

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
UNAN MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS
NÚCLEO FAREM ESTELÍ



Tema

**Evaluación del Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la
Empresa Cobros del Norte S. A En el Periodo 2011**

Tesis para optar al título de maestro en Contabilidad con énfasis en Auditoria.

Autor

Ing. Fátima Johana Paiva Acuña

Tutor

MSC. Anabell Pravia

Estelí, Febrero del 2013

Contenido

<i>Dedicatoria</i> _____	i
Agradecimientos _____	ii
<i>Resumen</i> _____	iii
<i>I.Introducción</i> _____	1
1.1 Antecedentes _____	3
1.2 Justificación _____	5
1.3 Planteamiento del problema _____	7
II. Objetivos _____	9
2.1 Objetivo General _____	9
2.2 Objetivos específicos _____	9
<i>III. Marco teórico</i> _____	10
3.1 Historia y perfil de la Empresa _____	10
3.2 Control Interno _____	13
3.2.1 Objetivos del control interno _____	17
3.2.2 Clasificación del control interno _____	19
3.2.2.1 El control interno administrativo o gerencial: _____	19
3.2.2.2 Control interno contable: _____	19
3.2.3 Elementos del control Interno _____	20
3.3 Aplicación de las normas de control interno según el informe COSO _____	21
3.3 1 Marco General _____	22
3.3.2 Componentes del Control interno según el COSO _____	24
3.3.2.1 Ambiente de control _____	25
3.3.2.2 Evaluación de riesgos _____	27
3.3.2.3 Actividades de control _____	30

3.3.2.4 Información y Comunicación	36
3.3.2.5 Supervisión o Monitoreo	42
3.4 Rentabilidad	49
3.4.1 Concepto de Rentabilidad	49
3.4.2 La rentabilidad en el análisis contable	50
3.4.3 Niveles de análisis de rentabilidad	51
3.4.4 Rentabilidad análisis costo beneficio	51
IV. Preguntas directrices	56
V.Operacionalización de variables	57
VI. Diseño metodológico	76
6.1 Tipo de Enfoque	76
6.2 Tipo de Investigación	77
6.2.1 Variables	78
6.2.3 Población y muestra	79
6.2.4 Fuentes y técnicas de recolección de información	80
VII. Análisis de Resultados	81
7.1 Componentes del Control Interno	81
7.1.1 Ambiente de Control	81
7.1.1.1 Integridad y valores éticos	81
7.1.1.2 Competencia profesional	82
7.1.1.3 Asignación de Responsabilidad y autoridad	83
7.1.1.4 Estructura Organizativa	84
7.1.2 Evaluación de Riesgo	85
7.1.2.1 Riesgos Operativos	86
7.1.2.2 Riesgos Financieros	86
7.1.3 Actividades de control	87
7.1.3.1 Gestión del desempeño	87
7.1.3.2 Políticas y procedimientos	88

7.1.3.3 Autorizacion adecuada de actividades y operaciones _____	88
7.1.3.4 Documentación respaldo y registro adecuado _____	89
7.1.4 Información y comunicación _____	90
7.1.4.1 Información Financiera _____	90
7.1.4.2 Comuncacion_____	91
7.1.5 Supervison _____	92
7.1.5.1 Metodo de evaluacion del control interno _____	92
7.1.6 Rentabilidad _____	93
<i>VIII.Conclusiones _____</i>	94
<i>IX.Recomendaciones _____</i>	96
<i>X.Bibliografía _____</i>	99
ANEXOS _____	102

Dedicatoria

A Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante este tiempo de estudio

A mi esposo porque siempre me impulso a seguir adelante y por los días y horas que realizo el papel de madre y padre

A mi hija Nathalie Azareth Lopez Paiva, por todas las veces que no pudo tener a su mama a tiempo completo

A mis padres por siempre apoyarme en mi educación tanto académica como de la vida por su amor incondicional

Agradecimientos

Mis más sinceros agradecimientos,

A Dios, por acompañarme todos los días de mi vida

A mi esposo Dr. Byron Lopez y mi Bebe Nathalie Azarteh, por siempre estar ahí animándome a seguir adelante, por su amor incondicional

A mis padres, por siempre estar ahí y apoyarme en los momentos más difíciles

A la coordinadora de la tesis, profesora Msc Sandra Guadalupe Cervantes Sanabria por entregar parte de su vida para mi desarrollo profesional

A mi tutora, Msc Anabell Pravia por su paciencia y por estar alentándome en su último momento por compartir sus conocimientos

Al personal de la Empresa de Cobros del Norte, por brindarme su apoyo durante la recopilación de la información

A todos mis amigos, amigas y todas aquellas personas que han sido importantes para mí durante todo este tiempo, a mis maestros que aportaron a mi formación, para quienes me ensaaron con su ejemplo,

Resumen

En el presente trabajo se evaluó, Evaluación del Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Cobros del Norte S. A En el Periodo 2011. y aportar recomendaciones con las cuales pueden mejorar.

El tipo de estudio es descriptivo y de corte transversal porque se está evaluando un periodo siendo este el 2011.El enfoque es cualitativo con técnicas cuantitativas y cualitativas debido a que se realizan entrevistas las cuales son procesadas analíticamente de acuerdo a la valoración del funcionamiento de control interno, y encuestas procesadas cuantitativamente representadas en porcentajes según la muestra, se reforzó con investigación documental para confirmar la veracidad de la información brindada.

De forma específica el trabajo de tesis está elaborada siguiendo los componentes del modelo COSO I, los objetivos, planteamiento del problema fueron abordados tomando la lógica de los componentes de control interno según el COSO.

Según la problemática encontrada se corrobora que el control interno es deficiente analizando las grandes debilidades encontradas durante el proceso empezando desde el ambiente de control de la empresa, siendo uno de los principales problemas la mala segregación de funciones, y la falta de información financiera a tiempo

Por lo que se recomienda tomar medidas correctivas para solucionar las debilidades encontradas, en primer lugar se recomienda la elaboración de un manual de procedimientos, un manual de funciones donde se establezcan las líneas de autoridad y responsabilidad, y que se realice una supervisión constante en los puntos de recaudo. Palabras claves: control interno, rentabilidad

Summary

In the present experiment, evaluation of internal control and its impact on the profitability of the Company Collections North S. A In the period 2011. and provide recommendations that can improve.

The type of study is descriptive and cross-sectional because it is evaluating a period 2011. El being the qualitative approach is quantitative and qualitative techniques because interviews are done analytically which are processed according to the assessment of the functioning of control internal surveys and processed quantitatively represented in percentages according to the sample, was reinforced with documentary research to confirm the accuracy of the information provided

Specifically the thesis is prepared using the components of the COSO model I, the objectives, approach the problem were addressed by taking the logic of the internal control components by COSO.

According to the problems encountered is confirmed that the internal control is deficient analyzing the great weaknesses found during the process starting from the control environment of the company, one of the main problems of poor segregation of duties, and lack of timely financial information

It is recommended to take remedial action to address the weaknesses found, first recommended the development of a procedures manual, a manual functions where established lines of authority and responsibility, and that constant supervision is undertaken in collection points, Keywords: internal control, profitability

I.- INTRODUCCIÓN

La evaluación del sistema de control interno, por medio de los manuales de procedimientos, afianza las fortalezas de las empresas frente a la gestión. En razón de esta importancia que adquiere el sistema de control interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.

El control interno, es una necesidad administrativa de todo ente económico, si consideramos, que en toda empresa existe la posibilidad de contar con empleados deshonestos, descuidados o ineficientes, que hacen que la custodia de los activos sea deficiente, que la ejecución del cumplimiento de funciones no se efectúe apropiadamente y que se genere información confiable sobre la cual se puedan fundamentar decisiones, este estudio centra su atención Evaluación del Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Cobros del Norte S. A en el periodo 2011.

Para desarrollar el estudio se ha organizado en diez capítulos siguiendo un orden lógico. En la Introducción, capítulo (I) se presenta la estructura del informe dividido en los diferentes apartados o capítulos, se describe en forma general la problemática objeto de estudio para llegar particularmente al problema de investigación, los antecedentes que sintetizan los aportes de estudios realizados sobre el problema de investigación para posibilitar el conocimiento y la comprensión de cómo ha sido estudiado esta problemática anteriormente; la justificación en la cual se resalta la importancia del estudio para la solución del problema, quienes serán los beneficiados con los resultados de la investigación, sean directos o indirectos.

Los Objetivos de la Investigación, capítulo (II), tanto el general como los específicos fueron formulados con claridad, precisión y orden lógico, éstos fueron derivados del problema de investigación con el propósito de que fueran relacionados y delimitados del mismo.

En el Marco Teórico, capítulo (III) se detallan los aspectos conceptuales necesarios para fundamentar y apoyar el resultado de la investigación, organizando de forma coherente las aportaciones importantes y detalladas de los autores respecto a la problemática en estudio, referenciando correctamente las citas bibliográficas atendiendo a la normativa APA.

En lo que respecta a Preguntas Directrices, Capítulo (IV), aquí se hace referencia a la presentación de la problemática objeto de estudio, del cual depende el enfoque y el alcance de la investigación.

En el capítulo (V), se hace referencia a la operacionalización de variables, donde se establecen las variables del estudio, las cuales fueron operativizadas.

En el Diseño Metodológico, Capítulo (VI) se estructuró el enfoque y el tipo de investigación, la determinación de la población y la muestra que fue a conveniencia del investigador; así como las técnicas e instrumentos para recopilar información lo cual constituye la base del trabajo de investigación.

Análisis y Discusión de Resultados, capítulo (VII) se hace la triangulación de teoría, exposición de resultados obtenidos más la opinión personal, se establecen los resultados obtenidos en las técnicas utilizadas.

En las Conclusiones, capítulo (VIII), se establecen de manera puntual surgidas como producto del análisis de resultado, estas conclusiones están ligadas directamente con el problema de investigación, objetivos planteados, y las preguntas directrices.

En las Recomendaciones, capítulo (IX), se establecen los aportes personales en cuanto a la problemática encontrada en la investigación.

En el capítulo final, capítulo (X), donde se indica la bibliografía que fue utilizada durante la realización de la tesis, es ordenada alfabéticamente.

El trabajo de investigación pretende ser un aporte a todas aquellas empresas que no cuentan con un adecuado sistema de control interno en virtud de que las empresas día a día presentan mayor desarrollo y sólo mediante la obtención de su máxima eficiencia y eficacia operativa podrán mantenerse firmes y sólidas dentro de un mercado de competencia.

1.1.- Antecedentes

La Empresa de cobros del Norte, surge en el 2003, constituida como una sociedad anónima, para brindar el servicio cobro de facturas de Energía en el territorio Norte del País, como contratista de la Trasnacional Gas Natural (Disnorte-Dissur), actualmente está prestando también los servicios de Atención al Cliente.

La investigación está enmarcada dentro del ámbito de control, específicamente en los puntos de recaudo ubicados en los municinios de

Sébaco, Ocotal y Somoto. Para la realización de este trabajo se consultaron estudios vinculados con el tema de estudio, Este problema no ha sido tratado con el mismo enfoque, pero si con temas relacionados tales como:

Estudios encontrados “Ecuador, 2009 Vega Flor, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Diseño de un manual de control interno para el departamento Financiero”, en el que se concluye que: La Dirección Financiera es responsable de mantener la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones realizadas, por la necesidad de cumplir la misión y objetivos institucionales. El control es una prioridad por lo cual se diseñó con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del Departamento Financiero.

Guatemala, 2002, Elsa María Lima Álvarez, en la Universidad Francisco Marroquín de Guatemala para optar a Máster en Auditoría, realiza una evaluación del control interno basado en el modelo COSO, en esta investigación se integran los cinco componentes de evaluación del COSO, como método de evaluación del control interno de una empresa en particular, este modelo es idóneo para medir la eficiencia y eficacia de las áreas de una empresa.

Guatemala, 2011, Lesder Augusto Velásquez Reyes, en la Universidad de San Carlos Guatemala, para optar al título de Contador Público y Auditor, realiza una evaluación del control interno basado en el modelo COSO, en esta investigación se integran los cinco componentes de evaluación del COSO

Guatemala, 2004, en la Universidad Francisco Marroquín de Guatemala, para optar a Licenciado en Contabilidad y Auditor, concluye, realiza una evaluación y concluye que el control interno ayuda a formar un buen ambiente

de trabajo y por consiguiente mayor rendimiento , tanto en las actividades laborales del personal, como de la empresa

Guatemala, 2007 Rojas Walter “Universidad de San Carlos Guatemala, para optar al título de Contador Público y Auditor concluye: El control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

La Empresa Cobros del Norte, S.A durante su existencia no ha realizado ningún trabajo investigativo ni tampoco se ha evaluado su control interno

Con la recopilación de estas investigaciones, se reconoce la importancia del control interno dentro de las empresas y su influencia en el buen andar de las finanzas. Un buen sistema de control interno, permite un mejor nivel operativo y por consiguiente trasciende en los resultados.

1.2.- Justificación

La aplicación adecuada de controles internos para la Empresa de Cobros del Norte S. A (ECONORTE), surge por la necesidad de brindar a esta empresa un medio estratégico que contribuya al desarrollo efectivo de la planeación organizacional, permitiendo con ello esquematizar cada factor que influya posiblemente para que la empresa pueda optimizar sus funciones

Por otro lado, es de gran relevancia hacer notar que el Sistema de Control Interno que se evaluará, va a ser objeto de fortalecimiento para que la empresa disponga de otra herramienta que le permita desarrollar su planeación tomando en cuenta los factores que constituyen la misma, según sea las funciones que ejerce cada empleado apoyándose para ello del resultado final de la investigación

El propósito de esta investigación, permite enfocar una visión específica de lo que se quiere alcanzar, para mejorar las funciones del proceso administrativo y contable, las funciones de cada empleado que labora en la empresa con la finalidad de mejorar las debilidades, a la vez que sirva de aporte aquellas empresa que no cuentan con un adecuado sistema de control interno, el cual es importante, en virtud de que las empresas día a día presentan mayor desarrollo y solo mediante la obtención de su máxima eficiencia operativa podrán mantenerse firmes y sólidas dentro de un marco de competencia.

A su vez, como un modelo metodológico que pueda aplicarse de forma adecuada a la otra empresa contratista GLOBAL TRACK que también presta los servicios de cobro en punto de Recaudo. Servirá de guía para estudiantes de la universidad que quieran investigar y ampliar este tema de interés.

Es de provecho en el ámbito personal para optar al título de Máster en Contabilidad con énfasis en Auditoría.

1.3.- Planteamiento del Problema

ECONORTE, en los 10 años que tiene de existir no ha realizado ningún estudio, y/o implementado controles internos que le ayuden al manejo adecuado de los bienes, y funciones.

Se ha podido determinar, que existen muchos trabajos de investigación referidos al sistema de control interno, estos trabajos son de carácter general, no habiendo ninguno referido directamente al sistema de control interno administrativo y contable para ECONORTE.

En los últimos años, ECONORTE ha tenido tres fraudes por parte del personal que está ubicado en los puntos de recaudo y en los centros de atención al cliente, esto debido a la falta de un control interno porque no tienen una persona destinada a dar seguimiento a estas actividades. El exceso de confianza por parte de la gerencia, quien está a cargo de toda la empresa no se ha encargado de delegar sus funciones, ha llevado a que la empresa durante los últimos años no haya logrado obtener las ganancias esperadas.

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que se realizan, pues de ello dependen mantener una contabilidad confiable.

En la actualidad, han surgido nuevas formas de hacer negocios en el mundo, forzadas quizás por un proceso de globalización, especie de filosofía, que se impone en todo el mundo, que exige en los actuales momentos un

cambio de mentalidad centrada en la maximización de la calidad de las empresas.

La empresa ECONORTE, ha venido experimentando un moderado, pero, sostenido crecimiento y aumento de su participación en el mercado de prestación de servicios, lo que ha significado un aumento de las ganancias durante los dos últimos años.

ECONORTE actualmente, no tiene un modelo o procedimiento específico de cómo debe ser un sistema de control interno, sin embargo existen lineamientos mínimos (cartas, memorandos, reglamento interno), que contribuyen al cumplimiento de sus objetivos, por lo tanto se requiere implantar un modelo de control interno administrativo y contable que garantice la eficiencia y economía de las operaciones de la empresa, facilitando la correcta ejecución de las funciones y asegurando la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información administrativa y contable.

Un manual de control interno, será el punto de partida para que la gerencia verifique la correcta actuación y efectividad de la operativa de la empresa, se considerará que el costo de un sistema de control interno se debe diferenciar por el beneficio general que produce al minimizar los riesgos y el impacto que tiene el cumplimiento de los objetivos de la empresa; como consecuencia, en el proceso de diseño del sistema de control interno conviene considerar que los procedimientos que se dictan no resultan onerosos a la entidad.

II.- OBJETIVOS

2.1.- Objetivo General:

Evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Cobros del Norte S.A. en el Municipio de Estelí, en el periodo 2011.

2.2.- Objetivos Específicos:

2.2.1.- Describir la estructura del sistema del control interno que presenta la Empresa Cobros del Norte S.A., municipio de Estelí, en el período 2011.

2.2.2.- Identificar las debilidades existentes en el control interno de la Empresa Cobros del Norte S.A., municipio de Estelí, en el período 2011.

2.2.3.- Determinar la incidencia del control en la rentabilidad de la Empresa Cobros del Norte S.A. en el municipio de Estelí, en el periodo 2011.

2.2.4.- Proponer alternativas de solución que ayuden a la eficiencia de la rentabilidad de la Empresa Cobros del Norte S. A., en el municipio de Estelí, en el periodo 2011.

III.- MARCO TEÓRICO

3.1.- Historia y perfil de la empresa

La Empresa de Cobros del Norte, S.A (ECONORTE), es un Agente de Cobros que es contratado por la trasnacional Gas Natural Fenosa (Disnorte-Dissur) para realizar la gestión de cobros de las Facturas de Energía Eléctrica que adeudan los clientes a Disnorte, actualmente la empresa también brinda los servicios de atención al cliente

ECONORTE, se constituyó legalmente en marzo de 2003, con 12 socios, todos con igual participación en el capital social.

Dichos socios se constituyeron en los Gestores de Cobros de la empresa, y el territorio que se les asignó para llevar a cabo sus funciones fue y sigue siendo el mismo del cual son originarios: los departamentos de Estelí, Madriz, Nueva Segovia y Matagalpa (Donde se gestiona el cobro de los municipios de San Isidro, Sébaco, Ciudad Darío)

En la actualidad, la empresa sólo cuenta con 8 socios, dado que 4 de ellos retiró su participación en el capital social de mantenerlos en la función de gestores de cobros. Las acciones de esos 4 socios fueron distribuidas equitativamente entre los socios que quedaron.

La autoridad máxima es la Junta Directiva, y el Presidente de la Junta Directiva es el Director General de la empresa.

Actualmente el señor Edgar Rodríguez es el Presidente de la Junta Directiva y Director General de la empresa, la cual tiene 9 años de existencia (2003 – 2012), con operaciones en los departamentos de Matagalpa, Estelí, Madriz y Nueva Segovia. Con 34 colaboradores. ECONORTE. Es una entidad independiente de tamaño mediano, que obtiene o hace los arreglos para el pago del dinero adeudado a Disnorte, S.A., por una comisión diferenciada (U\$0.25 por factura domiciliar recuperada y 1.25% del valor en córdobas de las facturas de mediana demanda recuperadas).

Durante los últimos dos años el contratante le ha solicitado a ECONORTE asuma el cobro de ventanilla en los Centros de atención al cliente de Ocotol (2 Cajeras), Somoto (1 Cajera) y Sébaco (1 Cajera), el registro de las facturas cobradas se realiza en el Sistema de Gestión Comercial de Disnorte y el dinero recaudado es depositado directamente en la cuentas de Disnorte. Al final de cada mes se realiza el informe de las facturas cobradas las cuales se le reportan al contratante se elabora y se entrega factura en Tesorería del contratante la cual se paga después de 15 días de acuerdo al contrato firmado siendo la comisión de U\$0.25 Dólar por factura cobrada

ECONORTE, con nueve años de existencia, únicamente cuenta con registro contable de los últimos 4 años.

➤ **Misión**

Gestionar la recuperación de cartera vencida a socios comerciales.

➤ **Visión**

Ser la empresa líder en cuanto a gestión de recuperación de cartera vencida, en el norte de Nicaragua (Matagalpa, Estelí, Madriz y Nueva Segovia).

➤ **Objetivos estratégicos**

Objetivo General:

- Crecer de manera sostenida en cuanto a los servicios ofrecidos y al número de socios comerciales logrados.

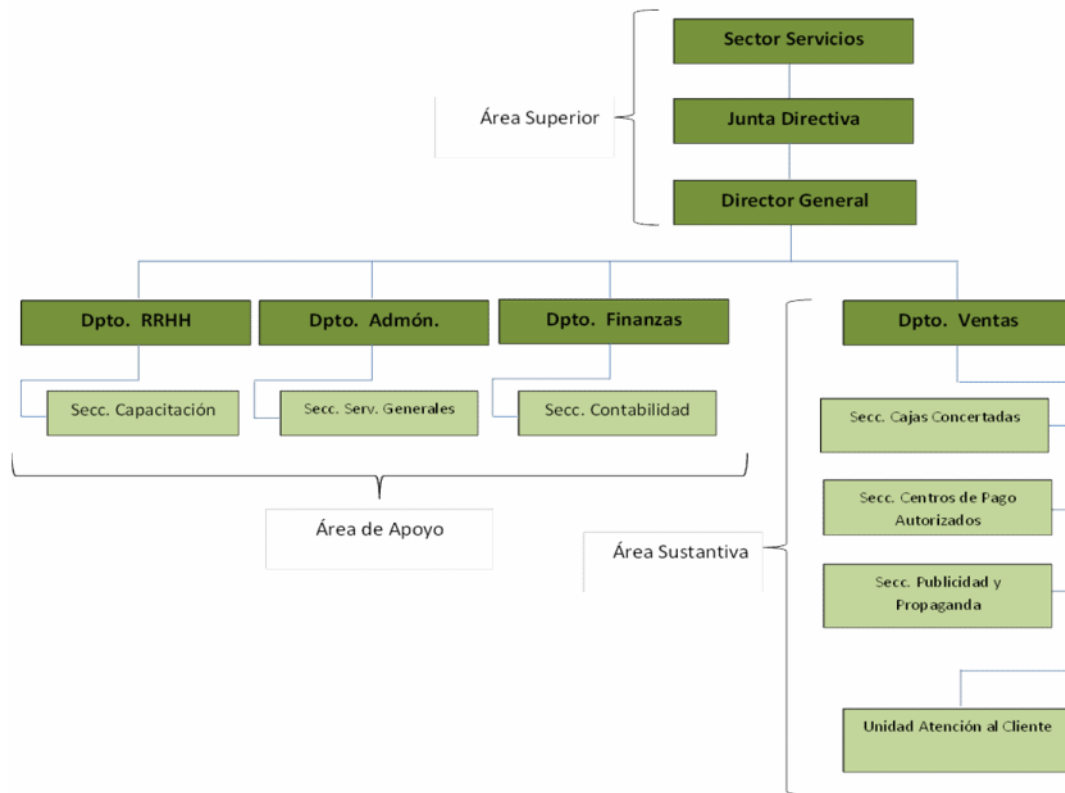
Objetivos específicos:

- Afrontar nuevos retos empresariales que estimulen el desarrollo de las personas y la organización.
- Adquirir una posición competitiva más sólida.
- Ampliar la cuota de mercado

➤ **Valores**

- Integridad
- Liderazgo
- Respeto
- Compromiso
- Disciplina
- Superación
- Calidad

➤ Estructura Organizativa



3.2.- Control Interno

Según Mantilla (2003, p4.), El informe del "Committe of sponsoring "(COSO) define al control interno como un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia de la operatoria
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia (Mantilla, 2003).

Hoy en día el informe COSO se usa como referencia de manera obligatoria para realizar evaluaciones del control interno, tanto en las empresas como a nivel docente.

Con el concepto que establece el COSO se puede determinar que el control interno es para todo tipo de empresas, de acuerdo a las tres categorías se percibe que el nivel que abarca el control interno, mide eficiencia y eficacia para realizar las operaciones. Para ECONORTE, sería de gran utilidad usar este método siendo una empresa de servicios se puede obtener una información oportuna y confiable, siendo esencial para determinar si la información que brinda es pertinente para tomar decisiones y en las demás decisiones que deba tomar la gerencia para encaminar la empresa al éxito esperado.

Según Santillana (2003), manifiesta que control interno es un elemento fundamental de la administración que no debe soslayarse o dejarse de tomar en cuenta en toda organización, Su importancia se aprecia ubicándolo desde un punto de vista básico de la acción de administrar hacia el interior de la propia organización, no se puede realizar un proceso de organizar sin control; no puede haber una obtención de recursos humanos, materiales y financieros sin control o intercoordinados y, obviamente no se puede administrar sin control.

La aportación de Coopers & Lybrand (1997), dice que el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las tres siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicable.

Los conceptos de control interno abarcan los mismos aspectos para todos los autores, se pretende tener información ágil y con una seguridad razonable, que las operaciones se realicen en el tiempo estimado, y se obtengan resultados encaminados a las metas organizacionales, y el oportuno cumplimiento de leyes y regulaciones, que evidencien el buen andar de la empresa.

La definición de control interno se amplía a un marco considerable dentro de una empresa, donde la gerencia deberá de ser la más interesada en implementar estos procedimientos.

La empresa de Cobros del Norte está interesada en aplicar un adecuado control interno dado el crecimiento que está teniendo la empresa durante los últimos meses

Catácora, (1996:238), expresa que el control interno: "Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable".

Tomando en cuenta que el control interno va a servir como base o instrumento de control administrativo, y que igualmente abarca el plan de organización, de procedimientos y anotaciones dirigidas con la única finalidad de custodiar los activos y a la confiabilidad contable, la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1994:310), la define como: "El plan de organización, de todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas al negocio, para proteger y salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y sus operaciones, promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas para cada empresa".

Una vez establecido y dejado claro el significado del control interno es bueno verlo también desde un punto de vista financiero donde Holmes, (1994:3), lo define como: "Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización".

Asimismo, el concepto de control interno emitido por Redondo, (1993:267), es: "Se debe hacer un estudio y una evaluación adecuada de control interno existente, como base para determinar la amplitud de las pruebas a las cuales se limitarán los procedimientos de auditorías".

La comprensión del control interno puede así ayudar a cualquier empresa a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas.

3.2.1.- Objetivos del Control Interno:

El Control interno es un plan de organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de:

- a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- b) Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- d) Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- f) Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- g) Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- h) Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

Según Mantilla (2004), habla de las categorías de objetivos y los establece de la siguiente manera:

Para definir los tipos de controles internos se deberán clasificar de acuerdo a las categorías de objetivos:

➤ **Objetivos relacionados con las operaciones:**

Se refiere a la eficiencia y la eficacia de las operaciones de entidad, incluyendo los objetivos de rendimiento, de rentabilidad y la salvaguarda de los recursos contra posibles pérdidas (Coopers y Lybrand, 1997).

➤ **Objetivos relacionados con la información financiera:**

Se refiere a la preparación de estados financieros y a la prevención de falsificaciones de la información financiera publicada, a menudo estos objetivos están condicionados por agentes externos (Coopers y Lybrand, 1997).

➤ **Objetivos de cumplimiento**

Este objetivo se refiere al cumplimiento de las leyes y normas a la que está sujeta la entidad (Coopers y Lybrand, 1997)

ECONORTE en su misión y compromiso con el contratante esta brindar un servicio de calidad sin embargo para obtener eficiencia y eficacia en los controles internos de las operaciones deberá existir un manual de control interno, el cual deberá ser de gran importancia para la gerencia, sería un instrumento para tener certeza de que los logros se cumplen según los objetivos planteados.

3.2.2 Clasificación del control interno

El control interno se puede clasificar en dos diferentes ramas, como son:

3.2.2.1 El control interno administrativo o gerencial:

Según Cepeda (1997), está orientado a personas con el objetivo de influir en los individuos para que sus acciones y comportamientos sean consistentes con los objetivos de la organización, lo cual permite la diferencia clara y precisa de metas, objetivos, y valores: que los sistemas de administración sean participativos, las comunicaciones más abiertas y sobre todo motivar al empleado.

3.2.2.2 Control interno contable:

Comprende normas y procedimientos contables establecidos, como todos los métodos y procedimientos que tienen que ver o estar relacionados directamente con la protección de los bienes, fondos y la confiabilidad de los registros contables presupuestables y financieros de las organizaciones, para ello el control interno establece los siguientes objetivos:

- La integridad, validez, exactitud, y mantenimiento de la información
- Seguridad física
- Definición de autoridad y responsabilidad
- Segregación de deberes
- Establecimiento de comprobaciones internas y pruebas independientes

- Uso de procedimiento de auditoría.

Es importante destacar que esta definición de control interno contable no solo engloba el entorno financiero y contable sino también controles donde la meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial.

Esta clasificación tiene el objetivo de encontrar un equilibrio dentro de la organización tanto del sistema financiero como del operativo, los cuales deben de ser manejados con controles internos efectivos para asegurar el cumplimiento de los objetivos que se tienen en la empresa.

Aparentemente ECONORTE, lleva controles administrativos y contables de manera empírica, parece ser que no tienen establecidos de manera formal.

3.2.3 Elementos del control interno

Según Bermúdez (2000), establece que los elementos que conforman el control interno son:

- La estructura de la organización

Se condensa en principios, cuadros, y manuales, expuestos a través de organigramas y manuales de funciones, que permiten interpretar y evaluar la información recibida.

- El sistema de contabilidad. Se afianza en:
 - a. Adecuada segregación de funciones
 - b. Principio general aceptación

- c. Plan de cuentas y procedimiento contable
- d. Registros y comprobantes
- e. Estados financieros

- Las Normas de operación: Determinan
 - a. Objetivos específicos
 - b. Políticas
 - c. Presupuestos
 - d. Análisis de costos
 - e. Control de calidad

- Los informes comprenden:
 - a. Destino
 - b. Contenido
 - c. Periodicidad, (2000).

Los elementos del control interno deberán de ser tan amplios como para englobar las funciones que se realiza la empresa, ya que estos irán regulando cada una de las actividades que realiza la empresa.

ECONORTE si bien es cierto aplica ciertos elementos de control cada quien lo aplica a su modo y no están documentados

3.3.- Aplicación de las normas de Control Interno según el Informe COSO

3.3.1 Marco General

Según el Instituto de Auditores Internos de España- Coopers & Lybrand (1998), constituye un motivo de gran satisfacción presentar la traducción de la versión en inglés del INFORME COSO sobre Control Interno, publicación editada en los Estados Unidos en 1992 tras un largo período de discusión de más de cinco años y realizada por un grupo de trabajo denominado **Commité of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión (COSO)** y cuyos participantes fueron la American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), American Accounting Association (AAA), The Institute of Internal Auditors (IIA), Institue of Management Accountants (IMA) y el Financial Executives Institute (FAI); además de un selecto grupo de asesores de las entidades más importantes de estados Unidos.

De acuerdo con el COSO, hace tiempo que los altos ejecutivos buscan maneras de controlar mejor las empresas que dirigen. Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evaluación del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

Los controles internos fomentan la eficiencia, eficacia y economía, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

Debido a que los controles internos son útiles para la consecución de muchos objetivos importantes, cada vez es mayor la exigencia de disponer de

mejores sistemas de control interno y de informes sobre los mismos. El control interno es considerado cada vez más como una solución a numerosos problemas potenciales.

De acuerdo con el Informe COSO, el control interno, se define como un proceso efectuado por el Directorio, la gerencia y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: i) Eficiencia, eficacia y economía de las operaciones; ii) Fiabilidad de la información financiera; y, iii) cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

Los sistemas de control funcionan en tres niveles distintos de eficacia. El control interno puede considerar eficaz en cada una de las tres categorías, respectivamente, si el directorio y la gerencia tienen la seguridad razonable de que: i) Disponen de información adecuada sobre hasta que punto se están logrando los objetivos operacionales de la entidad; ii) Se preparan de forma fiable los estados financieros públicos; y, se cumplen las leyes y normas aplicables.

Si bien el control interno es un proceso, su eficacia es el estado o la situación del proceso en un momento dado.

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Se derivan de la manera en que el directorio dirige la empresa y están integrados en el proceso de dirección estratégica. Aunque los componentes son aplicables a todas las empresas, en cada una de ellas la implantación se da de forma distinta. Los componentes, son los siguientes. i) Entorno de control; ii)

Evaluación de los riesgos; iii) Actividades de control; iv) Información y comunicación; y, v) Supervisión.

3.3.2 Componentes del control interno según el COSO

Para enriquecer la investigación se han tomado en cuenta varios autores que nos hablan del control internos, sus objetivos, clasificación y componentes, pero para la realización de esta investigación se tomará como referencia el marco COSO, debido que es un modelo completo y argumentado en base al riesgo del control interno en una empresa.

Al hablar de control interno como proceso involucra a todos los integrantes de las empresas sin excepción, ya que cada uno realiza una actividad encaminada

Según Coopers y Lybrand, (1997), el marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- Monitoreo
- Información y comunicación
- Actividades de Control
- Evaluación de Riesgos
- Ambiente de control



3.3.2.1 Ambiente de control

Según Mantilla (2003), el ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia del control de su gente. Es fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura, los factores de ambiente influyen en la integridad, valores éticos, y competencia de la gente de la entidad; La filosofía de los administradores y el estilo de operación, la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad, y como organiza y desarrolla a su gente y la atención, dirección que presta el consejo de directores.

Según Coopers y Lybrand, (1997), El ambiente de control establece el tono de una organización para influenciar la conciencia del control de su gerente. Es el fundamento de los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.

Los principales factores del ambiente de control son:

a) **Integridad y valores éticos**

Los objetivos de la entidad y la manera como se logren, están basado en preferencias, juicios de valor, y estilos administrativos, tales preferencias a juicios de valor trasladados a estándares de conducta, reflejan la integridad de los administradores y su compromiso con los valores éticos.

La efectividad de los controles no puede elevarse por encima de la integridad y de los valores éticos de la gente que crea, administra y monitorea.

b) Competencia profesional

La competencia deberá reflejar el conocimiento, y las habilidades necesarios para realizar las tareas que definen los trabajos individuales. Que tan bien se requieren que se cumplan esas tareas es generalmente de la administración, quien considera que los objetivos de la entidad, las estrategias, y planes para la consecución de los objetivos. A menudo existe un intercambio entre la competencia y los costos.

c) Asignación de responsabilidad y autoridad

Para actividades de operación, y establecimiento de relaciones de información y de protocolos de autorización. Involucra el grado en la que los individuos y los equipos son animados a usar su iniciativa en la orientación y en la solución de problemas, así como los límites de autoridad. También se refiere a las políticas que describen las prácticas apropiadas para el tipo de negocio, el conocimiento, y la experiencia del personal clave, y los recursos previstos para cumplir dichos deberes.

d) La estructura organizativa

Proporciona la estructura conceptual mediante la cual se planean, ejecutan, controlan y monitorean la consecución de los objetivos. Las actividades pueden relacionarse con lo que a veces se denomina cadena de valor: Actividades de acceso al interior recepción, operaciones o producción, salida al exterior (embarque), mercadeo, ventas y servicios. Pueden existir funciones de apoyo, relacionadas con la administración, recursos humanos, o desarrollo y tecnología.

e) **Filosofía y estilo de operación de la administración**

Afecta la manera en como la empresa es manejada, incluyendo el conjunto de riesgos normales de los negocios, una entidad que ha tenido éxito asumiendo riesgos significativos puede tener una percepción diferente sobre el control interno que otra que ha tenido austeridad económica a consecuencia reguladoras como resultado de las incursiones en negocio de alto riesgo. Una compañía administrada informalmente puede controlar las operaciones ampliamente mediante el contacto cara a cara con los administradores. Otra administrada formalmente puede confiar en políticas escritas, indicadores de desempeño, e informes de excepción. (1997).

3.3.2.2 Evaluación de riesgos

Según Mantilla (2003), cada entidad enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración del riesgo es el establecimiento de objetivos enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben de administrarse los riesgos. Dado que las condiciones económicas, industriales, reguladoras, y de operación continúan cambiando, se necesitan identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

Los objetivos en la entidad deben ser un proceso altamente estructurado o informal, pueden definirse explícitamente e implícitamente, tal como mantenerse en un nivel pasado de desempeño. El conocimiento de debilidades, amenazas, oportunidades y Fortalezas conducen hacia una estrategia global. Generalmente es establecido de manera amplia, teniendo que ver con el nivel alto de asignación de recursos y prioridades. (2003).

El proceso de identificación y análisis de riesgos puede ser un proceso interactivo, y componente crítico de un sistema efectivo de control.

➤ **Identificación de riesgos**

Para Mantilla (2003), el desempeño puede estar en riesgo en una entidad a causa de factores externos o internos, estos pueden afectar los objetivos establecidos o implícitos. Los riesgos se incrementan a medida en que los objetivos difieren conscientemente del desempeño pasado. Debe considerar todas las interacciones significativas de bienes, servicios e información entre una entidad y las partes externas relevantes, incluyendo: proveedores, inversionistas, acreedores, accionistas, empleados, clientes, compradores, intermediarios y competidores potenciales como actuales, lo mismo que entidades públicas y medios de comunicación.

Factores externos:

- Desarrollos tecnológicos
- Las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes
- La competencia puede alterar las actividades de mercado o servicio
- La legislación y regulación nuevas puedan forzar cambios en las políticas y en estrategias de operaciones.
- Las catástrofes naturales pueden orientar los cambios en las operaciones o en los sistemas de información y hacer urgente la necesidad de planes de contingente.
- Los cambios económicos pueden tener un impacto sobre las decisiones relacionadas con financiación, desembolsado de capital y expansión. (2003).

Factores internos:

- Sistemas de información
- Calidad del personal vinculado y los métodos de entrenamiento
- Cambio en las responsabilidades de la administración
- Naturaleza de las actividades de la entidad, y acceso a los empleados a los activos
- Un consejero o comité de auditoría que no es efectivo. (2003)

➤ Análisis de riesgos

Según Mantilla (2003), los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo), y externos (mas objetivos).

El control interno ha sido esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización (externos e internos) como de la efectividad.

Luego de que la entidad ha identificado los riesgos globales de la entidad y los riesgos de actividad, necesita analizar los riesgos. La metodología

para analizar riesgos puede variar ampliamente ya que muchos riesgos son difíciles de cuantificar.

➤ **Estimación del significado de un riesgo**

Según Mantilla (2003) es la valoración de la probabilidad (frecuencia) de ocurrencia de un riesgo.

Es la consideración de cómo puede administrarse el riesgo, esto es, una valoración de que acciones deben ser tomadas en cuenta.

Un riesgo que tiene baja probabilidad de ocurrencia, y no tiene significado para la entidad generalmente no justifica atención seria. Sin embargo un riesgo de alta probabilidad tiene que ser tomado en cuenta con atención seria. (2003).

En los puntos de recaudo los riesgos son altos y no solo es necesario identificar los riesgos, sino también administrarlos y trabajar para reducir dichos riesgos, esto en su gran mayoría se logra con la toma de decisiones de los administradores, junto con estas acciones, está el establecimiento de procedimientos para facilitar la administración dando un seguimiento e implementación y efectividad de las actividades.

3.3.2.3 Actividades de control

En la tesis de Escalante (2002) y Hernández (2002), se menciona al componente del control interno establecido por el Informe COSO; estableciéndose que las actividades de control consisten en las políticas y los

procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan las directrices de la dirección. Asimismo, se indica que también tienden a asegurar que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de las empresas públicas de saneamiento.

Las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte de las empresas, en todos sus niveles y en todas sus funciones y comprenden una serie de actividades tan diferentes como pueden ser aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de activos y la segregación de funciones.

Las actividades de control son normas y procedimientos (que constituyen las acciones necesarias para implementar las políticas) que pretenden asegurar que se cumplan las directrices que la dirección ha establecido con el fin de controlar los riesgos. Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías, según el tipo de objetivo de la entidad con el que están relacionadas, las operaciones, la viabilidad de la información financiera o el cumplimiento de la legislación aplicable.

Aunque algunos tipos de control están relacionados solamente con un área específica, con frecuencia afectan a diversas áreas. Dependiendo de las circunstancias, una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a diversas categorías. De este modo, los controles operacionales también pueden contribuir a la fiabilidad de la información financiera, los controles sobre la fiabilidad de la información financiera pueden contribuir al cumplimiento de la legislación aplicable, y así, sucesivamente.

Mantilla (2003) considera que las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se

Llevan a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y asume la dirección. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos.

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, estas al cumplimiento normativo y así sucesivamente.

Mantilla, plantea a su vez, que en cada categoría existen diversos tipos de control:

- Preventivo y correctivos.
- Manuales automatizados o informáticos.
- Gerenciales o directivos

En todos los niveles de la entidad existen responsabilidades de control y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuáles son las que les competen, para ello se les debe explicar claramente tales funciones. Las cuestiones que se exponen a continuación muestran la amplitud abarcadora de las actividades de control, viéndolas en su sentido más general, aunque no constituyen la totalidad de ellas.

- Análisis efectuados por la dirección.
- Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas Funciones o actividades.

- Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos, recálculos, análisis de consistencia, pre numeraciones.
- Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos.
- Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros.
- Segregación de funciones.
- Aplicación de indicadores de rendimiento. Consideramos que en este componente deben incluirse todas las normativas vigentes en el país referidas a los Subsistemas de Control Interno.(2003)

➤ **Normas de Actividades de control**

Según Fonseca (2011), las normas de las actividades de control son:

a) Separación de tareas y responsabilidades

Las tareas y responsabilidades, esenciales, relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos, deben ser asignadas a personas diferentes. El propósito de esta norma es procurar un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad dentro de la estructura de organización.

b) Coordinación entre áreas

Cada área o subárea de la entidad debe operar coordinada e interrelacionada mente con las restantes áreas o subáreas. En una entidad, las decisiones y acciones de cada una de las áreas que la integran, requieren coordinación. Para que el resultado sea efectivo, no es suficiente que las unidades que lo componen alcancen sus propios objetivos; sino que deben trabajar mancomunadamente para que se alcancen, en primer lugar, los de la entidad.

c) Documentación

La estructura de control interno y todas las transacciones y hechos significativos, deben estar claramente documentados, y la documentación debe estar disponible para su verificación.

Toda entidad debe contar con la documentación referente a su Sistema de Control Interno y a las cuestiones pertinentes de las transacciones y hechos significativos.

La información sobre el Sistema de Control Interno puede figurar en su formulación de políticas y, básicamente, en el referido manual, incluirá datos sobre objetivos, estructura y procedimientos de control.

d) Niveles definidos de autorización

Los actos y transacciones relevantes sólo pueden ser autorizados y ejecutados por dirigentes, funcionarios y demás trabajadores que actúen dentro del ámbito de sus competencias. La autorización es la forma idónea de asegurar que sólo se realizan actos y transacciones que cuentan con la conformidad de la dirección. Esta conformidad supone su ajuste a la misión, la estrategia, los planes, programas y presupuestos.

e) Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos

Las transacciones o hechos deben registrarse, en el momento de su materialización o lo más inmediato posible, para garantizar su relevancia y utilidad. Esto es válido para todo el proceso o ciclo de la transacción o hecho, desde su inicio hasta su conclusión.

Asimismo, deberán clasificarse adecuadamente para que, una vez procesados, puedan ser presentados en informes y estados financieros con saldos razonables, facilitando a directivos y gerentes la adopción de decisiones.

f) Acceso restringido a los recursos, activos y registros

El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, debe estar protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas, quienes están obligadas a firmar las Actas de Responsabilidad a rendir cuenta de su custodia y utilización.

Todo activo de valor debe ser asignado a un responsable de su custodia y contar con adecuadas protecciones, a través de seguros, almacenaje, sistemas de alarma, pases para acceso, etc.

g) Rotación del personal en las tareas claves

Ningún empleado debe tener a su cargo, durante un tiempo prolongado, las tareas que presenten una mayor probabilidad de comisión de irregularidades. Los empleados a cargo de dichas tareas deben, periódicamente, emplearse en otras funciones. Si bien el Sistema de Control Interno debe operar en un ambiente de solidez ética, es necesario adoptar ciertas protecciones para evitar hechos que puedan propiciar actos reñidos con el código de conducta del organismo.

h) Control del sistema de información

El sistema de información debe ser controlado con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento y asegurar el control del proceso de los diversos tipos de transacciones. La calidad del proceso de toma de decisiones

en una entidad, descansa fuertemente en sus sistemas de información. Un sistema de información abarca información cuantitativa, por ejemplo, los informes de desempeño que utilizan indicadores, y cualitativa, lo concerniente a opiniones y comentarios. El sistema deberá contar con mecanismos de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salidas.

i) Indicadores de desempeño

Toda entidad debe contar con métodos de medición de desempeño que permitan la preparación de indicadores para su supervisión y evaluación. La información obtenida se utilizará para la corrección de los cursos de acción y el mejoramiento del rendimiento. (2011).

Las actividades de control en ECONORTE deben ser debidamente evaluadas, debido a las diversas actividades que se dan en cada área y por la correlación de ellas hacia los objetivos establecidos por la empresa.

Podemos observar la importancia de este componente, las actividades a realizar en las empresas deberán ser controladas de manera que puedan responder a los riesgos.

3.3.2.4 Información y comunicación

La tesis de Hernández (2004), es congruente con Vallejos (2004) y a su vez con el Informe COSO; al respecto se menciona que es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo tal que permitan a cada uno asumir sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que recogen información operacional, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control de la empresa. Dichos informes contemplan, no sólo los datos

generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros. Por otra parte, se debe establecer una comunicación eficaz en el sentido más amplio, lo cual implica una circulación multidireccional de la información, es decir ascendente, descendente y transversal. La dirección debe transmitir un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno en materia de control. Los empleados deben comprender el papel que deben desempeñar dentro del sistema de control interno, así como la relación existente entre las actividades propias y las de los demás empleados. El personal deberá disponer de un sistema para comunicar información importante a los niveles superiores de la empresa. Asimismo, es necesaria una comunicación eficaz con terceros, tales como los usuarios de los servicios, los proveedores, los organismos de control y los accionistas.

Tuesta (2004), manifiesta que todas las empresas han de obtener información relevante, tanto financiera como de otro tipo, relacionada con las actividades y acontecimientos internos y externos. La información a recoger debe ser de la naturaleza que la dirección haya estimado relevante para la gestión de la empresa pública de saneamiento y debe llegar a las personas que la necesiten en la forma y el plazo que permitan la realización de sus responsabilidades de control y de sus otras funciones

Según Fonseca (2011), La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores y permita asumir las responsabilidades individuales.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer, en tiempo, las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con

claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de Control Interno.

Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria y, en ambos casos, importa contar con medios eficaces, como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados. Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación. Una acción vale más que mil palabras.

➤ **Normas de Información y Comunicación**

Según Fonseca (2011), establece las normas de información y comunicación de la siguiente forma:

a) Información y responsabilidad

La información debe permitir a los funcionarios y empleados cumplir sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser identificados, captados, registrados, estructurados en información y comunicados, en tiempo y forma. Una entidad debe disponer de una corriente fluida y oportuna información relativa a los acontecimientos internos y externos. Por ejemplo, necesita tomar conocimiento con prontitud de los requerimientos de los usuarios para proporcionar respuestas oportunas o de los cambios en la legislación y reglamentaciones que le afectan. De igual manera, debe tener conocimiento constante de la situación de sus procesos internos.

El sistema de información influye sobre la capacidad de la toma de decisiones de gestión y control, la calidad del sistema resulta de gran

trascendencia y se refiere a aspectos de contenido, oportunidad, exactitud, claridad, y accesibilidad.

Los sistemas de información forman parte de las actividades operativas, no sólo sirven para brindar información útil para la toma de decisiones, sino que también sirven para llevar a cabo iniciativas estratégicas.

El sistema de información comprende:

- Las clases de operaciones relevantes para los estados financieros
- Como son iniciadas estas operaciones
- Los registros contables
- El proceso contable involucrado desde el inicio de una operación hasta la inclusión en los estados financieros.
- El proceso de información financiera usado para los estados financieros, incluyendo estimaciones contables significativas y relevaciones.

b) Contenido y flujo de la información

La información debe ser clara y con un grado de detalle ajustado al nivel de la toma de decisiones. Se debe referir tanto a situaciones externas como internas, a cuestiones financieras como operacionales.

Para el caso de los niveles directivo y gerencial, los informes deben relacionar el desempeño con los objetivos y metas fijados. El flujo informativo debe circular en todos los sentidos: ascendente, descendente, horizontal y transversal.

c) Calidad de la información

La información disponible en la entidad debe cumplir con los atributos de: contenido apropiado, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad. Esta norma plantea las cuestiones a considerar con vistas a formar juicios sobre la calidad de la información que utiliza una entidad y hace imprescindible su confiabilidad.

Es deber de la autoridad superior, responsable del control interno, esforzarse por obtener un grado adecuado de cumplimiento de cada uno de los atributos mencionados.

d) Flexibilidad al cambio

El sistema de información debe ser revisado y de corresponder, rediseñado cuando se detecten deficiencias en su funcionamiento y productos. Cuando la entidad cambie su estrategia, misión, política, objetivos, programa de trabajo, etc, se debe contemplar el impacto en el sistema de información y actuar en consecuencia. Si el sistema de información se diseña orientado en una estrategia y un programa de trabajo, es natural que al cambiar estos, tenga que adaptarse, atendiendo a que la información que dejó de ser relevante siga fluyendo en detrimento de otra que sí pasó a serlo, cuidando porque el sistema no se sobrecargue artificialmente, situación que se genera cuando se adiciona la información, ahora necesaria, sin eliminar la que perdió importancia.

e) El sistema de información

El sistema de información debe diseñarse atendiendo a la estrategia y programa de operaciones de la entidad. La calificación de sistema de información se aplica, tanto al que cubre la información financiera de una entidad como al destinado a registrar otros procesos y operaciones internas. Aquí se explica en un sentido más amplio por alcanzar también al tratamiento

de acontecimientos y hechos externos a la entidad, refiriéndose a la captación y procesamiento oportuno de situaciones.

Referentes a: cambios en la normativa, legal o reglamentaria, que alcance a la entidad, conocer la opinión de los usuarios sobre el servicio que se le proporciona, sus reclamos, inquietudes y sus necesidades emergentes.

f) Compromiso de la dirección

El interés y el compromiso de la dirección de la entidad con los sistemas de información se deben explicitar mediante una asignación de recursos suficientes para su funcionamiento eficaz. Es fundamental que la dirección de una entidad tenga cabal comprensión del importante rol que desempeñan los sistemas de información, para el correcto desenvolvimiento de sus deberes y responsabilidades y, en ese sentido, debe mostrar una actitud comprometida hacia estos.

g) Comunicación, valores de la organización y estrategias

Para que el control sea efectivo, las entidades necesitan un proceso de comunicación abierto, multidireccional, capaz de transmitir información relevante, confiable y oportuna. El proceso de comunicación es utilizado para transmitir una variedad de temas, pero queremos destacar, en este caso la comunicación de los valores éticos y la comunicación de la misión, políticas y objetivos. Si todos los trabajadores de la entidad están imbuidos de los valores éticos que deben respetar, de la misión a cumplir, de los objetivos que se persiguen y de las políticas que los encuadran, la probabilidad de un desempeño eficaz, eficiente, económico, enmarcado en la legalidad y la ética, aumenta notoriamente.

h) Canales de comunicación

Los canales de comunicación deben presentar un grado de apertura y eficacia adecuado a las necesidades de información internas y externas. El sistema se estructura en canales de transmisión de datos e información. En gran medida el mantenimiento del sistema radica en vigilar la apertura y buen estado de estos canales, que conectan diferentes emisores y receptores de variada importancia. La comunicación con los empleados, para que estos puedan hacer llegar sus sugerencias sobre mejoras o posibles cambios que proporcionen el cumplimiento de las tareas y metas (2011).

La información y la comunicación es uno de los elementos más importantes dentro de una empresa, tanto para la toma de decisiones, como para el trabajo operativo.

Siendo ECONORTE. una empresa nueva, parece ser que no ha implantado de manera formal el control interno, la comunicación y la información posiblemente no sea la más adecuada para mantener coordinación en los procesos, sin embargo puntos de recaudo este componente es muy importante, dado la naturaleza de la actividad donde los riesgos son altos.

3.3.2.5 Supervisión o Monitoreo

Los siguientes autores: Cossio (2004), Gamarra (2004) y Puelles (2004); coinciden con el Informe COSO, cuando indican que resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomará la forma de actividades de supervisión continuada, de evaluaciones periódicas o una combinación de los dos anteriores. La supervisión continuada se inscribe en el marco de las actividades

corrientes y comprende unos controles regulares efectuados por la dirección, así como determinadas tareas que realiza el personal en el cumplimiento de sus funciones.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales se determinarán principalmente en función de la evaluación de riesgos y de la eficacia de los procedimientos de supervisión continuada. Las deficiencias en el sistema de control interno, en su caso, deberán ser puestas en conocimiento de la gerencia y los asuntos de importancia serán comunicados al primer nivel directivo.

Según Aldave (2004), coincidente con la opinión de García (2004), los sistemas de control interno y, en ocasiones, la forma en que los controles se aplican, evolucionan con el tiempo, por lo que procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia o dejar de aplicarse. Las causas pueden ser la incorporación de nuevos trabajadores, defectos en la formación y supervisión, restricciones de tiempo y recursos, y presiones adicionales. Asimismo, las circunstancias en base a las cuales se configuró el sistema de control interno en un principio también pueden cambiar reduciendo su capacidad de advertir de los riesgos originados por las nuevas circunstancias. En consecuencia, la dirección tendrá que determinar si el sistema de control interno es en todo momento adecuado y su capacidad de asimilar los nuevos riesgos.

Para la Universidad Nacional de Ancash y el Instituto de Desarrollo Gerencial (2005) y Panéz (2004), el proceso de supervisión asegura que el control interno continúa funcionando adecuadamente. Este proceso comprende la evaluación, por parte de trabajadores de nivel adecuado, de la manera en que se han diseñado los controles, de su funcionamiento, y de la manera en que se adoptan las medidas necesarias. Se aplicará a todas las actividades

dentro de la entidad y a veces también a externos contratados. Por ejemplo, cuando se contrata a un tercero para la tramitación de siniestros sanitarios (con un impacto directo en el coste de las prestaciones) será necesario realizar una supervisión del funcionamiento de la actividad y los controles del tramitador externo.

Según el instituto de Auditores Internos del Perú (2005), las operaciones de supervisión se materializan en dos formas: actividades continuadas o evaluaciones puntuales. Normalmente los sistemas de control interno aseguran, en mayor o menor medida, su propia supervisión. En este sentido, cuando mayor sea el nivel y la eficacia de la supervisión continuada, menor será la necesidad de evaluaciones puntuales. La frecuencia necesaria de las evaluaciones puntuales para que la dirección tenga una seguridad razonable de la eficacia del sistema de control interno se deja al juicio de la dirección. A la hora de determinar dicha frecuencia, habrá que tener en cuenta lo siguiente: la naturaleza e importancia de los cambios y los riesgos que éstos conllevan, la competencia y experiencia de las personas que aplican los controles, así como los resultados conseguidos por la supervisión continuada. Una combinación de supervisión continuada y evaluaciones puntuales normalmente asegura el mantenimiento de la eficacia del sistema de control interno.

De acuerdo con el INDECOPI (2005) y el Informativo Caballero Bustamante (2005), conviene reconocer que las actividades normales y recurrentes de la entidad incorporan procedimientos de supervisión continuada que, ejecutándose en tiempo real y arraigados en la entidad, responden de manera dinámica a las circunstancias de cada momento. En consecuencia, resultan más eficaces que los procedimientos aplicados en la evaluación independiente. Esta se realiza a posteriori, por lo que el seguimiento continuado permite identificar los posibles problemas con mayor rapidez. No obstante, algunas entidades con actividades estables de supervisión continuada realizan evaluaciones independientes de su sistema de control interno o partes del mismo, de forma regular (por ejemplo, de forma rotativa en

varios años). Si la entidad advierte la necesidad de frecuentes evaluaciones puntuales, deberá centrar sus esfuerzos en mejorar las actividades de supervisión continuada, poniendo más énfasis en los controles integrados que en los controles complementarios

El control interno, de acuerdo con el Informe COSO, puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias. Puede ayudar a que una entidad llegue adonde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino.

El Informe COSO, indica que el control interno garantiza el éxito de una entidad, es decir, asegura la consecución de objetivos básicos empresariales o como mínimo la supervivencia de la entidad. Incluso un control interno eficiente y eficaz sólo puede “ayudar” a la consecución de los objetivos de una entidad. Puede suministrar información para el directorio sobre el progreso de la entidad, o la falta de tal progreso, hacia la consecución de dichos objetivos. Sin embargo, el control interno no puede hacer que un gerente intrínsecamente malo se convierta en un gerente bueno.

En el marco de control postulado a través del Informe COSO, la interrelación de los cinco componentes (Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, y Supervisión) genera una sinergia conformando un sistema integrado que responde dinámicamente a los cambios del entorno.

Atendiendo a necesidades gerenciales fundamentales, los controles se entrelazan a las actividades operativas como un sistema cuya efectividad se acrecienta al incorporarse a la infraestructura y formar parte de la esencia de la institución.

Mediante un esquema de controles incorporados como el descrito:

- Se fomentan la calidad, las iniciativas y la delegación de poderes.
- Se evitan gastos innecesarios.
- Se generan respuestas ágiles ante circunstancias cambiantes

Según Fonseca (2011), Es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si este está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. Las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de dirección.

Las evaluaciones separadas son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos.

A. Evaluación del Sistema de Control Interno

La dirección de la entidad y cualquier funcionario que tenga a su cargo un área de segmento de organización, programa, proyecto o actividad, debe evaluar periódicamente la eficacia de su Sistema de Control Interno y comunicar los resultados ante quien es responsable. Un análisis periódico de la forma en que ese sistema está operando le proporcionará, al responsable, la tranquilidad de un adecuado funcionamiento, o la oportunidad de su corrección y fortalecimiento.

B. Eficacia del control interno

El Sistema de Control Interno se considera efectivo en la medida en que la autoridad a la que apoya cuente con una seguridad razonable en la información acerca del avance en el logro de sus objetivos y metas y en el empleo de criterios de economía y eficiencia, la confiabilidad y validez de los informes y estados financieros, el cumplimiento de la legislación y normas vigentes, incluida las políticas y los procedimientos emanados de la propia entidad, esta norma fija el criterio para calificar la eficacia de un Sistema de Control Interno, basándose en las tres materias del control:

- Las operaciones
- La información financiera.
- El cumplimiento con las leyes, decretos, reglamentos y cualquier tipo de normativa

C. Auditorías del sistema de control interno

Deben practicarse auditorías, las que informarán sobre la eficacia y eficiencia del Sistema de Control Interno, proporcionando recomendaciones para su fortalecimiento si correspondiera.

Estos exámenes, practicados sobre bases de normas y procedimientos generalmente aceptados, permiten obtener una opinión técnica válida sobre el estado y funcionamiento de un Sistema de Control Interno.

D. Validación de los supuestos asumidos

Se deben validar, en forma periódica, los supuestos que sustentan los objetivos de una organización.

Los objetivos de una entidad y los elementos de control que respaldan su logro descansan en supuestos fundamentales acerca de cómo funciona su entorno. Con frecuencia se sostienen ampliamente, en una organización, los supuestos acerca de cómo funciona el sistema, aunque el personal puede desconocerlos. Dichos supuestos inconscientes pueden inhibir la capacidad de adaptarse al cambio, debido a que conducen al personal a descartar toda aquella información que no se ajusta a sus conceptos. Se necesita un diálogo abierto para identificar los supuestos. Si los supuestos de una organización no son válidos, el control puede ser ineficaz, por lo que la revalidación periódica de los supuestos de la organización es clave para la eficacia del control.

E. Tratamiento de las deficiencias detectadas

Toda deficiencia que afecte o pueda llegar a afectar la efectividad del Sistema de Control Interno debe ser informada. Deben establecerse procedimientos que determinen sobre qué asuntos, en forma y ante quién se presentará tal información. Las deficiencias en el funcionamiento del Sistema de Control Interno, dada su importancia, deben ser rápidamente detectadas y comunicadas. El término deficiencia debe entenderse en sentido amplio, es decir, cualquier "condición" dentro del sistema que sea digna de atención.

La identificación de las deficiencias puede surgir de diferentes fuentes: el propio control interno, la supervisión y la evaluación. También, a través de la relación con terceros, por medio de reclamos, demandas, etc.

La comunicación de las deficiencias debe seguir, normalmente, el camino que conduce al inmediato superior, pero la orientación general debe ser que finalmente llegue a la autoridad que puede tomar la acción correctiva. Un caso que puede servir de ejemplo es aquel en el que el problema detectado invade los límites organizacionales; aquí la comunicación debe ser dirigida al

nivel suficientemente elevado como para asegurar una acción apropiada. Se deben informar las deficiencias detectadas que superen un límite señalado en cuanto a su relevancia y repercusión. (2011).

La supervisión será la aliada de un adecuado control interno en el proceso de compras, siendo el componente regulador de las actividades que se realicen. Los procesos deberán ser evaluados a fin de detectar deficiencias, para tomar medidas correctivas, y afianzar las fortalezas.

La evaluación de las actividades es necesaria para un correcto control de cada una de las actividades que se realizan en empresa, y se percibe que en ECONORTE, no es un tema de relevancia para la gerencia.

3.4 Rentabilidad

3.4.1 Concepto de rentabilidad

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.

López Joaquín y Otros (2001) “Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la

elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori”.

3.4.2 La rentabilidad en el análisis contable

La importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica. Así, para López Joaquín y Otros (2001) la base del análisis económico-financiero se encuentra en la Cuantificación del binomio rentabilidad-riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad:

A Análisis de la rentabilidad

B Análisis de la solvencia: entendida como la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financieras (devolución de principal y gastos financieros), consecuencia del endeudamiento, a su vencimiento.

C Análisis de la estructura financiera: la empresa con la finalidad de comprobar su adecuación para mantener un desarrollo estable de la misma, es decir, los límites económicos de toda actividad empresarial son la rentabilidad y la seguridad, normalmente objetivos contrapuestos, ya que la rentabilidad, en cierto modo, es la retribución al riesgo y, consecuentemente, la inversión más segura no suele coincidir con la más rentable. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que, por otra parte, el fin de solvencia o estabilidad de la empresa está íntimamente ligado al de rentabilidad, en el sentido de que la rentabilidad es un condicionante decisivo de la solvencia, pues la obtención de rentabilidad es un requisito necesario para la continuidad de la empresa

3.4.3 Niveles de análisis de la rentabilidad empresarial

Aunque cualquier forma de entender los conceptos de resultado e inversión determinaría un indicador de rentabilidad, el estudio de la rentabilidad en la empresa lo podemos realizar en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere: Así, tenemos un primer nivel de análisis conocido como rentabilidad económica o del activo, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa. Y un segundo nivel, la rentabilidad financiera, en el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos. La relación entre ambos tipos de rentabilidad vendrá definida por el concepto conocido como apalancamiento financiero, que, bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existen capitales ajenos, actuará como amplificador de la rentabilidad financiera respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario.

3.4.4 Rentabilidad Costo-beneficio

El termino costo beneficio es un término que se refiere tanto:

- A una disciplina formal (técnica) a utilizarse para evaluar, o ayudar a evaluar, en el caso de un proyecto o propuesta, que en sí es un proceso conocido como evaluación de proyectos;
- O un planteamiento informal para tomar decisiones de algún tipo, por naturaleza inherente a toda acción humana.

Bajo ambas definiciones, el proceso involucra, ya sea explícita o implícitamente, un peso total de los gastos previstos en contra del total de los beneficios previstos de una o más acciones con el fin de seleccionar la mejor opción o la más rentable. Muy relacionado, pero ligeramente diferentes, están las técnicas formales que incluyen análisis costo-eficacia y análisis de la eficacia del beneficio.

El costo-beneficio es una lógica o razonamiento basado en el principio de obtener los mayores y mejores resultados al menor esfuerzo invertido, tanto por eficiencia técnica como por motivación humana. Se supone que todos los hechos y actos pueden evaluarse bajo esta lógica, aquellos dónde los beneficios superan el costo son exitosos, caso contrario

El análisis de costo-beneficio es una técnica importante dentro del ámbito de la teoría de la decisión. Pretende determinar la conveniencia de proyecto mediante la enumeración y valoración posterior en términos monetarios de todos los costos y beneficios derivados directa e indirectamente de dicho proyecto. Este método se aplica a obras sociales, proyectos colectivos o individuales, empresas privadas, planes de negocios, etc., prestando atención a la importancia y cuantificación de sus consecuencias sociales y/o económicas.

➤ **El Análisis Costo-Beneficio (ACB)**

Según Fontaine, 1984 para la identificación de los costos y beneficios del proyecto que son pertinentes para su evaluación, es necesario definir una situación base o situación sin proyecto; la comparación de lo que sucede con proyecto versus lo que hubiera sucedido sin proyecto, definirá los costos y beneficios pertinentes del mismo

La evaluación puede ser realizada desde dos ópticas diferentes:

a) La evaluación privada:

Que a su vez tiene dos enfoques: la evaluación económica, que asume que todo el proyecto se lleva a cabo con capital propio y, por lo tanto, no toma en cuenta el problema financiero; y la evaluación financiera, que diferencia el capital propio del prestado.

b) La evaluación social

En ésta, tanto los beneficios como los costos se valoran a precios sombra de eficiencia o de cuenta. “Para la evaluación social interesa el flujo de recursos reales (de los bienes y servicios) utilizados y producidos por el proyecto.

Los costos y beneficios sociales podrán ser distintos de los contemplados por la evaluación privada económica.

La evaluación económica tiene como objetivo el determinar el impacto que el proyecto produce sobre la economía como un todo. La evaluación social se diferencia de la anterior por incorporar explícitamente el problema distribucional dentro de la evaluación. Esta integración de eficiencia con equidad se traduce en una valoración de “precios sociales”.

El análisis costo-beneficio es una herramienta financiera que mide la relación entre los costos y beneficios asociados a un proyecto de inversión con el fin de evaluar su rentabilidad, entendiéndose por proyecto de inversión no solo como la creación de un nuevo negocio, sino también, como inversiones

que se pueden hacer en un negocio en marcha tales como el desarrollo de nuevo producto o la adquisición de nueva maquinaria.

Mientras que la relación costo-beneficio (B/C), también conocida como índice neto de rentabilidad, es un cociente que se obtiene al dividir el Valor Actual de los Ingresos totales netos o beneficios netos (VAI) entre el Valor Actual de los Costos de inversión o costos totales (VAC) de un proyecto.

B/C = INGRESOS / EGRESOS

En la relación Costo Beneficio pueden ocurrir 3 casos:

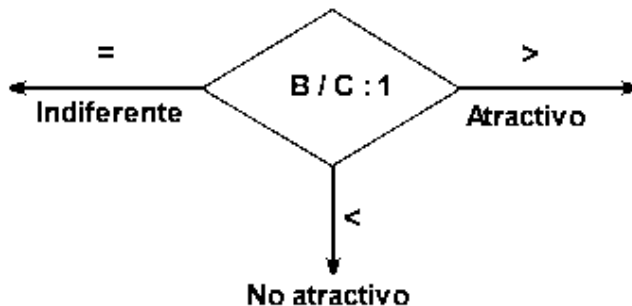
- **Beneficio > 0:** Es la rentabilidad adicional del proyecto por encima del interés de oportunidad debido a que los ingresos son mayores que los egresos.
- **Beneficio = 0:** Significa que el dinero invertido es igual al dinero recibido, es decir, el proyecto es indiferente.
- **Beneficio < 0 :** El proyecto en este caso no es atractivo ya que es vez de ganancias habrán perdidas para la empresa

Los pasos necesarios para hallar y analizar la relación costo-beneficio son los siguientes:

Hallar costos y beneficios: en primer lugar hallamos la proyección de los costos de inversión o costos totales y los ingresos totales netos o beneficios netos del proyecto o negocio para un periodo de tiempo determinado.

- Convertir costos y beneficios a un valor actual: debido a que los montos que hemos proyectado no toman en cuenta el valor del dinero en el tiempo (hoy en día tendrían otro valor), debemos actualizarlos a través de una tasa de descuento.
- Hallar relación costo-beneficio: dividimos el valor actual de los beneficios entre el valor actual de los costos del proyecto.
- Analizar relación costo-beneficio: si el valor resultante es mayor que 1 el proyecto es rentable, pero si es igual o menor que 1 el proyecto no es viable pues significa que los beneficios serán iguales o menores que los costos de inversión o costos totales.
- Comparar con otros proyectos: si tendríamos que elegir entre varios proyectos de inversión, teniendo en cuenta el análisis costo-beneficio, elegiríamos aquél que tenga la mayor relación costo-beneficio.

$$B/C = \text{INGRESOS} / \text{EGRESOS}$$



IV.- PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Cuenta la Empresa de Cobros del Norte con un Manual de Control Interno administrativo y contable que facilite obtener información administrativa y contable rápida y confiable?

¿Qué debilidades presenta el control interno que implementa en la actualidad la Empresa?

¿Es adecuado el control interno que utiliza la empresa en los puntos fijos y los centros de pagos de atención al cliente?

¿Es confiable el control interno que se realiza en el área contable?

¿Cuáles son los riesgos de fraude que existe en los puntos de cobro y centro de pago de atención al cliente?

V. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable					
Control Interno					
Sub Variables	Indicadores	Preguntas	Escala	Instrumento	Dirigidas
Ambiente de control	Integridad y valores éticos	¿Cuenta la empresa con un Código de ética y valores?	Si No	Encuesta	Junta Directiva Administrador
		¿Es importante para la empresa incorporar prácticas éticas en la gestión, como elemento en la toma de decisiones y de mejora en la imagen de la empresa?	Si No	Entrevista	Junta Directiva Administrador
		¿Es indispensable en la empresa que la contratación de personal	Si No	Entrevista	Junta Directiva Administrador

		tenga valores éticos y morales?			
Competencia personal y Aptitud	¿Qué nivel profesional tienen los empleados?	Si No	Entrevista Entrevista	Junta Directiva Administrador	
	¿El personal administrativo y contable poseen experiencia laboral?	Si No	Entrevista	Junta Directiva Administrador	
	¿Reciben capacitaciones continuas sobre actualizaciones contables y de control interno. ¿Si su respuesta es negativa justifique por qué?	Si No	Entrevista	Junta Directiva Administrador	
	¿Conoce el personal cual es el giro del negocio de la empresa?	Si No	Entrevista	Junta Directiva Administrador	
Asignación de autoridades y	¿Cuenta la Empresa con un manual de funciones?	Si No	Encuesta	Junta Directiva Administrador	

	responsabilidad	<p>¿Se cumple la segregación de funciones, establecidas por el manual?</p> <p>¿Hay una clara definición de responsabilidad y estas son conocidas por los responsables de las áreas?</p>	<p>Si No</p> <p>Si No</p>	<p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p>	<p>Cajeras Junta Directiva Administrador Cajeras</p> <p>Junta Directiva Administrador Cajeras</p>
	Estructura de la organización	<p>¿Todas las decisiones tomadas en la empresa son aprobadas por el nivel de autoridad correspondiente?</p> <p>¿Tiene la empresa organigrama y es del conocimiento de los empleados?</p>	<p>Si No</p> <p>Si No</p>	<p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p>	<p>Junta Directiva Administrador Cajeras</p> <p>Junta Directiva Administrador Cajeras</p>

		¿Usted considera que realiza solo las funciones destinadas a su cargo?	Si No	Encuesta	Junta Directiva Administrador Cajeras
		¿Usted considera que hay una buena coordinación en las áreas?	Si No	Encuesta	Junta Directiva Administrador Cajeras
		¿Tiene conocimiento de la Misión, Visión, y valores de la empresa?	Si No	Encuesta	Junta Directiva Administrador Cajeras
Evaluación de Riesgos	Riesgo Operativos	¿Considera usted que un efectivo sistema de control interno facilitara la seguridad razonable del cumplimiento de objetivos operacionales y financieros de la organización ¿Por qué?	Si No	Encuesta	Junta Directiva Administrador
		¿Qué deficiencias de	Si	Encuesta	Junta Directiva

		control se han encontrado en los centros de pagos?	No		Administrador
		¿Cuenta con niveles de control formalmente establecidos y validados periódicamente para asegurar un adecuado sistema de control interno que mitigue los eventos de riesgo operativo?	Si No	Encuesta	Junta Directiva Administrador
		¿La Administración mantiene reuniones periódicas para tratar temas relacionados con la administración del riesgo operativo y son formalizadas en actas?	Si No	Encuesta	Junta Directiva Administrador
		¿para identificar riesgos	Si	Encuesta	Junta Directiva

		<p>internos toman en cuenta los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un inadecuados procesamiento de los sistemas de información • Calidad, motivación y entrenamiento del personal • Cambio de personal administrativo. • Mal manejo de los recursos por parte de los empleados 	No		Administrador
	Riesgos Financieros	<p>¿Existe un responsable que verifique que se realicen los depósitos a diarios en los centros de Pagos?</p> <p>¿Cree usted que un</p>	Abierta	Entrevista	Administrador Contador
			Abierta	Entrevista	Administrador

		efectivo control interno disminuiría los riesgos de Fraude			Contador
		¿Se realiza un estudio de viabilidad para evaluar nuevos proyectos propuestos por la empresa contratante?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador
		¿Se reúne con frecuencia la junta directiva para ver el rendimiento de la empresa?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador
Actividades de Control interno	Gestión de desempeño	¿Considera usted que la empresa debe tener un manual de procedimiento que se aplique en los cajas de los centros de pagos?	Si No	Encuesta	Administrador Contador

		¿Cree necesario que se cumpla con los depósitos diarios?	Si No	Encuesta	Administrador Contador
		¿Se debe de hacer un reporte del cobro diario soportado con las minutas a la administración para el control de facturas cobradas?	Si No	Encuesta	Administrador Contador
	Políticas y procedimientos	¿Existe un procedimiento para realizar las actividades de cobro en los centros de pagos?	Si No	Encuesta	Administrador Contador
		¿Conocen los cajeros el procedimiento de Caja?	Si No	Encuesta	Administrador Contador
	Autorización adecuada de actividades y	¿Están debidamente documentadas todas las decisiones importantes de la empresa?	Abiertas	Entrevistas	Administrador Contador

	operaciones	¿Qué procedimientos siguen para el registro adecuado de las operaciones financieras? ¿La persona que elabora cheques es la misma que se encarga de realizar los registros?	Abiertas Abiertas	Entrevistas Entrevistas	Administrador Contador Administrador Contador
	Documentación respaldo y registro adecuado	¿Quien se encarga de la custodia de la información financiera? ¿La persona que elabora cheques es la misma que se encarga de realizar los registros?	Abiertas Abiertas	Entrevistas Entrevistas	Contador Contador
	Archivo y custodia de los recursos y	¿Quien se encarga de la custodia de la información financiera?	Abiertas	Entrevistas	Contador

	registros	¿Quién custodia los talonarios de cheques?	Abiertas	Entrevistas	Contador
Información y comunicación	Información Financiera	¿Los estados financieros son elaborados de forma mensual?	Abiertas	Entrevistas	Administrador Contador
		¿La información financiera está al día con sus debidos soportes?	Abiertas	Entrevistas	Administrador Contador
		¿Utilizan sistema de contabilidad o elaboración los estados financieros de forma manual. Si su respuesta es positiva que sistema contable utilizan?	Abiertas	Entrevistas	Administrador Contador
		¿Las cifras de los estados financieros son conciliadas con los saldos en libros?	Abierta	Entrevistas	Administrador Contador

		¿Considera usted que la información reflejada en los estados financieros es oportuna para la toma de decisiones de la empresa?	Abiertas	Entrevistas	Administrador Contador
		¿Siguen los principios de contabilidad y demás normas técnicas vigentes en el país para la elaboración de los estados financieros?	Abiertas	Entrevistas	Administrador Contador
		¿Verifican la documentación respaldo correspondiente antes de realizar los reembolsos de cajas chicas?	Abiertas	Entrevistas	Administrador Contador
	Comunicación	¿Cuáles son los canales de comunicación dentro de la empresa?	Abiertas	Entrevistas	Administrador Contador Junta directiva

		¿Quién define los canales de comunicación dentro de la Empresa	Abiertas	Entrevistas	Cajeras Administrador Contador Junta directiva
		Considera efectivo los canales de comunicación dentro de la empresa?	Abiertas	Entrevistas	Cajeras Administrador Contador Junta directiva
		¿Cómo fluye la información financiera dentro de la organización, es oportuna?	Abiertas	Entrevistas	Cajeras Administrador Contador Junta directiva Cajeras
Supervisión	Métodos de evaluación del control interno	EGRESOS (Pagos, Compras) ¿Está centralizada la función de desembolsos?	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
		¿Están debidamente autorizados los desembolsos de los pagos	Si No	Entrevistas	Administrador Contador

		de Caja chica			
		¿Todas las compras son soportadas?	Si No	Entrevista	Administrador Contador
		INGRESOS Y COBROS			
		¿Se controlan adecuadamente y por separados los ingresos según su origen?	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
		¿Se emiten comprobantes y recibos oficiales de caja por cada pago recibido?	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
		¿La persona encargada de caja es la misma persona encargada de la gestión de cobro?	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
		¿Se realizan depósitos	Si	Entrevistas	Administrador

	frecuentemente?	No		Contador
	¿Quedan registrados en el sistema todos los cobros de facturas	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
	CAJA Y BANCOS			
	¿Están las funciones de caja definidas y delimitada?	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
	¿Mantienen un fondo de Caja Chica ¿Cuánto es el monto?	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
	¿Hacen uso de una caja principal diferente a la Caja Chica?	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
	¿Se hacen arqueos sorpresivos de caja chica?	Si No	Entrevistas	Administrador Contador

		¿Existen procedimientos para el uso y manejo de caja chica?	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
		¿Recae en una sola persona la responsabilidad de la Caja Chica?	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
		¿Están los pagos de Caja Chica, soportados por documentos debidamente aprobados?	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
		¿Se comparan los comprobantes que soportan las operaciones con el saldo existente en el fondo de Caja Chica?	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
		¿Se lleva un control	Si	Entrevistas	Administrador

		adecuado de los gastos hechos por Caja Chica para evitar salida de dinero?	No		Contador
		¿La reposición de la Caja Chica se hace con cheque?	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
		¿Existe algún límite para los gastos hechos con Caja Chica?	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
		¿Están autorizadas por la junta directiva las cuentas bancarias en uso?	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
		¿Se notifica a los bancos cuando un firmante autorizados abandona la empresa	Si No	Entrevistas	Administrador Contador

		¿Están todas las cuentas bancarias a nombre de la empresa?	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
		¿Están controladas las transferencias entre una cuenta bancaria a otra	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
		Existe un control de cheques en blanco	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
		Se Prohíbe la práctica de emitir cheques al portador	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
		Las cuentas bancarias están a nombre de la empresa	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
		¿Aseguran los procedimientos de	Si No	Entrevistas	Administrador Contador

	<p>conciliación de la empresa todos los pasos que se consideran esenciales en la conciliación?</p> <p>Se realiza seguimiento de las diferencias encontradas en las conciliaciones bancarias</p> <p>¿Son los depositarios de los fondos fijos independientes del cajero u otros empleados que manejan remesas de clientes y otros ingresos?</p> <p>Se ha establecido la responsabilidad para cada fondo sobre una sola persona?</p>	<p>Si No</p> <p>Si No</p> <p>Si No</p>	<p>Entrevistas</p> <p>Entrevistas</p> <p>Entrevistas</p>	<p>Administrador Contador</p> <p>Administrador Contador</p> <p>Administrador Contador</p>
--	--	--	--	---

		¿Se limitan los fondos fijos a cantidades razonables según las necesidades del negocio	Si No	Entrevistas	Administrador Contador
Rentabilidad	Análisis Costo / Beneficio	Se realizo un análisis de costo Beneficio cuando el contratante les propuso el servicio cobro	Si No	Entrevistas	Administrador contador
		Realizan un análisis de costo beneficio mensual, por punto de Recuado	Si No	Entrevistas	Administrador contador
		Sabe la junta directiva si los centro de pago son rentables	Si No	Entrevistas	Administrador contador
		Se contabilizan a tiempo todos los egresos	Si No	Entrevistas	Administrador contador

VI.- DISEÑO METODOLÓGICO

6.1 Tipo de enfoque

Se estableció un enfoque cuali-cuantitativo, debido que se estableció una muestra reducida de investigación, y se abordan tanto técnicas cualitativas como los análisis en las entrevistas como también cuantitativas en las encuestas.

El estudio a utilizar para esta investigación fue de tipo inductivo ya que se parte de hechos particulares ocurridos en la Empresa de Cobros del Norte, donde se enmarca el problema de investigación, para llegar a conclusiones.

Inductivo: Según Bernal (2006) pag. 56 “establece que este método se utiliza para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación será de carácter general. Este método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan con leyes, principios o fundamentos de una teoría”.

Se plantea de que la inducción es ante todo una forma de raciocinio o argumentación, por lo que lleva un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación, tomando como referencia premisas verdaderas, por lo que sus conclusiones estarán relacionadas con sus premisas como el todo lo está con las partes.

6.2. Tipo de Investigación

Se evaluó el control interno que está implementando la Empresa de Cobros Del Norte S.A área de contabilidad y centros de pagos, mediante el tipo de estudio descriptivo, el cual consiste en describir un fenómeno sometiéndolo a una evaluación e identificando las debilidades encontradas para recomendar su mejora.

Este tipo de estudio se vale de técnicas convenientes para investigaciones in situ por lo que se utilizaron técnicas de entrevistas, encuestas y verificación documental, con ayuda de teorías expuestas en el marco teórico y de investigaciones realizadas por otros autores en campos de estudio similar, al igual que entrevistas realizadas a expertos en el tema.

Se realizaron encuestas y entrevistas individuales para cada uno de los integrantes de la muestra, esto para obtener una respuesta veras y un punto de vista de cada uno de los que integran la junta directa, Administradora, contador y las Cajeras de los puntos de Recaudos, la información que resulto.

a) **Encuesta:** según, García (2004) La encuesta se define como un procedimiento que consiste en hacer las mismas preguntas, a una parte de la población, que previamente fue definida y determinada a través de procedimientos estadísticos de muestreo. La obtención de la información es a través de la interrogación escrita.

b) **Entrevista:** Según Stephen, (2005) Esta técnica facilita al investigador explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que se necesita, si hay una interpretación errónea de la pregunta permite aclarar asegurándose de una mejor respuesta.(2005)

c) **Investigación documental:**

En la investigación establecieron comportamientos concretos y actitudes del personal en la cual se descubre y comprueba la asociación entre las variables establecidas de investigación, de acuerdo con los objetivos planteados.

6.2.1 Variables de Estudio

Las variables establecidas para el estudio son:

➤ **Control Interno**

Los componentes del control interno según el modelo COSO

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión

➤ **Rentabilidad**

- Análisis Costo Beneficio

6.2.2 Método de investigación

El diseño de investigación que se utilizó el no experimental, de corte transversal porque se evaluó solo un periodo establecido el año 2014

6.2.3 Población y Muestra:

La población que aplica el desarrollo de esta investigación es de 15 personas, que laboran en la Empresa de Cobros del Norte, en el periodo de enero a diciembre del 2011, también, se considera tomar en cuenta la opinión de la responsable del cumplimiento del contrato por parte de la transnacional la cual es muy importante, ya que ellos pueden proporcionar información valiosa, retroalimentación básica para completar los objetivos de la investigación

Asimismo, la información que los empleados proporcionarán servirá de parámetro, para identificar en el proceso de cobros en qué parte del mismo existen fallas, si existe algún paso o proceso mal ejecutado, si se está cumpliendo con la gestión de cobro y la entrega en tiempo a la transnacional

La investigación tomará como muestra a la Empresa de Cobros del Norte que gestiona el cobro de aproximadamente sesenta mil clientes de la transnacional Gas Natural Fenosa. De esta forma se está utilizando una muestra no probabilística por los aspectos técnicos que están en juego:

a) Presidente de la Empresa Persona que se encarga del movimiento de la empresa, coordina y delega trabajos a diferentes áreas de la empresa, socio de la empresa

b) 7. Socios que conforma la junta directiva

c) 1. Responsable de Contabilidad: Encargada del registro de las operaciones contables de las finanzas de la empresa, pago a proveedores, impuestos, etc.

d) 4. Cajeras de Puntos Fijos: realizan el cobro en las sucursales de Sébaco, Ocotral y Somoto de las transnacional Gas Natural Fenosa.

e) 1-Responsable de cobros: Encargada de darle seguimiento a las actividades de cobros por parte de la empresa contratista

6.2.4 Fuentes y técnicas de recolección de información

Para la realización de esta investigación se utilizaron las fuentes primarias y secundarias.

Las fuentes primarias se obtendrán a través de entrevistas con preguntas abiertas dirigidas a la población establecida anteriormente, con tipos de preguntas generales hasta llegar a las específicas de los puntos de Recaudos para una evaluación completa.

Se utilizarán encuestas como una conversación directa con las personas quienes respondieron de manera afirmativa o negativa según era el caso, también se hizo una investigación documental de acuerdo a una guía elaborada como instrumento, esto para verificar las respuestas de dichas encuestas y entrevistas, esto se siguió con una guía de investigación documental.

Como fuentes secundarias se utilizaran la bibliografía relacionada con el tema de investigación, trabajos de grados relacionados con el tema de control interno

VII.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El Análisis de resultados se presenta según la información recopilada a partir de la información de campo, habiendo establecido como objetivo principal el Evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Cobros del Norte S.A. en el periodo 2011, los resultados se presentaran según los objetivos específicos establecidos para la realización del trabajo.

7.1 Componentes del Control Interno

7.1.1 Ambiente de Control

7.1.1.1 Integridad y valores éticos

Según la información recopilada en el trabajo de campo se revela que no existe un código de ética escrito, sin embargo ellos mencionaron que desde el momento en que el trabajador entra a laborar se establecen los valores éticos de manera verbal y se hace referencia al Código Ético que tiene el contratante Disnorte, ya que ellos están ubicados en los Centros de Atención al cliente y por lo tanto se deben de regir por el código de su contratante, aun así 100% contestó que los trabajadores responden adecuadamente a la integridad y los valores éticos (Anexo #3 Grafico No 1), los entrevistados también hicieron referencia a los valores de Compromiso, Respeto y Calidad diciendo que eran los más importantes.

Por lo que se puede observar que el ambiente de control según los encuestados y entrevistados muestra un ambiente adecuado en la Empresa de Cobros del Norte, así mismo se puede determinar que estas respuestas no se pudieron comprobar ya que no tienen un código de ética escrito a pesar de que su contratante si tiene un código Ética no lo conocen.

Según Mantilla (2003), La integridad y valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, y afectan el diseño, la administración y el monitoreo de los otros componentes de control.

La conducta ética y la integridad administrativa son producto de la cultura corporativa, la cual incluye estándares éticos y de comportamiento, la manera como son comunicados y como se refuerzan en la práctica. (2003)

7.1.1.2 Competencia profesional

En lo que respecta a la investigación de campo los resultados de la evaluación de este elemento se ve que el personal si es profesional en su mayoría con títulos universitario pero para su contratación no se realizo a varias entrevistas persona, sino más bien en su mayoría entraron primero como practicantes y de ahí se les ha promocionado y aseguran tener pruebas de que los empleados cumplen con los requerimientos exigidos por el cargo, estos en la investigación documental fueron evidenciados en los expedientes de cada empleado incluido en la muestra.

Se comprueba que no existe un manual de funciones escrito, simplemente se establecen las funciones y no se realiza un contrato de trabajo formal a como lo establece la Ley, por lo que no existe una guía que apoye a los trabajadores a saber con exactitud cuáles son las funciones por las cuales tiene que responder,

Según Coopers y Lybrand (1997), La competencia deberá reflejar el conocimiento, y las habilidades necesarias para realizar las tareas que definen los trabajos individuales, se requieren para el cumplimiento de los objetivos de

la entidad, las estrategias, y planes para la consecución de los objetivos. A menudo existe un intercambio entre la competencia y los costos.(1997)

7.1.1.3 Asignación de responsabilidad y autoridad

En la investigación de campo realizada sobre la segregación de funciones se proyectan un 100% en los puntos de de recaudo de los centros de pago si se cumplen las funciones asignadas sin embargo, el administrador realiza algunas funciones de la contabilidad ya que no han contratado a un contador fijo sino alguien que les lleva la contabilidad anual, por lo que se puede observar que hay una mala segregación de funciones, un riesgo que está corriendo por la dependencia de una persona en todo el ciclo, además no es correcto en algunas ocasiones la administradora realiza cobros en la ventanilla, esta situación podría provocar una falta de control y puede inducir a una acción que redunde en un fraude para la Empresa. (Anexo #3 Grafico No 2)

Según un 92% de los encuestados opina que tienen definidas las responsabilidades, y también son conocidas por su responsable inmediato. (Anexo #3 Grafico No 3)

Según los encuestados en un 100% contestan que las decisiones que se toman son aprobadas por la junta directiva y se dejan en el libro de actas, sin embargo no se tiene un manual de funciones escrito donde se establezca las responsabilidades de cada cargo en la Empresa, por lo que se podría decir que las actividades de aprobación se realizan de manera empírica ya que no hay nada escrito que respalde el buen seguimiento de la autorización. (Anexo #3 Grafico 4)

La segregación de funciones según Klus (2012), establece en su artículo “como mejorar el control interno por medio de la segregación de funciones” que es uno de los temas más comprometidos al momento de encarar una revisión del control interno, básicamente por el carácter “prevasivo” del que reviste este concepto dentro del esquema existente en la organización. El concepto se refiere al análisis de determinadas actividades que deben encontrarse separadas de otras, dado el riesgo que implica que una misma persona las concentre. (2012)

El ambiente de control refuerza en gran medida a los miembros de una empresa debido a que conocen claramente sus deberes y responsabilidades y esto hará que se enfrenten y solucionen problemas, actuando siempre dentro de sus niveles de autoridad, si analizamos hay una mala organización en la asignación de responsabilidades, la confianza a llevado a que se incumplan normas generales de control interno, lo que puede conllevar a un riesgo.

7.1.1.4 Estructura Organizativa

El 92% de los a encuestados contestan que no existe un organigrama en la Empresa que sea de conocimiento de los empleados en este caso hay una debilidad en el ambiente de control ya que un organigrama define claramente los niveles de autoridad de cada empleado y deberá de ir acompañado de un manual en el que se asigne las relaciones jerárquicas y funcionales para cada cargo, por lo que se recomienda su elaboración para fortalecer el control interno de la Empresa. (Anexo#3, Grafico No 5),

Se consulta a los encuestados si ellos realizan solo las funciones destinadas a su cargo y en un 33% contestan que no realizan solo las funciones que se les asigno, dado que la falta de personal hace que ellos

tengan que hacer varias cosas fuera de sus funciones, sin embargo considera un 89% que hay una buena coordinación en las áreas de trabajo se cohesionan en las. (Anexo#3, Grafico No 6 y Grafico No 7)

Al preguntar sobre el conocimiento de la misión, visión y valores en un 89% contestan que no la conocen, sin embargo la Junta directiva dice que se tiene una misión y una visión definida por lo que se le encomendó la tarea al administrador de que la de a conocer a todos los empleados, siendo una empresa en crecimiento es importante saber que hacen y a donde se dirigen guiando al resto de personal a alcanzar la meta que desea sobre todo para cumplir con las metas propuesta por su contratante. (Anexo#3, Grafico No 8)

La estructura organizativa según Daft (2007) plantea, que diseña las relaciones formales de subordinación, como el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de los directores y supervisores, también muestra el agrupamiento de los individuos en los departamentos en la organización total, incluye el diseño de sistemas para asegurar la comunicación efectiva, la coordinación e integración de esfuerzos entre departamentos.

En toda empresa deberá de existir un organigrama y deberá ser de conocimiento de todos los empleados, esto con el fin de fortalecer el control interno de las empresas.

7.1.2 Evaluación de Riesgo

Riesgos Operativos

Se evaluó este aspecto a través de entrevistas y encuestas a continuación se muestran los resultados:

Se investigó a través de una entrevista al personal de los centros de pagos y ellos informan que el mayor riesgo es de Robo y/o Asalto a la persona encargada del traslado de valores ya que este se realiza sin ninguna seguridad y siempre se hace a la misma hora

Riesgos Financieros

En lo que respecta a factores internos respondieron que estos no son tomados en cuenta existe un inadecuado procesamiento de los sistemas de información ya que la Administración no controla ningún depósito sino más bien esta en dependencia del contratante según los resultados tienen una probabilidad alta de riesgos, como puede ser un auto robado por parte del personal y exceso de confianza ya que nunca se le arquea al personal de los centros de pagos.

La junta directiva está clara del daño económico que esto puede ocasionar a la empresa y comparten el personal la falta de controles que provocó en años anteriores un fraude

Según Mantilla (2003), El desempeño puede estar en riesgo en una entidad a causa de factores externos o internos, estos pueden afectar los objetivos establecidos o implícitos. Los riesgos se incrementan a medida en que los objetivos difieren conscientemente del desempeño pasado. Debe considerarse todas las interacciones significativas de bienes, servicios e información entre una entidad y las partes externas relevantes incluyendo:

proveedores, inversionistas, acreedores, accionistas, empleados, clientes, compradores, intermediarios y competidores potenciales como actuales, lo mismo que entidades públicas y medios de comunicación.

En los resultados podemos apreciar que tienen identificados algunos riesgos sin embargo hay otros elementos que deberían de ser tomados en cuenta, sin embargo no han sido determinados como un posible peligro.

7.1.3 Actividades del Control Interno

7.1.3.1 Gestión de Desempeño

El 100% de los encuestados informa que no existe un manual de procedimiento, que se aplique en el área de caja, sin embargo ellos informan que el contratante es quien se encargada de entrenarlos pues ellos se rigen por el procedimiento que tiene establecido, el cual se comprobó se cumple con el mismo, sin embargo la administración nunca ha revisado si se aplica correctamente, (Anexo #3 Grafico No 8).

Con respecto a los depósitos diario estos si se cumplen en un 89% pues al contratante se le debe de entregar diario, pero la administración de la empresa no se da cuenta de esta actividad, pues nunca se les pide se informe, se le recomienda a la Administración llevar un control diario de reporte de depósito y solicitar al contratante la confirmación de los mismos. (Anexo #3 Grafico No 9)

7.1.3.2 Políticas y Procedimientos

El 100% de personal de caja encuestado informa que existe y conocen el procedimiento de caja pero este es del contratante y como empresa ellos no tienen definido un procedimiento, por lo cual desconocen si la empresa tiene uno propio. (Anexo #3 Grafico No 10).

7.1.3.3 Autorización adecuada de actividades y operaciones

En la encuesta se preguntó que Están debidamente documentadas todas las decisiones importantes de la empresa? en un 100% contestaron que sí, las decisiones más importantes son tomadas por la junta directiva las cuales se dejan registradas en el libro de actas y caso no estar todos de acuerdo se realiza por votación, aunque algunas decisiones son tomadas directamente por el presidente de la junta, esto trae consigo que varias operaciones importantes estén concentradas en una sola persona lo que podría traer consigo actos ilícitos al tener la plena libertad de manejar todo un proceso. (Anexo #3 Grafico No 10).

De la misma manera se preguntó de manera directa si la misma persona que hace los cheques es la misma que los registra, según la administradora ella es la responsable de elaboración y del registro pues no tiene un contador por lo que casi siempre hace la función de contador por lo que se deduce que si se está dando esta situación, no tiene por qué aprobarse y registrarse las transacciones por la misma persona.

Según Fonseca (2011) Las tareas y responsabilidades, esenciales, relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones v

hechos, deben ser asignadas a personas diferentes. El propósito de esta norma es procurar un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad dentro de la estructura de organización. (2011).

Fonseca aclara que las asignación de tareas y responsabilidades deberán ser concedidas a personas diferentes de manera que exista control de las actividades que se realizan, sin embargo la Empresa de Cobros Econorte, S.A la tareas principales no son debidamente separadas en cuanto al grado de responsabilidad que las mismas representan.

7.1.3.4 Documentación respaldo y registro adecuado

En la obtención de datos a través de encuestas y entrevistas logramos determinar que el 100% señala que no existe un manual de registro de las actividades financieras que se hace manera empírica por la experiencia.

Según la muestra tomada para el análisis obtuvimos un 100% de respuesta de que se mantiene un archivo adecuado de la información financiera como es (Gastos por pago de nomina, Impuestos INSS, INATEC), según la administradora, mostró cada ampo con sus respectivos archivos

Según Fonseca (2011), toda entidad debe contar con la documentación referente a su Sistema de Control Interno y a las cuestiones pertinentes de las transacciones y hechos significativos. La información sobre el Sistema de Control Interno puede figurar en su formulación de políticas y, básicamente, en el referido manual, incluirá datos sobre objetivos, estructura y procedimientos de control.

7.1.4 Información y comunicación

7.1.4.1 Información Financiera

Se le preguntó a los encuestados ¿Los estados financieros son elaborados de forma mensual? El 100% contestó que lo estados financieros no son elaborados de forma mensual, pues los socios que pertenecen a la junta directiva retrasan la información y que se realiza anual cuando se tiene realizar el pago de los impuestos, sin embargo al momento que se elabora están con todos sus soportes y cumplen con las norma vigentes del país, el atraso de la información financiera es un riesgo económico que la Junta Directiva no lo ve como importante, pues al momento de tomar las decisiones se basan en su histórico y no el reciente lo que puede ocasionar que las decisiones sean a ciega y el perjuicio económico sea mayor. (Anexo #3 Grafico No 11)

La Tesis de Hernández (2004), es congruente con Vallejos (2004) y a su vez con el Informe COSO; al respecto se menciona que es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo tal que permitan a cada uno asumir sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que recogen información operacional, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control de la empresa. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros

7.1.4.2 Comunicación

Se preguntó a los entrevistados ¿Cuáles son los canales de comunicación dentro de la empresa?, quien los define y se considera efectivos, según encuesta realizada se logró identificar que la información es debidamente comunicada al personal de la empresa pero en su mayoría por el contratante y no por la administración, ellos exponen que al no tenerlos en sus oficinas se le hace un poco complicado la comunicación, sin embargo se tienen canales definidos como el correo electrónico y el teléfono, y la mayoría de la Junta directiva al menos 3 veces a la semana visita los centros de pagos donde se les da información

Comentaron los encuestados que los canales de comunicación los consideran adecuados, dado que no han tenido problemas por falta de comunicación entre las áreas, por lo que consideran que la comunicación es adecuada.

Se les preguntó que si la Gerencia estaba interesada en comunicar los valores éticos, los objetivos y las políticas y según respondieron en su mayoría que si estaban interesados, sin embargo no se encontró en libro de actas si se tiene previsto en qué fecha se realizaría

Sobre la comunicación con entidades externas nos comentaban que mantienen excelentes relaciones, con su contratante, con los clientes, proveedores con los cuales se comunican constantemente, ellos dicen que es muy importante la comunicación con ellos porque de ellos depende el crecimiento de la empresa y con un canal de comunicación fluido, no se presentarán problemas en el proceso.

Según Fonseca (2011) Para que el control sea efectivo, las entidades necesitan un proceso de comunicación abierto, multidireccionado, capaz de transmitir información relevante, confiable y oportuna. El proceso de comunicación es utilizado para transmitir una variedad de temas, pero queremos destacar, en este caso la comunicación de los valores éticos y la comunicación de la misión, políticas y objetivos. Si todos los trabajadores de la entidad están imbuidos de los valores éticos que deben respetar, de la misión a cumplir, de los objetivos que se persiguen y de las políticas que los encuadran, la probabilidad de un desempeño eficaz, eficiente, económico, enmarcado en la legalidad y la ética, aumenta notoriamente.

7.1.5 Supervisión

7.1.5.1 Métodos de Evaluación del control interno

En cuanto a los egresos todos están soportados por la Administración sin embargo existe un retraso por parte de la Junta directa, lo que hace que los estados financieros no están a tiempo, la empresa no realiza ningún arqueo en los puntos de recaudo, no existe persona contratado para esta actividad.

Existe riesgo ya que no se elaboran oportunamente las conciliaciones bancarias. Adicionalmente la persona encargada de realizar la misma, tiene dentro de su responsabilidad el registro de los depósitos y cheques emitidos. No hay segregación de funciones en cuanto a cada una de las actividades descritas anteriormente. Se verificó la existencia del fondo de caja chica. No se realizan arqueos sorpresivos, no hay formatos pre-definidos para liquidar los gastos, no hay tiempo límite para la liquidación de los anticipos otorgados por este medio

7.1.6 Rentabilidad

Después de realizar el análisis de costo Beneficio con los datos encontrados, se puede decir que los tres centros de pago son rentables siendo el más rentable el centro de pago de Somoto, al calcular la rentabilidad anual esta fue de 2.09, para el centro de pago de Sébaco fue de 1.60 y Para Ocotal fue de 1.82, Sin embargo al revisar se puede apreciar con los datos proporcionado que hay gastos que no fueron contabilizados como los gastos de agua, Pago de INSS, IR, INATEC, Teléfono, servicio de Limpieza, esto debido a que son contabilizados en el centro de pago de Estelí, lo cual no es correcto pues se deben de incluir en donde se gasta para obtener los datos reales.

El Administrador en su entrevista informó que cuando el contratante le ofreció que asumirá los servicios de ventanilla en los centros de pagos, no se realizó este análisis, puesto que no llevan una contabilidad actualizada y pueden estar teniendo pérdidas en vez de ganancia a como lo valoran actualmente

VIII.- CONCLUSIONES

Después de haber analizado los resultados obtenidos en la evaluación del control interno se concluye lo siguiente:

1.- En lo que respecta al ambiente de control se encuentra una mala segregación de funciones, la que provoca que no se detecten errores involuntarios, omisiones y exponiéndose a actos ilícitos, debido a que la misma persona realiza la recepción de los pagos de las facturas por parte de los clientes, es la encargada de realizar los depósitos, no se realizan arquezos sorpresivos

2.- El tener una misión, visión escrita permite que la empresa cumplan con sus objetivos y metas planteados pero el hecho de que los empleados la desconozcan se puede decir que los empleados no está en caminados con los objetivos por qué no los conoce, por lo tanto los empleados no trabajarán en común para un fin, provocando problemas de control interno de orden, ineficiencia en el trabajo, ambiente de Control.

3.-La asignación y responsabilidad cada quien sabe cuáles son sus funciones que tiene asignada, las decisiones más importantes se hacen en conjunto y quedan registrada, sin embargo no tienen un manual de funciones escrito por lo tanto, cada empleado debe conocer sus deberes y responsabilidades con exactitud. Esto contribuye a desarrollar la iniciativa de los mismos y a solucionar los problemas, actuando siempre dentro de sus responsabilidades Asimismo, los funcionarios deben conocer los objetivos de su departamento donde se desempeñan y cómo su función contribuye al logro de los objetivos generales. Esto es fundamental para lograr un compromiso mayor en las personas que se desempeñan en una organización.

4.- A pesar de que la empresa cuenta con una estructura organizativa formal, donde se establezcan las líneas de autoridades y de responsabilidades, sus empleados la desconocen por lo que la empresa está reduciendo la capacidad de establecer sistemas operacionales que le permitan manejar y controlar con profesionalismo, y así mismo a la toma de decisiones

5.- En cuanto a la evaluación de riesgos no tienen establecido un procedimiento y no existe control total, el exceso de confianza que se tiene puede ser más fácil el riesgo de fraude lo que puede perjudicar económicamente a la empresa

6.- En lo relativo a actividades de control las deficiencias más significativas se dan información financiera, puesto que esta no está al día, y peor aun quien retrasa la información financiera es la misma junta directa de la empresa pues ellos no hacen a tiempo su rendiciones de cuentas lo que ocasiona que no se puede saber cómo están financieramente, al momento de tomar una decisión importante se hace a ciegas prácticamente puede llevar a un perjuicio económico mayor.

7.- La comunicación en la empresa se puede decir que es adecuada a pesar de no estar en sus oficinas se les informa oportunamente, sin embargo algunas decisiones importantes no son conocidas por el personal

8.- La empresa no tiene ningún método de supervisión en cuanto a lo que respecto a caja chica, caja general, y los centros de pagos por esta falta de control debe contar con las políticas y procedimientos establecidos como respuesta para aceptar, compartir, reducir y fortalecer las áreas para mejorar el funcionamiento de la empresa.

9.- En el análisis de rentabilidad que llevan este no es el adecuado debido a que se basan en la relación costo beneficio y todos los egresos no están contabilizadas correctamente pues los tienen incluidos en otros centros de pagos, por lo tanto no se sabe correctamente si los centros son rentables para la empresa.

IX.- RECOMENDACIONES

Atendiendo el análisis de resultados y las conclusiones se recomienda:

La gerencia en conjunto con la administración deberá establecer políticas y procedimientos para todas las áreas de trabajo

La gerencia deberá contratar a un contador que conozca los objetivos de la empresa, y con base a ello tomar las medidas necesarias para evaluar e implementar nuevos controles que le permitan a la empresa lograr los objetivos deseados, para implementar estos controles es necesarios que la administración supervise que los mismos sean cumplido y con ellos lograr los resultado esperados a tomar las decisiones más adecuadas.

La administración en conjunto con la Junta deberá de diseñar un control sobre los procedimientos en los puntos de Recaudo que permitan administrar riesgos menores, que pueden ser mitigados a través de controles internos.

La Junta directiva deberá dar a conoce a lo inmediato su estructura organizativa elaborar manuales de procedimientos, manuales de funciones.

El administrador deberá especificar las funciones de cada empleado de acuerdo al puesto que desempeñe.

La Administración deberá dar a conocer su misión, visión, y objetivos estratégicos será de importancia para establecerse claramente y hacerles

saber a los trabajadores quiénes son y a donde quieren llegar, de manera que se trabaje en función de alcanzarlo.

La Administración debe contabilizar todos los egresos correctamente y calcular la rentabilidad anual de cada centro de pago de manera que puedan tener la información a tiempo y tomar las decisiones correctas

X.- BIBLIOGRAFIA

Arens, Alvin A, Elder, Randal J; Beasley ark S. (2007). Auditoria un Enfoque Integral. México: Editorial Pearson Educación.

Caballero Bustamante (2005), López Joaquin y Otros Auditores Internos del Perú (2005), INDECOPI (2005) y el Informativo (2001)

Benjamín Franklin, Enrique. (2007). Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio, Segunda Edición, México: Pearson Educación.

Blázquez Moral, Juan. (1965). Auditoria, Primera Edición, La Habana: Editorial Nacional de Cuba.

Catácora, F. (1996). Sistemas y Procedimientos Contables, Primera Edición, Venezuela: Editorial McGraw/Hill.

Cepeda A., Gustavo.(1997). Auditoría y Control interno, Primera Edición, Colombia: Editorial Nomos S. A.

Coopers y Lybrand. Los nuevos conceptos del control interno (Informe Coso), España, Ediciones Díaz de Santos S.A 1997.

De La Peña Gutiérrez, Alberto. (2008). Auditoría Un Enfoque Práctico. Madrid-España: Editorial Paraninfo,.

Estupian Gaitab, Rodrigo. (2002)Control Interno y Fraudes, Primera Edición, Bogota Eco Ediciones.

Fonseca Luna, Oswaldo. Sistemas de control interno para organizaciones, Primera Edición, Imprenta Publicidad &Matiz Lima Perú 2011.

García Cordova Fernando, Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios, primera edición. Editorial Limusa S.A, Mexico, D.F, 2004.

Gironella Masgrau y Velasco auditores. S.A. Artículo Cálculo de la rentabilidad económica de una empresa, Desde el sitio de internet <Http://www.economistas.org/ECIF/gestor/boletines/Boletin16/03.pdf>

Mantilla B, Samuel Alberto. (2005). Control Interno Informe Coso, Cuarta Edición, Colombia, Editorial ECOE EDICIONES.

Méndez.(2001).Metodología. Colombia. Editorial Mc Graw-hillinteramericana,S.A. Tercera edición.

Rojas Diaz, Walter Orlando. (2007). “Tesis Diseño de un Sistema de Control Interno en una Empresa Comercial, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas.

Rusenar, Rubén Oscar. Manual De Control Interno, Primera Edición, Buenos Aires, Ediciones Macchi, 1999,

Santilla G., Juan R. (2002).Auditoría Interna Integral Administrativa Operacional. Méxic: Editorial Thonson.

Sotomayor, Alfonso Amador. (2008).Auditoria Administrativa, Primera Edición, México: Editorial McGraw Hill.

Vega Flor (2009), Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo-Riobamba, Aplicando la Nueva Normativa y Herramientas Informáticas que Rigen para el Sector Público, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

VARIABLE	SUBVARIABLE	INDICADORES
CONTROL INTERNO	Ambiente de Control	Integridad y Valores éticos
		Competencia personal y Aptitud
		Asignación de autoridades y responsabilidad
		Estructura de la organización
	Evaluación de Riesgos	Riesgo Operativos
		Riesgos Financieros
	Actividades de Control interno	Gestión de desempeño
		Políticas y procedimientos
		Autorización adecuada de actividades y operaciones
		Documentación respaldo y registro adecuado
		Archivo y custodia de los recursos y registros
	Información y comunicación	Información Financiera
		Comunicación
Supervisión	Métodos de evaluación del control interno	
RENTABILIDAD	Análisis	Costo / Beneficio