspectos metodológicos se explica el método utilizado, el tipo y diseño de investigación, la población y muestra y las técnicas e instrumentos utilizados para la obtención de información.

Los resultados muestran el proceso utilizado para la contabilización de los ingresos, el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones, y por último la confianza del control interno aplicado en este departamento. Con base en estos resultados se emiten las respectivas conclusiones y recomendaciones.

1.1 Planteamiento del problema

El cumplimiento de las actividades depende mucho de la disponibilidad de recursos para desarrollar sus procesos y así alcanzar los objetivos de cada área de trabajo y por ende los de la organización.

Dentro de la Universidad Nacional de Chimborazo, un tema de vital importancia es la gestión de tesorería, por ser la actividad en la cual se concentran los movimientos del efectivo a través de las recaudaciones diarias.

El Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo, tiene como atribuciones: “1 Control, registro y custodia de los ingresos de la Institución; 2 Responsabilidad y control de los ingresos y gastos; y, 3 Centralizar los recursos propios en concordancia con las disposiciones legales, fijados y aprobados por el H. Consejo Universitario” (Universidad Nacional de Chimborazo, 2013), actividad que la realiza a través de las ventanillas de recaudación del Campus Edison Riera y Campus La Dolorosa.

La problemática identificada en la oficina de recaudaciones del Campus La Dolorosa, se relaciona principalmente con la insuficiencia de materiales de trámite para atender los pedidos y la falta de insumos para emitir los comprobantes de cobro, lo que obliga a los usuarios a esperar su disponibilidad o dirigirse al Campus principal en medio de disgustos y reclamos; problema que se ha mantenido a través del tiempo porque no se coordina la reposición y asignación oportuna con el personal encargado de los suministros de oficina. Situación que también afecta la entrega oportuna de informes técnicos solicitados por las autoridades.

En la tabla N° 1, se muestra el tipo de materiales que se venden en este departamento para atender los requerimientos del público.

TABLA N° 1. MATERIALES ATENCIÓN TODO PÚBLICO

Tipo de materiales	Cantidad asignada			Cantidad vendida			Saldo materiales		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
SELLO	3.000	5.000		2.731	1.153	1.331	269	3.847	-1.331
TÍTULO	2.000	2.000		797	746	780	1.203	1.254	-780
CARPETA	730	1.000	1.000	795	630	385	-65	370	615
SOBRE	500		1.000	1153	1262	341	-653	-1.262	659
Total	6.230	8.000	2.000	5.476	3.791	2.837	754	4.209	-837

Fuente: Jefe de Tesorería UNACH (2017)

Según esta información, en el año 2014 se tuvo un déficit de carpetas y sobres, para el año 2015, se incrementó el déficit de sobres, mientras que en el año 2016, hubo faltante de sellos y títulos. Ante esta situación, y como se había comprometido ya la venta de estos materiales se tuvo que devolver los valores receptados para que los usuarios se dirijan al Campus Norte para adquirirlos o en otros casos tener que solicitar extemporáneamente el incremento de materiales para poder cumplir las ventas realizadas con anticipación.

Esto demuestra que no hubo eficiencia en el control de requerimientos de materiales afectando el tiempo dedicado a la venta de materiales; no se alcanzó eficacia por el incumplimiento de los compromisos contraídos; se afectó afecto la productividad de las labores de tesorería es decir que la efectividad tuvo un deterioro frente a los requerimientos de los usuarios.

El depósito de los recursos financieros en ocasiones no se realiza inmediatamente, especialmente los días sábado, debido al horario establecido, teniendo que esperar para su entrega, esto representa un alto riesgo.

Toda entidad que maneja recursos públicos debe cumplir con todas las normativas inherentes a su actividad.

En el caso del Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo, sus funcionarios deben observar las Normas de Control Interno y reglamentos internos que regulan el ingreso, registro y reporte de las recaudaciones realizadas por venta de materiales, matrículas, colegiaturas, etc.

Al existir una problemática en la atención a los usuarios derivada de falta de materiales, se detecta la necesidad de indagar en cuáles son las razones y los efectos que tienen en

el nivel de recaudación, satisfacción del usuario interno y externo. Específicamente si esta situación afecta la entrega oportuna de reportes requeridos por el personal de la Dirección Financiera para la emisión de informes.

Cabe destacar el apoyo de los funcionarios para la obtención de información tanto en lo que se refiere a documentos, como a su criterio de la gestión en la recaudación.

Por tanto el problema de investigación se formula de la siguiente manera: ¿De qué manera la evaluación financiera a la recaudación de valores en el Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo, Campus La Dolorosa, período 2016, permitirá determinar la eficiencia, eficacia y efectividad?

2 OBJETIVOS

2.1 General

Aplicar una evaluación financiera a la recaudación de valores del Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo, Campus La Dolorosa, período 2016, para determinar la eficiencia, eficacia y efectividad.

2.2 Específicos

- Identificar los procedimientos contables utilizados en el Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo, Campus La Dolorosa, para la recaudación de recursos durante el período 2016.
- Aplicar indicadores a la gestión del Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo, Campus La Dolorosa, para medir su nivel de eficiencia, eficacia y efectividad.

3 HIPÓTESIS

La evaluación financiera incidirá en el incremento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las recaudaciones por concepto de venta de materiales del Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo, Campus La Dolorosa.

4 MARCO TEÓRICO

4.1 Estado del Arte

4.1.1 Antecedentes

El tema de las recaudaciones en las empresas, independientemente de su tamaño y actividad, es un tema de constante investigación porque es en tesorería que se manejan los recursos en efectivo.

Revisando los repositorios de tesis de universidades del país, así como investigaciones enfocadas en las recaudaciones en las entidades de carácter público, se ha identificado objetivos y conclusiones relacionadas, que se resumen en los siguientes párrafos.

Abrigo y Espinoza (2011, pág. 172) en la investigación titulada “Evaluación financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Abril” Ltda. de la ciudad de Loja periodo 2010”, concluyen que “al aplicar los indicadores Financieros se evidencia que la Cooperativa para cubrir sus obligaciones cuenta con una Liquidez moderada en cuanto a sus ingresos por los servicios que ofrece la misma”.

Gualán y Granillo (2010, pág. 156) en el trabajo de titulación “Evaluación financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercial “Hipermercados del Valle “Cía. Ltda.”, indican que a través de la investigación se llegó a conocer que “en la Empresa no se ha realizado una evaluación financiera que permita conocer su situación económica y establecer una adecuada toma de decisiones por parte de los directivos”.

Maliza, (2014, pág. 78) en la investigación “La Auditoría de Gestión del Proceso de Recaudación de Impuestos del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo y su incidencia en el Financiamiento de Obras Públicas en el año 2012”, establece como conclusión:

No se realiza una adecuada gestión de Proceso de Recaudación de Impuestos en la institución, además los procesos que se realizan en el Departamento de Tesorería no presentan los procedimientos adecuados para optimizar la administración y por ende fortalecer el control y la eficiencia de las operaciones en el mismo, especialmente en la gestión de recaudación de Impuestos

Zambrano (2012, pág. 159) en la tesis “Propuesta de mejoramiento del control interno administrativo y financiero del departamento de tesorería del Municipio del Cantón Mejía”, concluye:

El Departamento de Tesorería constituye una de las áreas más importantes dentro del Municipio del Cantón Mejía, porque desempeñan funciones elementales que dan por terminado un proceso, y prácticamente está en el recaudo de los tributos, revisión y análisis de la documentación utilizando como elemento la información y control, efectuar los pagos, mantener una comunicación con los diferentes proveedores, custodia de garantías, aplicación de una coactiva. Además el Tesorero Municipal debe establecer una comunicación constante con el Director Financiero con la finalidad de establecer políticas respecto a cada una de sus funciones, controles que respalden la información financiera y optimicen recursos económicos, materiales y humanos.

Lucero & Valladolid (2013, pág. 90) en la tesis “Evaluación del control interno al Departamento de Tesorería de la Superintendencia de Bancos y Seguros con corte 2012”, llega a la conclusión que:

El mantener un sistema de control interno es importante tanto en el sector público como privado debido a que les permitirá tener una certeza razonable de la información y procedimientos ejecutados en las organizaciones para realizar las diferentes actividades, la adecuada aplicación de un control interno permitirá alcanzar los objetivos planteados de manera más adecuada.

De esta revisión documental se concluye que el control en los procesos de recaudación es importante para valorar el cumplimiento de cada uno de ellos y verificar si éstos se están acordes con las normas generales, reglamentos internos y disposiciones emanadas por los organismos de control. Una investigación de este tipo permite determinar el compromiso de los responsables de la gestión para mejorar el servicio y aportar al logro de los objetivos institucionales.

4.2 Fundamentación teórica

4.2.1 Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo

4.2.1.1 Generalidades

La Universidad Nacional de Chimborazo fue creada mediante ley N° 98 el 31 de agosto de 1995, según resolución de las Comisiones Legislativas del Congreso Nacional del Ecuador y, se publica en el suplemento del Registro Oficial No. 771, de la misma fecha.

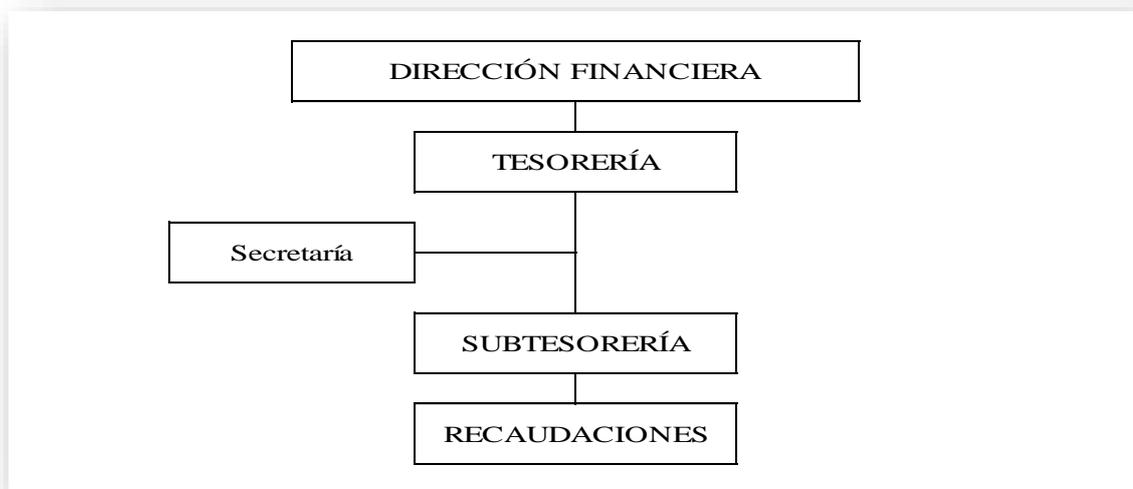
Inició sus actividades con 11 escuelas dentro de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación, con un cuerpo docente de alto nivel científico y académico, así como infraestructura necesaria para el eficiente cumplimiento de los fines y objetivos de la Educación Superior. El crecimiento de la población estudiantil a nivel nacional en 2012, pasó del 55% al 71%, según informes del SENESCYT, determinando la demanda de nuevas especialidades académicas concordantes con los requerimientos del desarrollo nacional. Esta demanda obligó a las autoridades de la Universidad Nacional de Chimborazo a gestionar la creación de nuevas carreras y a la par de ellas, la construcción de nuevas instalaciones y su adecuación con mobiliario, equipos informáticos y tecnológicos.

Actualmente cuenta con cuatro campus en la ciudad de Riobamba: La Dolorosa, Avda. Eloy Alfaro y 10 de Agosto; Ms. Edison Riera R., Avda. Antonio José de Sucre Km 1 1/2 Vía a Guano; Duchicela y Calicuchima; y, Colón y 12 de Octubre.

4.2.1.2 Estructura del Departamento de Tesorería

Dentro del Plan Estratégico de la Universidad Nacional de Chimborazo se encuentra el Manual Orgánico Funcional en el cual se especifica la estructura del Departamento de Tesorería es una dependencia de la Dirección Financiera y como tal tiene la siguiente estructura: (1) Tesorera, (2) Subtesorera, (3) Recaudadores, (4) Secretaria, tal como se observa en el gráfico N° 1.

GRÁFICO N° 1. ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA



Fuente: Elaboración propia con base en el Manual Orgánico Funcional de la UNACH, (2013)

4.2.1.3 Funciones

Las funciones del personal del Departamento de Tesorería de la UNACH, se detallan en el cuadro N° 1.

CUADRO N° 1. FUNCIONES DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DE LA UNACH

CARGO	FUNCIONES
Tesorera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laborar a tiempo completo o cuando la institución lo necesite 2. Dirigir, organizar y supervisar el sistema de recepción y custodia de fondos a favor de la Institución. 3. Formular proyectos de convenio para la recaudación de los ingresos. 4. Suscribir los pagos en transferencias (remuneraciones, anticipos, etc.) y legalización de comprobantes conjuntamente con el Director Financiero. 5. Cumplir y hacer cumplir las regulaciones vigentes en la Ley Orgánica de Administración Financiera. 6. Establecer salvaguardas físicas para proteger los recursos físicos y demos documentos bajo su custodia. 7. Las demás que establezca la ley y los reglamentos
Analista de Tesorería	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laborar a tiempo completo y adicionalmente cuando la institución lo necesite 2. Recaudar oportunamente los fondos de la entidad de conformidad a la Ley y reglamentos. 3. Depositar en forma inmediata e intacta los recursos financieros en los depositarios oficiales de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control. 4. Recopilar los comprobantes luego del respectivo pago, revisar la documentación y foliar para ser enviados al archivo de tesorería. 5. Aprobar los devengados y una vez que el dinero se encuentra en el Banco Central, en el control de ingresos se realiza el percibido. 6. Contabilización de descuentos en roles por diferentes motivos (arriendos,

	<p>garantías, etc.).</p> <p>7. Elaborar informe técnicos para las autoridades del plantel sobre las actividades desarrolladas.</p>
Recaudadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laborar a tiempo completo y adicionalmente cuando la institución lo necesite 2. Mantener un sistema centralizados los recursos propios. 3. Receptar los ingresos de la Institución por la venta de especies, tasas, rentas y otros. 4. Proveer de especies valoradas y mantener un registro sobre ellas. 5. Elaborar pedidos de emisión de especies valoradas, someterlos a aprobación a la autoridad competente y efectuar la custodia de las mismas 6. Realizar diariamente cierres de caja de los valores recaudados por ventanilla y depositarlos en la cuenta de ingresos que mantiene la Institución. 7. Elaborar el detalle de venta de especies valoradas para enviar a contabilidad. 8. Conciliación de Notas de Venta y Facturas emitidas con el reporte generado por el sistema y archivo de los mismos. 9. Atención a Docente, Empleados, alumnos y público en general en el pago de cheques previstos por la Institución. 10. Registrar el devengado. 11. Enviar el depósito diario de los ingresos. 12. Validar las facturas en el sistema eSIGEF, diariamente.

Fuente: Manual Orgánico Funcional de la UNACH (2013, págs. 175-178)

4.2.2 Evaluación Financiera

La evaluación financiera consiste en el estudio analítico que contrasta la información de cada proceso o proyecto, determinando los factores de riesgo de cada etapa. Esta evaluación dentro de la gestión de tesorería toma los datos históricos para determinar aquellas variaciones que pudieron afectar la calidad de los procesos.

La evaluación financiera, en sí, “busca sistematizar, la información relevante y útil para el proceso de toma de decisiones; describe la viabilidad del proyecto a la luz de unos criterios particulares y plantea las recomendaciones correspondientes”. (Bazurto, 2013)

4.2.3 Gestión de Tesorería

La gestión de tesorería, según el Instituto de Eficiencia Energética y Energías Renovables – INER- (2016) indica:

Comprende todos los componentes del proceso de percepción, depósito y colocación de los recursos financieros públicos, a disposición de las entidades y organismos del sector público, para la cancelación oportuna de sus obligaciones y utilización de dichos recursos, de acuerdo con los planes y presupuestos correspondientes.

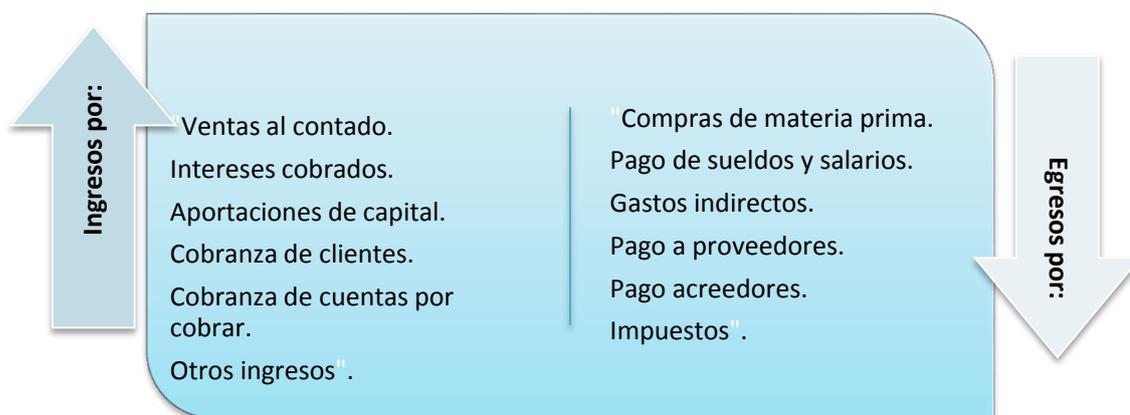
Robles (2013, pág. 64) al referirse a la Administración financiera de Tesorería, menciona:

Dentro del ciclo financiero de tesorería que debe tener una empresa se deben analizar los días en los que se efectúan los pagos de todas las obligaciones a corto plazo y los días de cobro de todos los derechos a corto plazo, los cuales deben ser similares o sería mejor si a la empresa le pagan en menos tiempo, y de esta manera no financiar las operaciones con sus recursos.

Tesorería es parte del Área Financiera de una entidad y como tal tiene que encargarse de la gestión de los recursos financieros a través del seguimiento y control, de la recaudación de valores y el pago de los compromisos contraídos.

En el gráfico N° 1 se muestra la estructura de Tesorería a nivel general, es decir el origen de los ingresos y los egresos.

GRÁFICO N° 2. CUENTAS CONTABLES QUE INTERVIENEN EN TESORERÍA



Fuente: Elaboración propia con base en Robles (2013, págs. 65-66)

4.2.4 Recaudación

4.2.4.1 Definición

Se entiende por recaudación a la “actividad llevada a cabo por el gobierno para proporcionar liquidez a los fondos públicos”. (Rosemberg, 2013, pág. 351)

En las Normas de Control Interno 403 Administración Financiera – Tesorería, al referirse a las recaudaciones menciona:

403-01 Determinación y recaudación de los ingresos

La máxima autoridad y el servidor encargado de la administración de los recursos establecidos en las disposiciones legales para el financiamiento del presupuesto de las entidades y organismos del sector público, serán los responsables de la determinación y recaudación de los ingresos, en concordancia con el ordenamiento jurídico vigente. (Contraloría General del Estado, 2010, pág. 13)

4.2.4.2 Importancia

Las recaudaciones realizadas en el Departamento de Tesorería corresponden a “los ingresos de autogestión que son recursos que las entidades y organismos del sector público obtienen por la venta de bienes y servicios, tasas, contribuciones, derechos, arrendamientos, rentas de inversiones, multas y otros” (Contraloría General del Estado, 2010, pág. 13).

Estos ingresos son custodiados y transferidos como parte de los valores que se utilizarán para la gestión financiera.

4.2.4.3 Normativa

La gestión del Departamento de Tesorería se ejecuta de acuerdo con la norma 403 Administración Financiera – TESORERÍA, según lo dispone la Contraloría General del Estado, en las Normas de control Interno, tal como se resumen a continuación:

- 403-01 Determinación y recaudación de los ingresos
- 403-02 Constancia documental de la recaudación
- 403-03 Especies valoradas
- 403-04 Verificación de los ingresos
- 403-05 Medidas de protección de las recaudaciones
- 403-06 Cuentas corrientes bancarias
- 403-07 Conciliaciones bancarias
- 403-08 Control previo al pago

- 403-09 Pagos a beneficiarios
- 403-10 Cumplimiento de obligaciones
- 403-11 Utilización del flujo de caja en la programación financiera
- 403-12 Control y custodia de garantías
- 403-13 Transferencia de fondos por medios electrónicos
- 403-14 Inversiones financieras, adquisición y venta
- 403-15 Inversiones financieras, control y verificación física

Estas normas son de obligatoria observación y serán el punto de partida para la evaluación del control interno aplicado en las dependencias respectivas.

4.2.5 Eficiencia, eficacia y efectividad

4.2.5.1 Definición

Estos tres términos son utilizados permanentemente dentro de la gestión de las empresas tanto públicas como privadas porque enmarcan el cumplimiento o no de sus objetivos utilización de recursos y resultados finales.

La eficiencia se relaciona con la consecución de un objetivo con el menor costo posible. “Al medir la eficiencia, una entidad logra establecer la participación de los recursos en el logro de los objetivos”. (Instituto de Altos Estudios Nacionales, 2017)

La eficacia se define como:

El grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados. (Mejía, 2016, pág. 2)

La efectividad “involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. (Mejía, 2016, pág. 2) La efectividad se orienta a realizar lo correcto con el mayor grado de exactitud, invirtiendo el tiempo y dinero necesarios, vigilando que no exista desperdicio.

4.2.5.2 Importancia de la medición de la eficiencia, eficacia y efectividad

Al concluir una etapa o un plan determinado, como parte de la evaluación financiera es pertinente la medición de la eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades ejecutadas. Con la aplicación de indicadores se tendrá una visión global del cumplimiento de los objetivos y de las acciones que deberán tomarse para corregir las posibles desviaciones en cada uno de los procesos de la empresa.

4.2.5.3 Indicadores de eficiencia

Son aquellos que se utilizan para medir el logro de los mejores resultados con los insumos disponibles. “La eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible. Para medir la eficiencia se utilizan dos factores: Costo y Tiempo (Maldonado, 2011, pág. 95)

Indicadores de eficiencia son: Tiempo de atención a los usuarios, Tiempo de elaboración de informes, Número de usuarios atendidos por empleado; Rotación de inventarios de materiales, entre otros.

4.2.5.4 Indicadores de eficacia

“La eficacia valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio prestado. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto, tanto en cantidad y calidad” (Maldonado, 2011, pág. 99).

La eficacia es un criterio muy relacionado con la calidad del producto o servicio y el grado de satisfacción que logra el cliente con el mismo. “Se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más rápidamente” (Mora, 2008, págs. 87-88)

Son ejemplos de indicadores de eficacia: Satisfacción de los usuarios, Número de devoluciones de materiales vendidos, Quejas por el servicio, etc.

4.2.5.5 Indicadores de efectividad

“La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos (según el objetivo)” (Mora, 2008, pág. 87).

A la efectividad también se la considera como una relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, o sea nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados.

Estos indicadores tienen que ver con el alcance de un propósito “y están relacionados con el cumplimiento al 100% de los objetivos planteados, teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo una tarea con el mínimo gasto de tiempo”. (Maldonado, 2011, pág. 100)

Ejemplos de indicadores de efectividad son: Productividad del trabajo, Gastos de insumos por volumen de atención, etc.

Además la efectividad se calcula sumando los resultados globales de la eficiencia y la eficacia para luego dividirlos entre los dos. Siempre se espera que si existe eficiencia exista también eficacia, y por tanto, efectividad.

5 METODOLOGÍA

5.1 Método

La investigación utilizó el método deductivo, el cual se aplicó tomando la información general de las variables de estudio, que en este caso fueron: recaudaciones; y, eficiencia, eficacia y efectividad. Este conocimiento permitió determinar cómo se la aplica en el Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo, Campus La Dolorosa, para concluir sus características específicas.

La aplicación de este método se inició con la observación preliminar de la problemática, elaboración de supuestos respecto a las variables y finalmente se dieron conclusiones.

5.2 Tipo de investigación

- **Investigación documental:** este tipo de investigación “se apoya en fuentes de carácter documental, como libros), artículos de revistas o periódicos, archivos de cartas, oficios, expedientes”. (Tamayo, 2008, pág. 23)

En la presente investigación se requirió información proveniente de fuentes bibliográficas como libros, textos de estudio, revistas, documentos financieros, etc. con tópicos relativos a las variables de estudio.

- **Investigación de campo:** “Es la investigación que se apoya en entrevistas, cuestionarios, encuestas, y observaciones”. (Tamayo, 2008, pág. 23)

Para la obtención de información se acudió a las instalaciones del Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo, Campus La Dolorosa, donde se aplicaron instrumentos apropiados para recopilarla.

5.3 Diseño de la investigación

La investigación fue no experimental, es decir “aquella investigación que se realiza sin manipular variables; consiste en observar el fenómeno tal como se da en su contexto natural, para después analizarlo”. (Tamayo, 2008, pág. 26)

En este caso, las variables –recaudaciones; eficiencia, eficacia y efectividad- se estudiaron tal y como se presentaron en el período de estudio, sin manipularlas bajo ninguna circunstancia.

5.4 Nivel de investigación

Por su nivel, la investigación fue descriptiva, es decir, la que tiene su soporte “principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental”. (Bernal, 2010, pág. 113)

Se describió el proceso que se utiliza para las recaudaciones del Departamento de Tesorería del Campus La Dolorosa, de acuerdo con los resultados de las técnicas aplicadas.

5.5 Población y muestra

5.5.1 Población

Comprende el conjunto de sujetos u objetos que son sometidos a investigación.

En esta investigación se determinó dos tipos de población, personal del departamento de Tesorería y documentos materiales utilizados en la atención al usuario universitario, como se muestra en la tabla 2.

TABLA N° 2. POBLACIÓN

Población		Número
Población 1	Jefe de Tesorería	1
	Analista de tesorería	1
	Recaudadoras	2
Población 2	Documentos trámite todo público	8.227
	Total	8.231

Fuente: Elaboración propia con base en información del Archivo del Departamento de Tesorería de la UNACH

5.5.2 Muestra

La muestra, al ser un conjunto representativo de la población, fue de tipo estratificado. La muestra uno estuvo integrada por todos los sujetos de la población porque es menor a 100 individuos. Para obtener la muestra de la población 2 se aplicó la fórmula para población finita:

$$n = \frac{N}{e^2(N - 1) + 1}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Población o universo.

e = Error admisible posible.

$$n = \frac{8.227}{0.05^2 * (8.227 - 1) + 1}$$
$$n = 382$$

La muestra de investigación se muestra en la tabla 3.

TABLA N° 3. MUESTRA

Muestra		Número
Población 2	Documentos trámite todo público	382
	Total	382

Fuente: Elaboración propia con base en información de la tabla 2.

5.6 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Técnicas: se utilizaron las siguientes técnicas:

- **Observación:** se revisaron los documentos e informes mensuales de recaudación del período 2016.
- **Encuesta:** sirvió para conocer la opinión de la muestra respecto a la eficiencia, eficacia y efectividad de las recaudaciones en la oficina del Campus La Dolorosa.

Instrumentos: los instrumentos para recopilar la información fueron:

- Guía de observación,
- Cuestionario de Control Interno

6 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

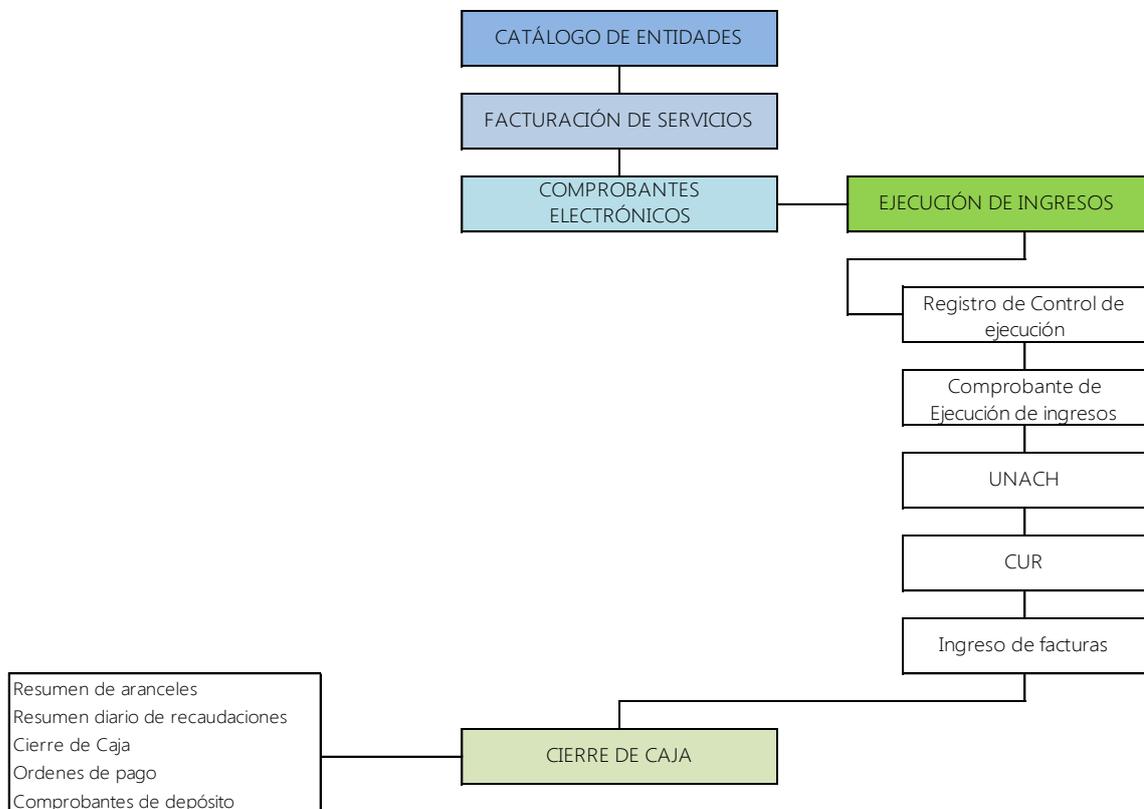
6.1 Resultados de la observación del proceso contable de las recaudaciones

La Universidad contrata a la empresa PROTECOLTESA, la misma que provee el sistema del módulo de Recaudaciones del Sistema Financiero OLIMPO, el cual tiene el enlace con la plataforma del Servicio de Rentas Internas (SRI) para la generación de claves y números de autorización en la facturación electrónica, a cada una de las recaudadores se les entrega una clave personal para efectuar el trabajo diario, debiendo hacer una declaración escrita en la que cada una se hace responsable por el uso de la clave para el manejo de la caja recaudadora.

Se ingresa al módulo de Recaudaciones, se encuentra la facturación de servicios donde se procede a ingresar la venta del servicio que el cliente solicita, cada uno de los servicios o productos que tiene la Universidad se los identifica con un código.

Procedimiento:

GRÁFICO N° 3. PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIONES



Fuente: Elaboración propia con base en Archivo de Procesos de Tesorería UNACH (2016)

➤ **Catálogo de Entidades:** se ingresa el número de cédula o RUC, se llenan todos los datos requeridos para la factura: Nombres y Apellidos, Dirección, Correo electrónico. (Ver anexo 1)

- Número de cédula de identidad: 0202018057
- Apellidos y Nombres: Barragán Barragán Wellington
- Dirección: Autachi y Rey Cacha
- Correo electrónico: wbarragan2@yahoo.com

➤ **Facturación de Servicios:** Cliente (Apellidos o nombre de la entidad), Código, Total, como se muestra en el siguiente ejemplo:

- Apellidos y Nombres: Barragán Barragán Wellington
- Código: De acuerdo al servicio
- Total: 198,00 USD (Ver anexo 1)

➤ **Comprobantes electrónicos:** se valida la facturación con el SRI. (Ver anexo 1)

Cierre de Caja: registra el resumen de todas las transacciones del día obteniéndose el total de recaudaciones. Dentro del cierre de Caja va incluido:

- Resumen de aranceles: lo que corresponde de acuerdo a la venta del día se ubica en cada cuenta.
- Resumen diario de recaudaciones: es el reporte del movimiento del día con el Cierre de Caja
- Cierre de caja
- Órdenes de Pago
- Comprobante de depósito realizado en la cuenta corriente de la UNACH Banco Pacífico 05396743. (Ver anexo 2)

Validadas las facturas electrónicas con el SRI, se procede a registrar los datos almacenados en el programa OPYMPO en el programa eSIGEF del Ministerio de Finanzas, de la siguiente manera: (Ver anexo 3)

↳ EJECUCIÓN DE INGRESOS

↳ Registro de Control de Ejecución

↳ Comprobante de Ejecución de Ingresos

↳ UNACH

↳ Se crea el Comprobante Único de Registro obteniendo el número de CUR

↳ Detalles de los documentos: se procede a ingresar factura por factura, debiendo obtenerse el mismo total del cierre de caja.

El Comprobante Único de Registro (CUR) consta de dos etapas, la primera constituye el registro del valor devengado y la segunda el percibido. El valor devengado es el que reconoce un hecho económico pero en ningún momento se fija en los efectos de la circulación del efectivo que se causa a contraprestación del hecho. El valor percibo, por su parte, reconoce los movimientos de caja sin considerar cuándo se han producido los hechos económicos que los ocasionan. Esto da lugar a una numeración diferente, tal como se puede observar en el anexo 3, en el cual el CUR devengado tiene el número 248, mientras que el CUR percibido tiene 260.

Al realizar un análisis de los ingresos y egresos de materiales, se observó que no hubo inventario inicial de carpetas y sobres, y que durante el año se realizaron varios pedidos, especialmente de sellos que son los de mayor demanda, seguido de los títulos, como se muestra en la tabla N° 3.

TABLA N° 4 RESUMEN DE INGRESOS Y EGRESOS DE MATERIALES

	MES	SELLOS	TÍTULO	CARPETAS	SOBRES	TOTAL
INVENTARIO INICIAL	Enero	189	58			247
PEDIDOS	13/01/2016	500	50			550
	25/02/2016		100	450		550
	10/03/2016		30			30
	11/03/2016		30			30
	16/03/2016			25	200	225
	18/03/2016	200	500			700
	24/03/2016				50	50
	05/04/2016	400				400
	11/04/2016				40	40
	19/04/2016	300			36	536
	T. INGRES.	1400	735	576	400	3111
MATERIALES DISPONIBLES		1589	793	576	400	3358
(-) VENTAS		1339	788	385	341	2853
INVENTARIO FINAL	Diciembre	250	5	191	59	505

Fuente: Archivo del Departamento de Tesorería de la UNACH (2016)

El volumen de ventas de estos materiales fue de 2.853 unidades, alcanzando un valor total de 787.714,41 USD, incluidos los impuestos que en este año variaron a partir de junio del 12% al 14%, por disposición gubernamental.

TABLA N° 5. VENTAS DE MATERIALES EN CANTIDAD Y DÓLARES USD.

MES	SELLOS	TÍTULO	CARPETAS	SOBRES	TOTAL MATERIALES	VALOR (en USD)	IVA (12-14%) (en USD)	TOTAL (en USD)
Enero	261	98	0	0	359	42.272,90	44,86	42.317,76
Febrero	47	48	47	0	142	29.920,95	165,23	30.086,18
Marzo	180	181	197	78	636	160.969,02	193,38	161.162,40
Abril	50	52	96	161	359	106.392,09	110,00	106.502,09
Mayo	73	73	45	38	229	19.054,74	93,48	19.148,22
Junio	53	55	0	30	138	21.490,50	0,00	21.490,50
Julio	128	128	0	5	261	98.936,92	0,00	98.936,92
Agosto	64	64	0	0	128	24.724,50	0,00	24.724,50
Septiembre	11	11	0	29	51	102.647,36	36,10	102.683,46
Octubre	406	12	0	0	418	80.400,18	293,92	80.694,10
Noviembre	64	64	0	0	128	58.380,67	33,83	58.414,50
Diciembre	2	2	0	0	4	2.553,78	0,00	2.553,78
TOTAL	1339	788	385	341	2853	747.743,61	970,80	748.714,41

Fuente: Archivo del Departamento de Tesorería de la UNACH (2016)

La contabilización de los materiales todo público se realiza según el código asignado para su cada uno de ellos.

Para el registro de las recaudaciones por servicios, rentas y otros ingresos, se utilizan las siguientes cuentas contables:

- **130108 Prestación de Servicios:** Análisis de laboratorios, Análisis de Seguridad Industrial; Servicio Odontológico; Terapia Física; Toga y Birretes; Ensayos de Control de Calidad; Calificación de Proveedores; Alquiler del Auditorio, Coliseo, Piscina y Otras Instalaciones.
- **170202 Edificios Locales y Residencias:** Por rentas.
- **170207 Equipos, Sistemas y Paquetes Informáticos:** Por rentas
- **190499 Otros no Especificados:** Concursos de Méritos, Convenios

La contabilización de las transacciones de Tesorería es responsabilidad directa del Departamento de Contabilidad. Una de las funciones de las recaudadoras es también la emisión de Certificados de pagos de colegiaturas y control de las maestrías que oferta la universidad, y Certificados de la Escuela de Conducción

El sistema informático de recaudaciones de la UNACH está directamente enlazado con el Servicio de Rentas Internas y con el Ministerio de Finanzas, entidades que controlan el cumplimiento de las disposiciones referentes a las recaudaciones.

6.2 Resultados de la aplicación de indicadores

Al observar las actividades de las recaudadoras del Departamento de Tesorería del campus La Dolorosa, se aplicaron indicadores para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de sus labores. Sus resultados son los siguientes:

Indicadores de Eficiencia

$$\text{Promedio usuarios por recaudadora} = \frac{\text{Usuarios atendidos}}{\text{Número de recaudadoras}} = \frac{11.080}{3} = 3.693$$

En el año 2016 fueron atendidos 11.080 usuarios por 3 recaudadoras, dando un promedio de 3.693 usuarios por cada una de las recaudadoras. Sin embargo, hay que recalcar que esta cantidad referencial de recaudaciones depende mucho de la temporada en que le correspondió a cada funcionaria, pues durante las semanas de matrícula de estudiantes el número de usuarios es mayor que en el transcurso de cada semestre.

$$\text{Demora en la entrega de materiales} = \frac{\text{Pedidos atendidos}}{\text{Pedidos realizados}} = \frac{10}{11} \times 100 = 90,91\%$$

El Departamento de Tesorería del Campus La Dolorosa realizó 11 pedidos de materiales siendo atendidos 10 de ellos, lo que da un porcentaje de eficiencia del 90,91% en la entrega. El retraso se de

Indicadores de Eficacia

$$\text{Eficacia en el depósito de valores recaudados} = \frac{\text{Depósitos realizados el mismo día}}{\text{Días de recaudación de ingresos}} = \frac{226}{226} \times 100 = 100,00\%$$

En el año 2016 se laboró 266 días, realizándose los depósitos correspondientes el siguiente día hábil, según lo autoriza la Contraloría General del Estado; lo que da una eficacia del 100%.

$$\text{Satisfacción de los usuarios} = \frac{\text{Usuarios que presentaron quejas}}{\text{Total de usuarios atendidos}} = \frac{15}{11.080} \times 100 = 0,14\%$$

De los 11.80 usuarios atendidos, 15 presentaron quejas, es decir el 0,14%. Los motivos fueron demora en la atención y demora en la entrega de los materiales comprados, dando como resultado que la eficacia en la atención es del 99,86%.

$$\text{Emisión de comprobantes} = \frac{\text{Comprobantes anulados}}{\text{Comprobantes emitidos}} = \frac{50}{11.130} \times 100 = 0,45\%$$

La emisión de comprobantes tuvo un error del 0,45% lo que indica una eficacia del 99,55%, porque las recaudadoras cometieron equivocaciones ya sea en la asignación del código del tipo de servicio, o en los valores ingresados.

$$\text{Justificantes de ingresos} = \frac{\text{Ingresos con justificantes}}{\text{Número de ingresos}} = \frac{11.080}{11.080} \times 100 = 100,00\%$$

Todos los ingresos del año 2016 tienen sus respectivos justificantes, lo que indica una eficiencia del 100% porque se tiene el respaldo documental de cada transacción permitiendo la verificación posterior del tipo de operación realizada.

Indicadores de Efectividad

$$\text{Efectividad de los recursos de Tesorería} = \frac{\text{Recursos utilizados en recaudación}}{\text{Usuarios atendidos}} = \frac{871}{11.080} \times 100 = 8\%$$

La efectividad en el uso de los recursos de Tesorería indica que por cada usuario atendido se gastó 0,08 USD, es decir el 8% de los recursos. El valor de los recursos registra únicamente el correspondiente a los insumos requeridos para la emisión de los comprobantes por ingresos o egresos efectuados.

Los resultados de los indicadores evidencian que existe eficiencia y eficacia en las recaudaciones del Departamento de Tesorería del Campus La Dolorosa, por tanto se deduce que existe efectividad. Para corroborar este criterio se aplica a continuación la siguiente razón:

$$\text{EFECTIVIDAD} = \frac{(\text{EFICIENCIA} + \text{EFICACIA})}{2} = \frac{190,76\%}{2} = 95,38\%$$

Por tanto la efectividad de las recaudaciones es del 95,38%.

6.3 Resultados del Cuestionario de Control Interno de Tesorería

El Cuestionario de Control Interno (Ver anexo 5) se aplicó a todo el personal del Departamento de Tesorería, pues compete a las recaudadoras el cumplimiento de disposiciones básicas en el manejo de los recursos; sus resultados se muestran en la tabla 6.

TABLA N° 6. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe una adecuada segregación de funciones en el departamento de tesorería?	2	2	
2	¿Todas las operaciones realizadas por la UNACH cuentan con los respectivos documentos de respaldo?	4	0	Existen filtros internos de control para evitar que un trámite se encuentre incompleto.
3	¿Se realiza permanentemente una adecuada planificación de las operaciones que se ejecutan en Tesorería?	2	2	
4	¿Se manejan comprobantes prenumerados y de forma consecutiva?	4	0	
5	¿Se realiza el registro de todos los valores que ingresan y egresan de Tesorería?	4	0	Todo valor recaudado se ingresa en el sistema con los respectivos respaldos.
6	¿Existen condiciones de seguridad adecuadas para la custodia del efectivo recibido?	3	1	
7	¿Todos los valores recibidos se encuentran respaldados por el correspondiente Comprobante de Caja?	4	0	
8	¿Todos los desembolsos de dinero	0	4	Se realizan depósitos a través del

	son pagados mediante cheque?			Sistema eSIGEF
9	¿Por cada egreso de efectivo se elabora el correspondiente Comprobante de Egreso?	4	0	
10	¿Se verifican los documentos soporte de la operación antes del desembolso?	4	0	
11	¿Se depositan diariamente los valores recibidos en caja?	2	2	En casos fortuitos se realiza el depósito al siguiente día.
12	¿Se realizan arqueos sorpresivos, de los fondos de Caja?	4	0	
13	¿Existe un fondo de Caja Chica para pagos menores?	1	3	
14	¿Existe límite de pagos mediante los ingresos de caja?	1	3	Pero no en todos los casos, sólo en matrículas.
15	¿Existe demora en la entrega de los valores solicitados por Reembolsos de Caja por los diferentes departamentos?	0	4	Se debe crear primero en el Presupuesto una cuenta contable que justifique de manera correcta un reembolso.
17	¿Se realizan conciliaciones bancarias?	4	0	Diariamente
18	¿Se realizan flujos de caja de forma mensual?	4	0	
19	¿Se envía oportunamente la documentación a todos los departamentos y las copias son archivadas diariamente?	0	4	Existen muchos trámites impidiendo que se archive cada día la documentación.
20	¿Se mantiene Reportes de Cuentas por Cobrar y Pagar por cliente y estos están actualizados?	4	0	
	TOTAL	51	25	

Fuente: Elaboración propia con base en resultados del Cuestionario de Control Interno

Para establecer el nivel de confianza y riesgo del Control Interno se tomó como referencia el criterio de Franklin (2010), como se muestra en la tabla 4 y se dividió el total de respuestas Sí para el total de respuestas obtenidas.

TABLA N° 7. NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJA	MEDIA	ALTA
CONFIANZA		

Fuente: Elaboración propia con base en resultados del cuestionario de Control Interno

Nivel de Confianza = Total respuestas SÍ / Total Respuestas

Nivel de Confianza = 51/76

Nivel de Confianza = **67,10%**

Análisis:

Según las respuestas obtenidas, el nivel de confianza del Control Interno en Tesorería es del 67,10%, es decir una confianza moderada, debiendo aplicarse correctivos en lo que respecta a los siguientes ítems: segregación de funciones en el departamento de tesorería, planificación de las operaciones que se ejecutan en Tesorería, condiciones de seguridad adecuadas para la custodia del efectivo recibido, depositan diariamente los valores recibidos en Caja.

6.4 Comprobación de la Hipótesis

En la tabla N° 8 se resumen los resultados de la investigación realizada especificando aspectos básicos de la recaudación desarrollados en el período de estudio.

TABLA N° 8. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

ACTIVIDADES DE RECAUDACIÓN	Demora en la atención de pedidos	Depósito de valores recaudados	Satisfacción de usuarios	Emisión de comprobantes	Justificantes de ingresos
EFICIENCIA	90,91%				
EFICACIA		100%	99,86%	99,55%	100%
EFFECTIVIDAD	95,38%				

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la investigación

Estos resultados demuestran que algunas actividades en el proceso de recaudación por concepto de los ingresos provenientes de entrega de materiales a los diferentes usuarios, necesitan mejorarse, esto permitirá alcanzar mejores niveles de eficiencia, eficacia y por tanto de efectividad en las recaudaciones del Departamento de Tesorería, campus La Dolorosa de la Universidad Nacional de Chimborazo.

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

- Los procedimientos contables del Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo, Campus La Dolorosa se basan en el ingreso de información en el programa OLYMPO y en el traslado de la información al eSIGEF, de manera que concuerde la información al cerrar la Caja. Todas las facturas se validan con el Servicio de Rentas Internas, por ser la entidad que autoriza su generación. Para el registro de las transacciones cada material vendido y cada servicio prestado tiene su respectiva cuenta, cuyo registro es competencia del personal de Contabilidad. Además toda la información que se ha registrado en el programa OLYMPO es trasladada diariamente al sistema eSIGEF del Ministerio de Finanzas.
- La aplicación de indicadores de gestión muestra, en general, que el Departamento de Tesorería, Campus La Dolorosa, tiene eficiencia, eficacia y efectividad en sus actividades, con ciertas desviaciones en aspectos como: no haber sido atendidos en su totalidad con el pedido de materiales, presentación de quejas de usuarios y emisión errónea de comprobantes.
- Al evaluar las recaudaciones que se realizan en el Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo, Campus La Dolorosa, se concluye que la gestión desarrollada en este departamento cumple con las expectativas de la institución en cuando al servicio que debe ofrecer al ser su responsabilidad, sin embargo deben aplicarse correctivos a fin de eliminar problemas como la falta de materiales para atender a los usuarios, errores en la emisión de comprobantes de ingreso por errores de digitación o asignación de códigos, depósito oportuno de valores recaudados con la debida seguridad dentro del Departamento y durante su traslado, mantener actualizado el archivo de documentos generados.

7.2 Recomendaciones

- El personal que labora en el Departamento de Tesorería de la Universidad Nacional de Chimborazo, Campus La Dolorosa, debe actualizar permanentemente sus conocimientos sobre las disposiciones emanadas por los entes de control para evitar observaciones sobre la calidad del trabajo que se realiza en la institución.
- Debe evitarse la escasez de materiales para atender satisfactoriamente los requerimientos de los usuarios. Es necesario vigilar el inventario de materiales especialmente en los meses de mayor demanda para evitar el incremento de quejas y reclamos.
- Mejorar el Control Interno a fin de fortalecer la gestión de las recaudaciones del Departamento de Tesorería y así incrementar el nivel de confianza de sus actividades.

BIBLIOGRAFÍA

- Abrigo, L., & Espinoza, M. (2011). *Evaluación financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "27 de Abril" Ltda. de la ciudad de Loja periodo 2010*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3a ed.). Bogotá: Prentice-Hall.
- Contraloría General del Estado. (2010). *Normas de Control Interno*. Quito: CGE.
- Franklin, E. B. (2013). *Auditoría Administrativa* (Segunda ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Gualán, & Granillo. (2010). *Evaluación financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercial "Hipermercados del Valle "Cía. Ltda. Loja: Universidad Nacional de Loja.*
- Lucero, M., & Valladolid, R. (2013). *Evaluación del control interno al Departamento de Tesorería de la Superintendencia de Bancos y Seguros con corte 2012*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión* (Cuarta ed.). Quito: Abya-Yala.
- Maliza, E. (2014). *La Auditoría de Gestión del Proceso de Recaudación de Impuestos del Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo y su incidencia en el Financiamiento de Obras Públicas en el año 2012*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Mora, E. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*. Madrid: Ecobook.
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de la Administración Financiera*. México: Red Tercer Milenio.
- Rosemberg, J. (2013). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Barcelona: Océano Grupo Editorial, S.A.
- Tamayo, C. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. Quito: CODEU.

Universidad Nacional de Chimborazo. (2013). *Manual Orgánico Funcional*. Riobamba: UNACH.

Zambrano, G. (2012). *Propuesta de mejoramiento del control interno administrativo y financiero del departamento de tesorería del Municipio del Cantón Mejía*. Quito: Universidad Central del Ecuador.

LINKOGRAFÍA

Bazurto, J. (2013). *Slidshare.net*. Obtenido de Análisis y evaluación financiera: <https://es.slideshare.net/holguin69/25-analisis-y-evaluacion-financiera>

Instituto de Altos Estudios Nacionales. (2017). *iaen.edu.ec*. Obtenido de Diseño del CMI e Indicadores de Gestión Pública: https://snap.formax.edu.ec/courses/course-v1:SNAP10+IGCMI1502+2017_03/info

Instituto de Eficiencia Energética y Energías Renovables INER. (2016). *iner.gob.ec*. Obtenido de Cuestionario: http://www.iner.gob.ec/wp-content/uploads/2016/09/tesorero_general_p-r.pdf

Mejía, C. (2016). *ceppia.com.co*. Obtenido de Indicadores de efectividad y eficacia: <http://www.ceppia.com.co/Herramientas/INDICADORES/Indicadores-efectividad-eficacia.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1. CATÁLOGO DE ENTIDADES, FACTURACIÓN DE SERVICIOS Y COMPROBANTE ELECTRÓNICO

The screenshot displays a software application interface for 'UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO'. The main window is titled 'Facturación de Servicios' and contains the following information:

- Factura:** 8010000027229
- ID Egreso:** 0
- Fecha:** 20/02/2018
- Cliente:** CARRILLO RODAS FABIAN EDUARDO
- Cédula:** 0602750622
- Area:** 2017/2018 - ARQUITECTURA
- Evento:** CUARTO SEMESTRE

A table lists the service items:

Código	Concepto	Cantidad	Precio Unitario	SubTotal	% Disco	Descuento	Tc
513	SERV. ODONTOLÓGICO RESTAURACION CON L	1.00	5.00	5.00	0.00	0.00	

Below the table, there is a summary section with the following data:

Sin Iva	5.00	Recargos	0.00
Con Iva	0.00	Descuentos	
Sub Total	5.00	Parcial	5.00
Recargo sin Iva		12% Iva	0.00
Recargo con Iva		Total	5.00

The interface also includes a 'Comprobantes Electrónicos - Esquema Offline' window with the following details:

- Período:** Caja: FC 8010, Desde: 01/02/2018, Hasta: 28/02/2018
- Ambiente:** Pruebas, Producción, Comprobantes (seleccionado), Firmados, Enviar Email
- Comprobantes:** Desde: [], Hasta: []
- XMLs:** RUC/CI: [], Desde: [], Hasta: []
- Acciones:** Validar, Enviar, Reporte, Salir

At the bottom, there is a 'Catálogo de Entidades' window with the following fields:

- Código:** []
- Nombre:** []
- Ruc:** []
- Tipo:** Cliente (seleccionado), Contribuyente Especial, No Facturar con Iva
- Datos para Pago Interbancario:** Banco: [], # Cuenta: AH, Identificación R.C.: Ruc

The system tray at the bottom shows the date and time: 8:45, 20/02/2018. The taskbar includes icons for Internet Explorer, Firefox, and other applications.

ANEXO N° 2. CIERRE DE CAJA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
CIERRE DE CAJA

Cierre #: 3477
Usuario: LEONORU
Periodo: 09/04/2016 -> 09/04/2016
Observacion: - CIERRE 13/04/2016 - LEONORU

Comprobante			Cliente		Valor	Caja	Efectivo
Fecha	Tipo	Número					
FACTURAS							
09/04/2016	FC	8010000013682	0202018057	BARRAGAN BARRAGAN WELLINGT	198.00	198.00	198.00
09/04/2016	FC	8010000013683	0200387222	RUIZ CORDERO FLOR MARIANITA	2.50	2.50	2.50
09/04/2016	FC	8010000013684	0200387222	RUIZ CORDERO FLOR MARIANITA	2.50	2.50	2.50
09/04/2016	FC	8010000013685	0200387222	RUIZ CORDERO FLOR MARIANITA	2.50	2.50	2.50
09/04/2016	FC	8010000013686	0603454735	PULLA PINEDA PABLO XAVIER	1,635.00	1,635.00	1,635.00
09/04/2016	FC	8010000013687	0602586521	INGULLAY CRIOLLO MARCIA CECI	365.00	365.00	365.00
09/04/2016	FC	8010000013688	0604238162	LUZURIAGA LARREA SANTIAGO A	44.00	44.00	44.00
09/04/2016	FC	8010000013689	0200387222	RUIZ CORDERO FLOR MARIANITA	2.50	2.50	2.50
09/04/2016	FC	8010000013690	0200387222	RUIZ CORDERO FLOR MARIANITA	2.50	2.50	2.50
09/04/2016	FC	8010000013691	0200387222	RUIZ CORDERO FLOR MARIANITA	300.00	300.00	300.00
09/04/2016	FC	8010000013692	0604186122	CUADRADO SAENZ PAULINA ELIZ	264.00	264.00	264.00
09/04/2016	FC	8010000013693	0604383323	CAJAMARCA QUINLLIN FABRICIO F	176.00	176.00	176.00
09/04/2016	FC	8010000013694	0604707117	OCAÑA CARPINTERO DAVID ALEJ	66.00	66.00	66.00
09/04/2016	FC	8010000013695	0603964180	LARA VELARDE JUAN CARLOS	44.00	44.00	44.00
09/04/2016	FC	8010000013696	0604357402	SELA TINGO GLADYS LORENA	132.00	132.00	132.00
09/04/2016	FC	8010000013697	0201531738	PATIN NINABANDA RITA ALEXAND	2.50	2.50	2.50
09/04/2016	FC	8010000013698	0201531738	PATIN NINABANDA RITA ALEXAND	2.50	2.50	2.50
09/04/2016	FC	8010000013699	0201531738	PATIN NINABANDA RITA ALEXAND	2.50	2.50	2.50
09/04/2016	FC	8010000013700	0603942376	OCHOA PEREZ SANDRA PAOLA	4.50	4.50	4.50
09/04/2016	FC	8010000013701	0604458124	ARCOS COLCHA MERY ELIZABETH	66.00	66.00	66.00
09/04/2016	FC	8010000013702	0604040477	RAMOS CASTRO VALERIA ALEJAN	66.00	66.00	66.00
09/04/2016	FC	8010000013703	0603189549	CONDO DOMINGUEZ PAUL ANDRE	66.00	66.00	66.00
09/04/2016	FC	8010000013704	0604070856	QUILLIGANA SANAGUANO SARA B	154.00	154.00	154.00
09/04/2016	FC	8010000013705	0603026057	CUTIUPALA ASADOSAY MARCIA C	2.50	2.50	2.50
09/04/2016	FC	8010000013706	0601822562	NOVILLO SANTIAGO EFRAIN ARTU	2.00	2.00	2.00
09/04/2016	FC	8010000013707	0603796871	CRICOLLO MAROTO JORGE LUIS	132.00	132.00	132.00
09/04/2016	FC	8010000013708	0602918153	TARCO GAVILANEZ BRAULIO HERI	2.50	2.50	2.50
09/04/2016	FC	8010000013709	0201820347	MEDRANO CABRERA PIEDAD GEO	60.00	60.00	60.00
09/04/2016	FC	8010000013710	0603620808	MOROCHO QUINTE ROGER ARMA	176.00	176.00	176.00
09/04/2016	FC	8010000013711	0604287045	LOZANO RAMO JENNY ALEXANDR	88.00	88.00	88.00
09/04/2016	FC	8010000013712	0604844157	VALDIVIEZO PILCO ANGEL RODRI	44.00	44.00	44.00
09/04/2016	FC	8010000013713	0604038992	BAEZ ORTIZ LUIS FELIPE	66.00	66.00	66.00
09/04/2016	FC	8010000013714	0604566784	CHUCHO REA JORGE ROGER	66.00	66.00	66.00
09/04/2016	FC	8010000013715	0603883414	LOPEZ MOROCHO JULIO RAMIRO	88.00	88.00	88.00
09/04/2016	FC	8010000013716	0604273566	PAREDES VALLE JOHANNA PAMEL	154.00	154.00	154.00
09/04/2016	FC	8010000013717	0603245010	LOPEZ HOYOS SEBASTIAN ANDRE	132.00	132.00	132.00
09/04/2016	FC	8010000013718	0604131703	LARA YUNGAN MAYDOL ALEXANDI	132.00	132.00	132.00
09/04/2016	FC	8010000013719	0603261165	VACA FLORES NANCY DEL ROCIO	500.00	500.00	500.00
09/04/2016	FC	8010000013720	0604002807	NARANJO DACTO JHEFERSON STJ	154.00	154.00	154.00
09/04/2016	FC	8010000013721	0603871482	VEINTIMILLA ANDRADE MAYRA VA	2.50	2.50	2.50
09/04/2016	FC	8010000013722	0603871482	VEINTIMILLA ANDRADE MAYRA VA	2.50	2.50	2.50

13/04/2016 8:38

Página 1/2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
CIERRE DE CAJA

Cierre #: 3477
Usuario: LEONORU
Periodo: 09/04/2016 -> 09/04/2016
Observacion: - CIERRE 13/04/2016 - LEONORU

Comprobante			Cliente		Valor	Caja	Efectivo
Fecha	Tipo	Número					
09/04/2016	FC	8010000013723	0603871482	(A) VEINTIMILLA ANDRADE MAYRA	0.00		
09/04/2016	FC	8010000013724	2200066824	CARPIO QUEZADA LISBETH NATAJ	242.00	242.00	242.00
09/04/2016	FC	8010000013725	2101152481	CASTILLO ARMUJOS DIANA RUBI	60.00	60.00	60.00
09/04/2016	FC	8010000013726	0603878755	BURBANO MENDOZA ROSA DANIE	176.00	176.00	176.00
09/04/2016	FC	8010000013727	0603261165	VACA FLORES NANCY DEL ROCIO	0.00	0.00	0.00
				SubTotal =>	5,904.50	5,904.50	5,904.50
				RESUMEN GLOBAL			
		[46E 1A 45V]		FACTURAS	5,904.50	5,904.50	5,904.50
				SubTotal Comprobantes =>		5,904.50	5,904.50
				DETALLE COBROS			
				Efectivo	5,904.50		
				Total Recaudado =>	5,904.50		
				TOTAL CAJA RECAUDADORA =>	5,904.50		



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

DIRECCIÓN FINANCIERA

UNACH

RESUMEN DIARIO DE RECAUDACIONES N° 0006299

FECHA:	09/04/2016
	CÓDIGO PROGRAMÁTICO

Señor Contador de la Universidad Nacional de Chimborazo a fin de que proceda al registro Contable respectivo, remito a usted el detalle de las recaudaciones efectuadas hasta la presente fecha

CANTIDAD	CONCEPTO	NUMERACIÓN		VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
		DEL	AL		
	CIERRE DE CAJA				5,904.50
					5,904.50

SON: CINCO MIL NOVECIENTOS CUATRO CON 50/100 DOLARES

5296743

Cta. Cte.: Nota de Depósito. Fecha:

OBSERVACIONES:

ELABORADO POR
Lcda. Leonor Urquiza C.

Lic. Sandra Cevallos
RECAUDADORA

APROBADO POR
Msc. Sandra Vargas

RECAUDADOR

CONTABILIDAD

DIRECTOR FINANCIERO

RESUMEN DE ARANCELES Y SERVICIOS

Caja No. 008-001
DEL 09/04/2016

Concepto	Valor	IVA	Total
ARANCEL	2,680.00	-	2,680.00
CARPETAS PARA TITULOS	15.00	-	15.00
DERECHO TRAMITE TODO PUBLICO	32.50	-	32.50
MATRICULA	268.00	-	268.00
PAGO COLEGIATURA	1,695.00	-	1,695.00
SOBRE DE DOCUMENTOS	4.00	-	4.00
TERCERA MATRICULA CENTRO DE IDIOM	60.00	-	60.00
RESOLUCION N.051 HCU 01032016 6	350.00	-	350.00
RESOLUCION N.051 HCU 01032016 7	500.00	-	500.00
TOTAL => 130127 Matriculas, Pensiones y O	5,604.50	-	5,604.50
SERV. EXAMEN COMPLEXIVO IP.	300.00	-	300.00
TOTAL => 130108 Prestación de Servicios	300.00	-	300.00
TOTAL:	5,904.50	-	5,904.50

LURQUIZO

Orden de pago

BANCO DEL PACIFICO S.A. Nro. Licitud: 08224037
A.S.C. (1998010704)
 Financiera de Países Ibero 900 y 2 delicias
 GUAYACIL-ECUADOR

Lugar y Fecha: RIBAMBA, 08/09/2016

() Cliente - Titular (X) Usuario - Persona Autorizada

A. Datos del CLIENTE - TITULAR:
 Nombres y Apellidos o Razón Social: BOE DOU UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
 Cédula/Pasaporte o Visa/Id. No.: 06000180001

B. Datos de la Transacción:
 Cuenta No. 000379033 Transacción: DEPÓSITO Valor: US 5904.50

C. Datos Persona Autorizada/Tercero Persona:
 Nombres y Apellidos o Razón Social: *BOE DOU UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO*
 Cédula/Pasaporte/Id. No.: 06000180001

() Firma Autorizada (X) Local () Comercial () Remite () Asistid

D. Origen de Fondos:
 Los fondos de esta transacción provienen de: *ACTIVO PROPIOS*

Declaro expresamente que los datos y valores registrados en este documento, tienen origen y destino lícitos, y no provienen de actividades prohibidas por las leyes del Ecuador. De igual manera declaro que la información proporcionada en este documento es verdadera y correcta, autorizo al Banco del Pacífico S.A. a realizar la comprobación de esta declaración e informar a las autoridades competentes en caso de investigación y/o inspección de transacciones que se consideren ilícitas en relación a sus actividades y comercio comercial. Exijo al Banco de toda responsabilidad, inclusive a terceros, si esta declaración fuese falsa o errónea.

[Firma]
 Lugar y Fecha: *08/09/2016*
 Localidad: *RIBAMBA* Cuentas: *694.9*

Un banco banco para todos

- COPIA -

Comprobante de transacción bancaria

 **BANCO DEL PACÍFICO** **COMPROBANTE DE TRANSACCION**

BANCO DEL PACIFICO		
BOE DOU UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO		
DEPOSITO CORRIENTE Cod.	EFFECTIVO	5904.50
DOLAR AMERICANO Exp: 0158738832 15:47:55	CH. ESTE BANCO	
2016-04-09 RIBAMBA-PASEO SHOPPING	CH. BCOS. LOCAL	
Caja:00003 GHALO REF:6147420 Normal	TOTAL	5904.50

Este comprobante de transacción no es negociable, ni transferible, ni puede ser objeto de ningún tipo de comercialización o negociación por parte de su tenedor

ANEXO N° 3. INGRESO DE INFORMACIÓN AL eSIGEF

Comprobante de Ejecución de Ingresos Devengado

Página No. / de /

COMPROBANTE UNICO DE REGISTRO					
					Reporte: rptComprobanteIngresos.rdlc
Institucion:	180	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	Fecha Elaboración	No. CUR	No. Original
Unid. Ejec:	0000	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	12 04 2016	248	248
Unid. Desc:	0000		Fecha Real		
			09 04 2016		
Tipo Documento		Clase Documento Respaldo	No. Documento	No. Expediente	
COMPROBANTES DE INGRESOS		COMPROBANTE DE VENTA EMITIDO	RDR-6299	248	
Comprobante:	INGRESOS	Fuente: Recursos Fiscales generados por las Instituciones			
Clase de Registro:	DEVENGADO	DB:	<input type="checkbox"/>	IDP:	3-0-0
Institucion Origen:	180	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	CUENTA MONETARIA ORIGEN		
U. Ejec. Origen:	0000	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO			
U. Desc. Origen:	0000				

AFECCION PRESUPUESTARIA

ITEM	DESCRIPCION	MONTO
130127	0 Matriculas, Pensiones y Otros Derechos en Educacion	5,904.50
130108	0 Prestacion de Servicios	300.00
TOTAL PRESUPUESTO		5,904.50
MONTO IVA		0.00
AUMENTOS		0.00
RECALDO NO EFECTIVO		0.00
INGRESO NETO		5,904.50

SON: CINCO MIL NOVECIENTOS CUATRO DOLARES CON 50/100 CENTAVOS

DESCRIPCION: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO: REGISTRO DIARIO DE RECAUDACION DE LA CAJA 8010 DEL 03-04-2016

APROBADO

DATOS APROBACIÓN	
USUARIO:	CEVALLOSS
FECHA:	13/04/2016 08:42:13 AM


FIRMA


FIRMA

COMPROBANTE UNICO DE REGISTRO					
					Reporte: rptComprobanteIngresos.rpt
Institucion:	180 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	Fecha Elaboración	No. CUR No. Original		
Unid Ejec:	0000 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	12 / 04 / 2016	248 248		
Unid Desc:	0000	Fecha Real			
		09 / 04 / 2016			
Tipo Documento		Clase Documento Respaldo	No Documento	No. Expediente	
COMPROBANTES DE INGRESOS		COMPROBANTE DE VENTA EMITIDO	RDR-0200	248	
Comprobante:	INGRESOS	Fuente: Recursos Fiscales generados por las instituciones			
Clase de Registro:	DEVENGADO	DIS:	<input type="checkbox"/>	IDP:	2-0-0
Institucion Origen:	180 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	CUENTA MONETARIA ORIGEN			
U. Ejec. Origen:	0000 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO				
U. Desc. Origen:	0000				
CÓDIGO CONCEPTOS DE DEDUCCIONES Y RETENCIONES			AUMENTO DEDUCCIÓN		

APROBADO

DATOS APROBACIÓN	
USUARIO:	CEVALLOSS
FECHA:	13/04/2016 08:42:13 AM

FIRMA

FIRMA

Comprobante de Ejecución de Ingresos Percibido

COMPROBANTE UNICO DE REGISTRO						
					Reporte: rptComprobanteIngresos.rdc	
Institucion:	141	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	Fecha Elaboración	14	04	2016
Unid.Ejec:	0000	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	No. CUFI	250		No. Original
Unid.Dest:	0000		Fecha Fical	13	04	2016
Tipo Documento			Clase Documento Respaldo	No Documento	No. Expediente	
COMPROBANTES DE INGRESOS			COMPROBANTE DE VENTA EMITIDO	RDR-0299	248	
Comprobante:	INGRESOS		Fuente:	Recursos Fiscales generados por las instituciones		
Clase de Registro:	PERCIBIDO		DIS:	<input type="checkbox"/>	IDP:	2-0-0
Institucion Origen:	141	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO			CUENTA MONETARIA ORDEN	
U. Ejec. Origen:	0000	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO			1110204	
U. Desc. Origen:	0000					

AFECTACION PRESUPUESTARIA

ITEM	DESCRIPCION	MONTO
130127	0 Matriculas Pensiones y Otros Derechos en Educacion	5,804.50
130100	0 Prestacion de Servicios	300.00
TOTAL PRESUPUESTO		5,904.50
MONTO IVA		0.00
ALIMENTOS		0.00
RECAUDO NO EFECTIVO		0.00
INGRESO NETO		5,904.50

SON: CINCO MIL, NOVECIENTOS CUATRO DOLARES CON 50/100 CENTAVOS

DESCRIPCION: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO. REGISTRO DIARIO DE RECAUDACION DE LA CAJA 8010 DEL 00-04-2016

APROBADO

DATOS APROBACION	
USUARIO:	CEVALLOSS
FECHA:	14/04/2016 10:36:54 AM


FIRMA


FIRMA

COMPROBANTE UNICO DE REGISTRO					
					Reporte: rptComprobanteIngresos.rpt
Institucion:	180	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	Fecha Elaboración		No. CUR
Unid.Ejec:	000	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	14 04 2016		No. Original
Unid.Desc:	000		Fecha Real		280
			18 04 2016		248
Tipo Documento		Clase Documento Respaldo	No. Documento		No. Expediente
COMPROBANTES DE INGRESOS		COMPROBANTE DE VENTA EMITIDO	RDR-6299		248
Comprobante:	INGRESOS	Fuente:	Recursos Fiscales generados por las Instituciones		
Clase de Registro:	RECIBIDO	DIF:	<input type="checkbox"/>	ICP:	2-0-0
Institucion Origen:	180	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	CUENTA MONETARIA ORIGEN		
U. Ejec. Origen:	000	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	1110204		
U. Desc. Origen:	000				
CÓDIGO			CONCEPTOS DE DEDUCCIONES Y RETENCIONES		ALIMENTO
					DEDUCCION

APROBADO

DATOS APROBACIÓN	
USUARIO:	CEVALLOSS
FECHA:	14/04/2016 10:36:54 AM

FIRMA

FIRMA

ANEXO N° 4. PANTALLAS UTILIZADAS EN EL REGISTRO DE LAS TRANSACCIONES

eSIGEF MINISTERIO DE FINANZAS PARA VALIDAR LAS FACTURAS DIARIAS

El botón 'Comprobante Autorizado' consulta el WS del SRI, el mismo que provee la información de comprobantes de hasta 3 meses de antigüedad.

Fecha	Comprobante	Generado	Firmado	Autorizado	Email	Emisión	Clave	Autorización
01/02/2018	801000027108	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271081438903115	010220180120080100000271080660001840
01/02/2018	801000027109	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271091438903110	010220180120080100000271090660001840
01/02/2018	801000027110	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271101438903116	010220180120080100000271100660001840
01/02/2018	801000027111	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271111438903111	010220180120080100000271110660001840
01/02/2018	801000027112	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271121438903117	010220180120080100000271120660001840
01/02/2018	801000027113	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271131438903112	010220180120080100000271130660001840
01/02/2018	801000027114	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271141438903113	010220180120080100000271140660001840
01/02/2018	801000027115	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271151438903118	010220180120080100000271150660001840
01/02/2018	801000027116	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271161438903119	010220180120080100000271160660001840
01/02/2018	801000027117	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271171438903114	010220180120080100000271170660001840
01/02/2018	801000027118	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271181438903111	010220180120080100000271180660001840
01/02/2018	801000027119	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271191438903115	010220180120080100000271190660001840
01/02/2018	801000027120	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271201438903110	010220180120080100000271200660001840
01/02/2018	801000027121	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271211438903116	010220180120080100000271210660001840
01/02/2018	801000027122	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271221438903111	010220180120080100000271220660001840
01/02/2018	801000027123	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271231438903117	010220180120080100000271230660001840
01/02/2018	801000027124	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271241438903112	010220180120080100000271240660001840
01/02/2018	801000027125	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271251438903118	010220180120080100000271250660001840
01/02/2018	801000027126	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271261438903113	010220180120080100000271260660001840
01/02/2018	801000027127	✓	✓	✓	✓	NRM	0102201801066000184000120080100000271271438903110	010220180120080100000271270660001840

HISTORIA DEL CLIENTE DE TODAS SUS ADQUISICIONES EN VENTANILLA

Cliente	Fecha	Tipo	Número	Valor	Iva	Total
SAGÑAY MOROCHO INES ESTELA	05/12/2012	FC	8001000050469	1,096.00	0.00	1,096.00
	06/12/2012	FC	8001000050547	5.50	0.00	5.50
	08/03/2013	FC	8001000070575	200.00	0.00	200.00
	07/05/2013	FC	8001000072748	3.50	0.00	3.50
	30/07/2013	FC	8001000077531	3.50	0.00	3.50
	24/08/2013	FC	8001000078092	825.00	0.00	825.00
	26/02/2015	FC	8001000106209	3.50	0.00	3.50
	06/11/2015	FC	8010000093009	2.50	0.00	2.50
	20/02/2018	FC	8010000027228	2.50	0.00	2.50

PARA EL CUADRE DIARIO DE CAJA AL FINAL DEL DIA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

Inicializaciones Transacciones Procesos Reportes Módulos Ventanas Ayuda

Comprobantes Emitidos

Caja: FC 8010 Desde: 01/02/2018 Hasta: 01/02/2018

TD: Tipo Venta: Financiamiento: Declarante SRI

Número	ID	Cliente	Base Iva 0%	Base Iva 12-14%	Valor	Iva	Total	
8010000027128	0604766147	UGSIÑA COLCHA TAMIA VALERIA	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	
8010000027129	0603812272	ORTIZ ERAZO MONICA DAYANA	2.50	0.00	2.50	0.00	2.50	
8010000027130	0603856166	YANTALEMA MOROCHO FANNY	2.50	0.00	2.50	0.00	2.50	
8010000027131	0604505867	FREIRE SAIGUA PAOLA CARINA	2.50	0.00	2.50	0.00	2.50	
8010000027132	0602408668	ALTAMIRANO ALVAREZ CARMITA DE	2.50	0.00	2.50	0.00	2.50	
RESUMEN GLOBAL								
(25)			Comprobantes Periodo:	339.50	0.00	339.50	0.00	339.50

Salir

PBLC UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO 14/12/2018 RECAUDACIONES PROTELCO TELS A. S. A.

(4.1) Enero/2018 MARIAT 192.168.102.253 - RECAUDACIONESV7 FRpComprobante01 [FC - 8010]

ES 8:48 20/02/2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

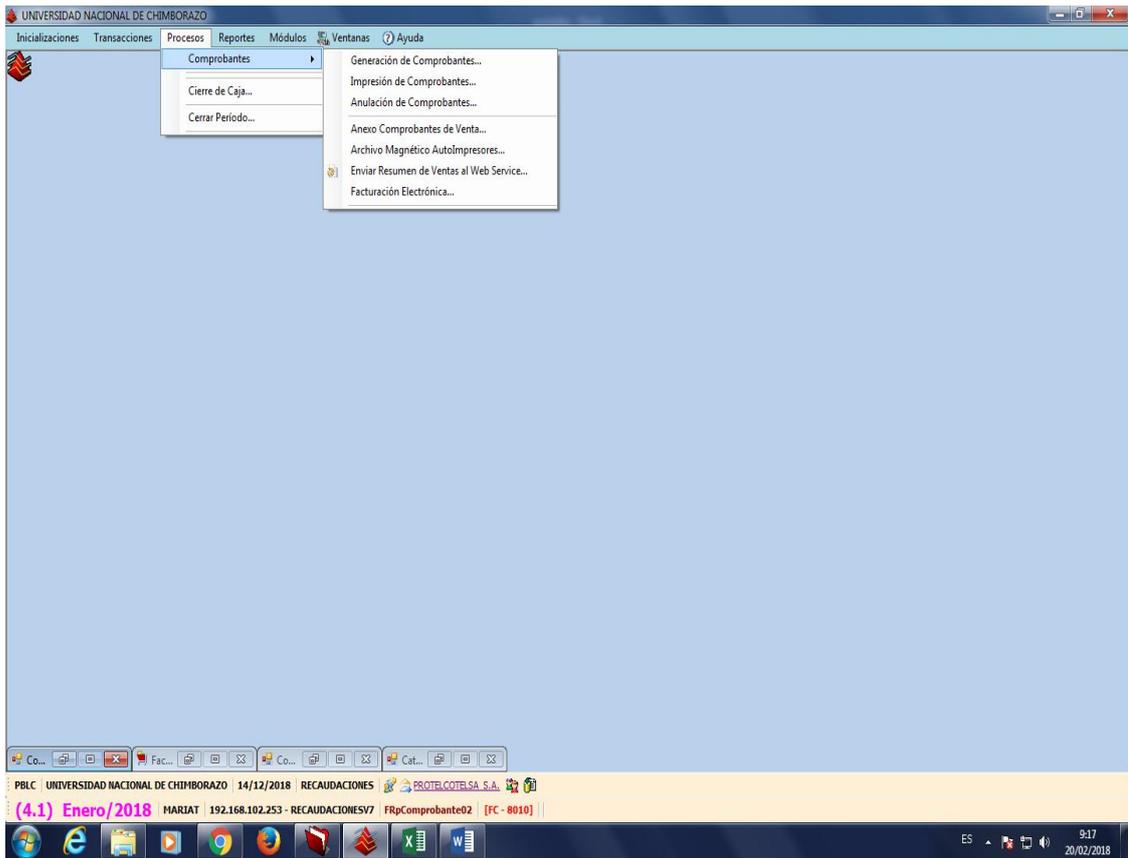
Inicializaciones Transacciones Procesos Reportes Módulos Ventanas Ayuda

- Parámetros...
- Inicializaciones
- Instituciones Educativas...
- Transporte
- Servicios
- Eventos
- Clientes
- Vendedores...
- Fondos de Terceros
- Precios
- Salir

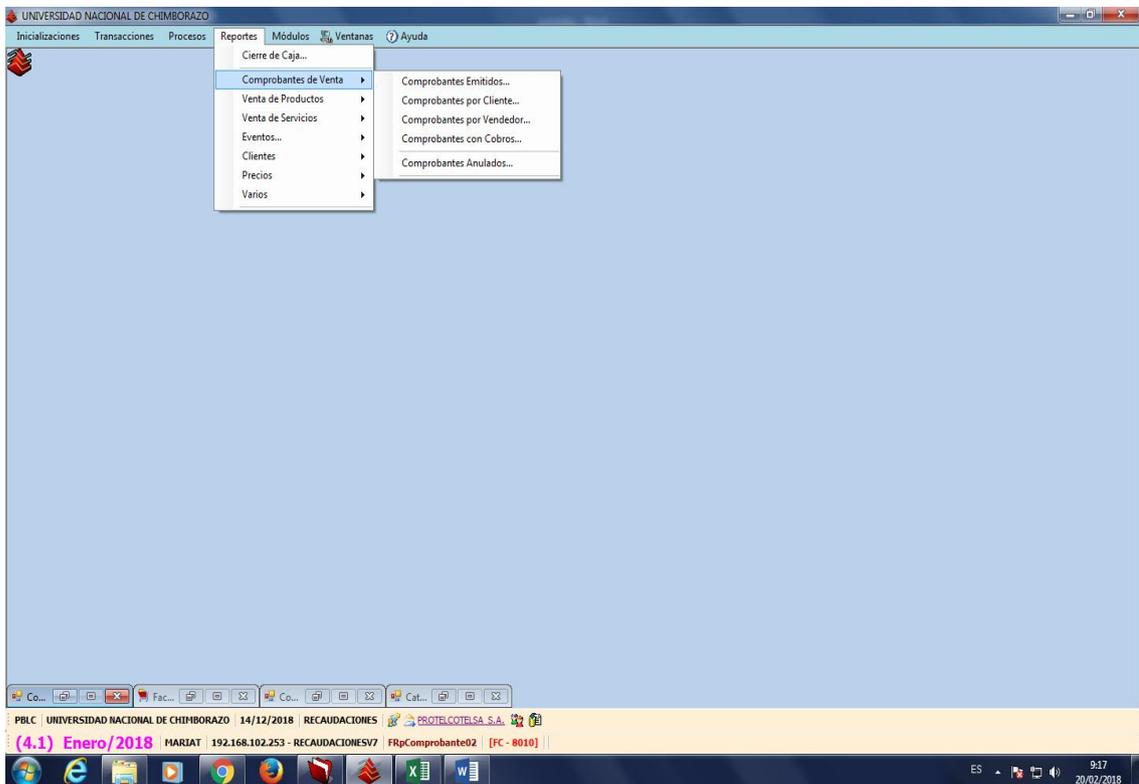
PBLC UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO 14/12/2018 RECAUDACIONES PROTELCO TELS A. S. A.

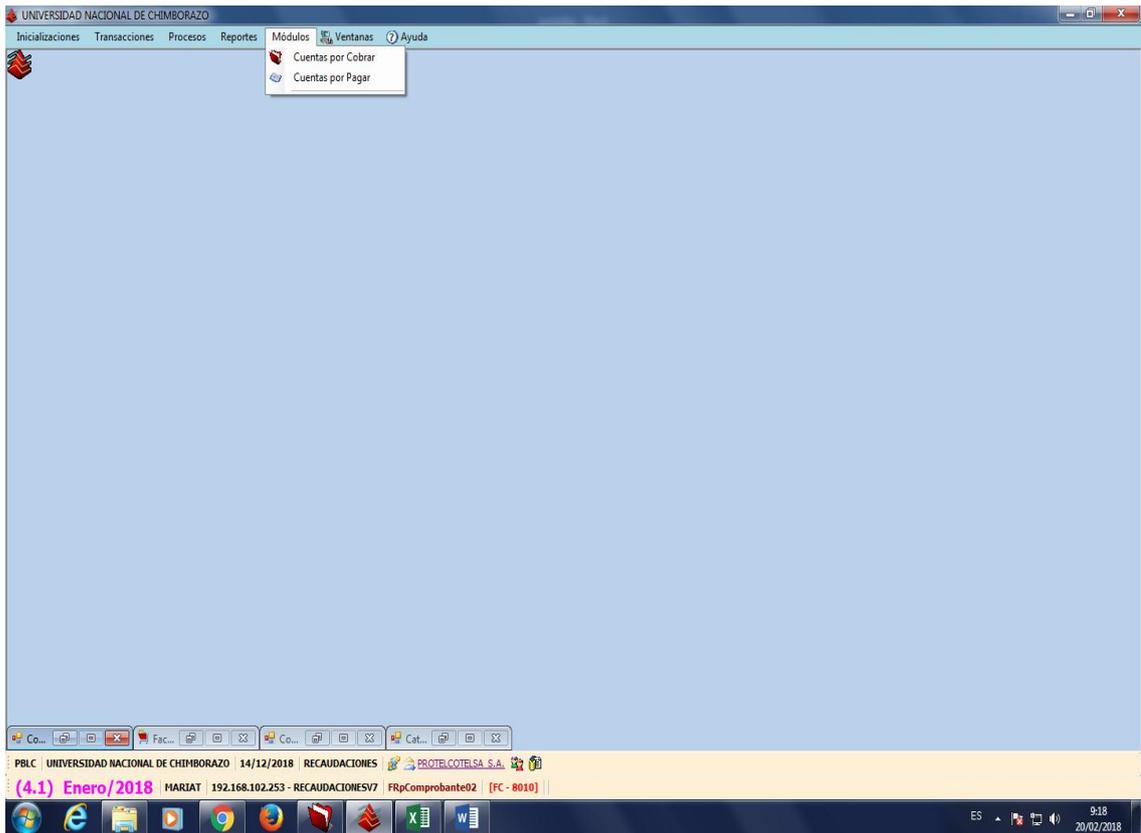
(4.1) Enero/2018 MARIAT 192.168.102.253 - RECAUDACIONESV7 FRpComprobante02 [FC - 8010]

ES 9:16 20/02/2018



LOS DIFERENTES TIPOS DE REQUERIMIENTOS QUE SE NECESITEN SE DEPLIEGAN DE ACUERDO A LA NECESIDAD DEL MOMENTO.





RESUMEN DE ARANCELES

	A	B	C	D	F
13	TOTAL => 130108 Prestación de Servicios				ANALISIS DE LABORATORIOS, ANALISIS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
14					SERVICIO ODONTOLÓGICO
15					TERAPIA FÍSICA
16					TOGA Y BIRRETES
17					ENSAYOS DE CONTROL DE CALIDAD
18					CALIFICACION DE PROVEEDORES
19					ALQUILER DEL AUDITORIO, COUSED, PISCINA Y OTRAS INSTALACIONES DE LA INSTITUCION
20	TOTAL => 170202 Edificios Locales y Residencias				RENTAS DE EDIFICIOS, LOCALES Y RESIDENCIAS
21	TOTAL => 170207 Equipos Sistemas y Paq Informaticas				RENTAS DE EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMATICOS
22	TOTAL => 190499 Otros No Especificos				CONCURSO DE MÉRITOS, CONVENIOS

Son las cuentas en las que se registran los diferentes movimientos de la ventanilla

<https://sigef.finanzas.gob.ec> SIGEF Ministerio de F... Inicio | UNACH Google eSIGEF - Sistema Integrado ... X Iniciar sesión en la cuenta

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
Invertir, innovar, transformarse
 SIGEF Ministerio de Economía y Finanzas

Usuario: MTLUZURIAGA
 Cambio Clave
 Ayuda
 Administradores
 Salir del Sistema
 EAPP215P

Catálogos Ejecución de Ingresos Ejecución de Gastos Contabilidad Tesorería Administración de Fondos

Ejecución de Ingresos
 Registro y Control de la Ejecución
 Modificaciones Presupuestarias
 Transferencias en Tránsito
 Consulta del Presupuesto de Ingresos Consolidado
 Consulta del Presupuesto de Ingresos Por Entidad
 Impresión del CUR de ingresos Múltiple
 Reportes

Comprobante de Ejecución de Ingresos
 Cargar Comprobantes de Venta
 Ajustes en Carga de Comprobantes de Venta

ES 9:38 20/02/2018

<https://sigef.finanzas.gob.ec> SIGEF Ministerio de F... Inicio | UNACH Google eSIGEF - Sistema Integrado ... X Iniciar sesión en la cuenta

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
Invertir, innovar, transformarse
 SIGEF Ministerio de Economía y Finanzas

Usuario: MTLUZURIAGA
 Cambio Clave
 Ayuda
 Administradores
 Salir del Sistema
 EAPP215P

Catálogos Ejecución de Ingresos Ejecución de Gastos Contabilidad Tesorería Administración de Fondos

Comprobante de Ejecución de Ingresos - MODIFICAR

Ejercicio:	2018	Institución:	180 180 - 0000 - 0000 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
UE. Origen:	0000 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	UD. Origen:	0000 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
Fecha Elaboración:	20/02/2018	No. CUR:	000089
Clase Registro:	DEV	Clase Modificación:	NOR
Tipo Documento:	08 COMPROBANTES DE INGRESOS	No. expediente:	000089
Documento Respaldo:	02 COMPROBANTE DE VENTA EMITIDO	No. Original:	000089
No. Doc Respaldo:	RDR 7227	Estado:	REGISTRADO
Fuente:	002-Recursos Fiscales generados por las Instituciones	Organismo:	0000
Banco:		Préstamo/Donación:	0000
Cuenta Monetaria Depósito Control Ingresos			
Cuenta Monetaria UDD:		No. Referencia Depósito:	
Auxiliar Contable 3:		Fec. Real Ingreso:	20/02/2018
Ubic. Geografica:	0601 - RIOBAMBA	Descripción: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.- REGISTRO DE RECAUDACIONES DE LA CAJA 8010 DEL 20/02/2018	
Tipo de Cliente:	VENTA - CONSUMIDOR FINAL	Ruc: NAC0000000001 CONSUMIDOR FINAL	
Tránsito: 100.00 IVA (-): 0.00 Total Documento (-): 100.00			

https://sigef.finanzas.gob.ec/eSIGEF Ministerio de F. UNACH eSIGEF - Sistema Integrado ... Iniciar sesión en la cuenta

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA *Invertir, innovar, transformarse*

Usuario: MTLUZURIAGA

Cambio Clave Ayuda Administradores Salir del Sistema EAPP215P

Catálogos Ejecución de Ingresos Ejecución de Gastos Contabilidad Tesorería Administración de Fondos

SIGEF - Ejecución de Ingresos
Registro y Control de la Ejecución - Comprobante de Ejecución de Ingresos - Comprobante de Ejecución de Ingresos

Ejercicio	2018	Institución	180 - 0000 - 0000	-	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO,
No. de CUR	00000089	No. Original	0000000089	Clase Registro	DEV
Clase Modificación	NOR	Monto Documento	100.00	Monto Deducion	0.00

Comprobantes de Venta

0660001840001 | UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

Nro. Autorización: [] Nro. Serie Cmp. Venta - Establecimiento: [] Nro. Serie Cmp. Venta - Pto Emisión: [] Nro. Comprobante: [] Fecha Comprobante: [] Fecha Caducidad: []

Nro. Comprobantes Emitidos: 001 Nro. Comprobante Original: []

Tipo de Pago: CREDITO Tipo de Venta: NO DEFINIDO

Sel	RUC	No. Comprob. Emitidos	No. Serie Est.	No. Serie Pto. Emisión	No. Autorización	No. de Comprobante	Fecha Comprobante	Base Imp. Tarifa IVA 12%	Monto Iva	Base Imp. Tarifa 0%	Base Imp. No Obj. IVA	Monto Total Sin IVA	Saldo Factura
0	0660001840001	001	008	010	2002201801066000184000120080100000272281438922212	27228	20/02/2018	0.00	0.00	2.50	0.00	2.50	2.50
Total								0.00	0.00	2.50	0.00	2.50	

Filtros:

https://sigef.finanzas.gob.ec/eSIGEF Ministerio de F. UNACH eSIGEF - Sistema Integrado ... Iniciar sesión en la cuenta

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA *Invertir, innovar, transformarse*

Usuario: MTLUZURIAGA

Cambio Clave Ayuda Administradores Salir del Sistema EAPP215P

Catálogos Ejecución de Ingresos Ejecución de Gastos Contabilidad Tesorería Administración de Fondos

SIGEF - Ejecución de Ingresos
Registro y Control de la Ejecución - Comprobante de Ejecución de Ingresos - Comprobante de Ejecución de Ingresos

Ejercicio Actual: 2018
Institución: 180 - 0000 - 0000 - UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO,

Sel	No. CUR	No. Org.	No. Exp.	Fecha Elaboración	REG	MOD	Descripción	Líquido a Recaudar	Monto Ingreso	Monto IVA	Monto Deducion	Estado	Pte.	UbG	DIS
0	000089	000089	000089	20/02/2018	DEV	NOR	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO - REGISTRO DE RECAUDACIONES DE LA CAJA 8010 DEL 20/02/2018	100.00	100.00	0.00	0.00	REGISTRADO	002	601	
0	000084	000084	000084	19/02/2018	DEV	NOR	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO - REGISTRO DIARIO DE RECAUDACION DE LA CAJA 1010 DEL 19-02-2018	100.00	100.00	0.00	0.00	REGISTRADO	002	601	
0	000083	000083	000083	17/02/2018	DEV	NOR	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO - REGISTRO DE RECAUDACIONES DE LA CAJA 8010 DEL 17/02/2018	2.50	2.50	0.00	0.00	REGISTRADO	002	601	
0	000082	000082	000082	16/02/2018	DEV	NOR	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO - REGISTRO DE RECAUDACIONES DE LA CAJA 8010 DEL 16/02/2018	7.00	7.00	0.00	0.00	REGISTRADO	002	601	
0	000081	000081	000081	16/02/2018	DEV	NOR	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO - REGISTRO DIARIO DE RECAUDACION DE LA CAJA 1010 DEL 16-02-2018	131.50	131.50	0.00	0.00	REGISTRADO	002	601	
0	000079	000079	000079	15/02/2018	DEV	NOR	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO - REGISTRO DE RECAUDACIONES DE LA CAJA 8010 DEL 15/02/2018	217.50	217.50	0.00	0.00	REGISTRADO	002	601	
0	000078	000078	000078	15/02/2018	DEV	NOR	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO - RESUMEN DIARIO DE RECAUDACION DE LA CAJA 1010 DEL 15-02-2018	94.50	94.50	0.00	0.00	REGISTRADO	002	601	
Total								653.00	653.00	0.00					

Filtros:

ANEXO N° 5. ENCUESTA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Cuestionario de Control Interno de Tesorería

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existe una adecuada segregación de funciones en el departamento de tesorería?	X			
2	¿Todas las operaciones realizadas por la UNACH cuentan con los respectivos documentos de respaldo?	X			Existen faltos internos de control y sus cuentas que son bastante pocas. Cuenta incompleta.
3	¿Se realiza permanentemente una adecuada planificación de las operaciones que se ejecutan en Tesorería?	X			
4	¿Se manejan comprobantes prenumerados y de forma consecutiva?	X			
5	¿Se realiza el registro de todos los valores que ingresan y egresan de Tesorería?	X			Todo valor recibido se ingresa en sus libros con los respectivos comprobantes.
6	¿Existen condiciones de seguridad adecuadas para la custodia del efectivo recibido?	X			
7	¿Todos los valores recibidos se encuentran respaldados por el correspondiente Comprobante de Caja?	X			
8	¿Todos los desembolsos de dinero son pagados mediante cheque?		X		Se recibían depósitos a través del Banco Ecuatoriano.
9	¿Por cada egreso de efectivo se elabora el correspondiente Comprobante de Egreso?	X			

10	¿Se verifican los documentos soporte de la operación antes del desembolso?	X		
11	¿Se depositan diariamente los valores recibidos en caja?		X	En casos puntuales no realiza el depósito al día siguiente
12	¿Se realizan arqueos sorpresivos, de los fondos de Caja?	X		
13	¿Existe un fondo de Caja Chica para pagos menores?		X	
14	¿Existe límite de pagos mediante los ingresos de caja?	X		Pero no en todos los casos solo en algunos.
15	¿Existe demora en la entrega de los valores solicitados por Reembolsos de Caja por los diferentes departamentos?		X	Se debe con rapidez en el momento una cuenta corriente que no genere que de momento con los recibos.
16	¿Existe un custodio y responsable del manejo de la chequera y efectivo?	X		
17	¿Se realizan conciliaciones bancarias mensuales?	X		
18	¿Se realizan flujos de caja de forma mensual?	X		
19	¿Se envía oportunamente la documentación a todos los departamentos y las copias son archivadas diariamente?		X	Existe muchos tiempos por lo tanto el archivo no puede ser de manera diaria del día que se deposita.
20	¿Se mantiene Reportes de Cuentas por Cobrar y Pagar por cliente y estos están actualizados?	X		