

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
Carrera De Ciencias Administrativas, Humanísticas Y del
Hombre



ESPECIALIDAD: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Tesis de Graduación para la obtención del Título de Ingeniería en
Contabilidad y Auditoría C.P.A.**

TEMA:

**“IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL
INTERNO EN LA EMPRESA DE AGUA POTABLE DEL
CANTÓN PUJILI (EMAPAP)” 2006.**

INTEGRANTES:

ACURIO ACURIO ESTHELA JAQUELINE

LISINTUÑA MORALES ALEXANDRA ELIZABETH

DIRECTOR DE TESIS:

Dr. CESAR FRANCISCO IZURIETA MOSCOSO

LATACUNGA – ECUADOR

2007

ÍNDICE

CONTENIDO	Pagina
Autoría	i
Aval	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	vi
Resumen	vi
Summary	vii
Introducción	

CAPITULO I

1. Antecedentes	1
1.1. Categorías Fundamentales	2
1.1.1 Gestión Administrativa	2
1.1.2. Gestión Financiera	3
1.2. Definición de Control	3
1.2.1. Para qué se Controla	3
1.3. Evolución del Control Interno	5
1.3.1. Control Interno	7
1.3.2. Significado del Control Interno	7
1.3.3. Importancia del Control Interno	9
1.3.4. Objetivos del Control Interno	10

1.3.4.1. Objetivos del Control de Cumplimiento	10
1.3.4.2. Objetivos de Control Estratégico	11
1.3.4.3. Objetivos de Control de Ejecución	11
1.3.4.4. Objetivos de Control de Evaluación	11
1.3.5. Características del Control Interno	12
1.3.6. Estructura del Control Interno	12
1.3.7. Control Interno en el Sector Público	13
1.3.8. Control de los Recursos de Riesgos	13
1.3.9. Componentes del Control Interno	14
1.3.9.1. Ambiente de Control	15
1.3.9.2. Establecimiento de Objetivos	15
1.3.9.3. Identificación de Eventos	16
1.3.9.4. Evaluación de Riesgos	16
1.3.9.5. Respuesta a los Riesgos	17
1.3.9.6. Actividades de Control	17
1.3.9.7. Información y Comunicación	18
1.3.9.8. Supervisión y Monitoreo	18
1.3.10. Clasificación del Control Interno	19
1.3.10.1. Por la Función	20
1.3.10.1.1. Control Interno Administrativo	20
1.3.10.1.2. Control Interno Financiero	21
1.3.10.2. Por la Acción	23
1.3.11. Sistema de Control Interno	24
1.3.12. Elementos de Control Interno	24
1.3.12.1. Elemento de Organización	24
1.3.12.2. Elemento, Sistema y Procedimiento	25
1.3.12.3. Elemento de Personal	25
1.3.12.4. Elemento de Supervisión	25
1.3.13. Procedimientos para Mantener un Buen Control Interno	27
1.3.14. EL Control Interno es el encargado de Evaluar	27
1.3.15. Principios del Control Interno	28
1.3.15.1. División del Trabajo	28

1.3.15.2. Fijación de Responsabilidad	28
1.3.15.3. Cargo y Descargo	29
1.3.16. Normas Técnicas de Control Interno	29
1.3.16.1. Normas generales de Control Interno	30
1.3.16.2. Normas de Control Interno para el Área de Recursos H.	30
1.3.16.3. Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas	31
1.3.16.4. Normas Personales o Generales	32
1.3.16.5. Normas Relativas a la Ejecución del Trabajo	32
1.3.16.6. Normas Relativas al Informe	32
1.3.16.7. Normas de Evaluación de Riesgo	33
1.3.16.7.1. Identificación del Riesgo	33
1.3.16.7.2. Estimación del Riesgo	34
1.3.17. Estudio y Evaluación del Control Interno	35
1.3.17.1. Método Descriptivo o Narrativo	35
1.3.17.2. Método de Cuestionario	37
1.3.17.3. Método Gráfico o Flujogramas	40
1.3.18. Fases de la Evaluación del Sistema de Control Interno	41
1.3.18.1. Revisión Preliminar	42
1.3.18.2. Pruebas de Cumplimiento	42
1.3.19. Riesgos de la Evaluación	42
1.3.19.1. Riesgo Inherente	43
1.3.19.2. Riesgo de Control	44
1.3.19.3. Riesgo de Detección	45
1.3.20. Determinación de los Objetivos de Control	45
1.3.20.1. Detección del Cambio	46
1.3.21. Detección de Funciones Incompatibles.	47
1.3.22. Limitaciones del Control Interno	47
2.1. Diseño de la Propuesta	49
2.1.1. Descripción de la Empresa (EMAPAP).	49
2.1.2. Misión de la "EMAPAP"	49
2.1.3. Visión de la "EMAPAP"	49
2.1.4. Objetivos de la "EMAPAP"	50

2.1.5. Organigrama Estructural	51
2.1.6. Descripción del Organigrama Funcional	52

CAPITULO II

2.2. Análisis e Interpretación de los Resultados	59
2.2.1. Cuestionario de Control Interno	60
2.2.3. Conclusiones	90
2.2.4. Recomendaciones	91
2.2.5. Operacionalización de las Variables	92

CAPITULO III

3.1. Diseño de la Propuesta	94
3.1.1 Datos Informativos	94
3.1.2. Justificación	94
3.1.3. Objetivos de la Propuesta	95
3.1.4. Análisis de Factibilidad de la Propuesta	95
3.2. Descripción De La Propuesta	96
3.2.1. Propuesta de Investigación	96
3.2.2. Presentación	96
3.2.3. Análisis del Área Administrativa	97
3.2.4. Estructura Orgánica Funcional	97
3.2.5. Matriz	98
3.2.6. Principios y Valores	106
3.2.7. Control Interno Actual de la Empresa	106
3.2.8. Control Interno Actual Administrativo	107
3.2.9. Reestructuración del Organigrama	107
3.2.10. Diseño del Manual de Funciones	109
3.2.11. Establecimiento de Políticas	117
3.2.12. Foda	120
3.2.12.1 .Fortalezas (Interno)	120
3.2.12.2. Debilidades (Interno)	120
3.2.12.3. Oportunidades (Externo)	120
3.2.12.4. Amenazas (Externo)	120

3.2.13. Análisis de las Fortalezas (Factor Interno)	120
3.2.14. Análisis de las Debilidades (Factor Interno)	121
3.2.15. Matriz de Fortalezas (Factores Internos)	122
3.2.16. Matriz de Debilidades (Factores Interno)	123
3.2.17. Matriz de Problemas	124
3.2.18. Factores que Incrementar el Riesgo en el Control Interno	126
3.2.19. Relaciones Personales	127
3.2.20. Cambios en el Personal	128
3.2.21. Cargo y Competencia para la Contratación del personal para el Área Administrativa	128
3.2.21.1. Competencias Personales	129
3.2.21.2. Competencia de Puesto	129
3.2.22. Sistemas de Control del Área Administrativa	130
3.2.23. Flujogramas	132
3.2.24. Conclusiones	136
3.2.25. Recomendaciones	138
3.2.26. Bibliografía	
3.2.26.1. Bibliografía Citada	140
3.2.26.2. Bibliografía Consultada	141
3.2.26.3. Bibliografía Virtual	142

AUTORÍA

Del contenido del presente trabajo de investigación se responsabilizan las autoras; recalando que el documento no representa copia ni plagio de otra similar por lo que consideran que la información de autoría es propia de las investigadoras.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Esthela Acurio', written over a horizontal line.

C.I. 050266093-9

Esthela Acurio

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alexandra Lisintuña', written over a horizontal line.

C.I. 050297186-4

Alexandra Lisintuña

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de director del trabajo investigativo sobre el Tema:

“IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTON PUJILÍ (EMAPAP)”, de la Srta. Acurio Acurio Esthela Jaqueline y Lisintuña Morales Alexandra Elizabeth, egresadas de la Especialidad de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes Científicos - Técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Académico de la Carrera de Ciencias Administrativas Humanísticas y del Hombre de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.



Dr. Francisco Izurieta
DIRECTOR DE TESIS

Latacunga, Mayo 2008



UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, HUMANISTICAS Y DEL HOMBRE
Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Carrera de Ciencias Administrativas, Humanísticas y Del Hombre; por cuanto, los postulantes: ESTHELA JACQUELINE AGUIO AGUIO y ALEXANDRA ELIZABETH LISINTUÑA MORALES con el título de tesis: "IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN PUSÍ (EMAPAP) han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 20 de junio del 2008

Para constancia firman:

.....
 Nombres de Miembro de Tribunal
 PRESIDENTE

.....
 Nombres Miembro de Tribunal
 MIEMBRO

.....
 Nombres de Miembro de Tribunal
 PROFESIONAL EXTERNO

Jug. Jaime Altemirazo O.

.....
 Nombres Miembro de Tribunal
 OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

En primer lugar se expresa un eterno e infinito agradecimiento a Dios, a la Virgen María y al Divino Niño Jesús por haber colmado de bendiciones, fortalezas y virtudes en todo el transcurso de la vida personal y estudiantil, para seguir adelante y no desmayar.

En segundo lugar se agradece a los padres y hermanas (os), por su amor y abnegación incondicional que fueron el pilar fundamental para lograr alcanzar las metas profesionales.

Así como también es grato agradecer con infinito cariño a la Universidad Técnica de Cotopaxi por haber brindado una excelente formación profesional y Humanista; a la vez agradecer al Dr. Francisco Izurieta por ser el guía principal para el desarrollo del trabajo investigativo.

De la misma manera se agradece a todos los profesores por compartir sus conocimientos, permitiendo ser mejores cada día y seguir adelante por los nuevos senderos de la vida.

Por último se expresa un sincero agradecimiento a la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pujilí (EMAPAP), por abrir sus puertas y ayudar a que el proyecto se realice en su prestigiosa entidad.

Las Autoras

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado al Divino Niño Jesús a toda mi familia por su amor, paciencia, confianza, apoyo moral e incondicional, me han ayudado a entender que la victoria la consiguen no solo los rebeldes, sino aquellos que aún afligidos persisten y no se rinden jamás.

A mis amigos por que de una u otra manera estaban siempre que los necesite me ayudaron en todo momento.

También quiero dedicar a mis profesores por los valores y conocimientos impartidos en mi etapa de estudios, así como también a la Universidad Técnica de Cotopaxi, en especial a la Carrera de Ciencias Administrativas Humanísticas y del Hombre, por saber formar profesionales eficientes.

Jaqueline

DEDICATORIA

Al concluir el proyecto, que es el producto de un largo proceso investigativo; expreso un agradecimiento profundo a:

DIOS: ya que es quien nos concede el privilegio de la vida y por medio de su bendición seguir adelante para lograr alcanzar cada una de las metas propuestas.

A mi madre: Anita, que con su amor, paciencia, apoyo moral e incondicional, permitió culminar con los estudios profesionales, siguiendo su buen ejemplo y sano consejo a quien ahora rindo mi homenaje.

A mi querida Institución “Universidad Técnica de Cotopaxi”, por haber inculcado en mi sus buenos valores y conocimientos durante la vida estudiantil. Gracias de todo corazón por permitir estar aquí, por las pruebas que hacen crecer como persona; permitiendo dar lo mejor de mí.

Alexandra

RESUMEN

El Control Interno constituye la parte esencial de toda organización sea Pública o Privada, pues controla aquellos asuntos directamente relacionados con las funciones de las áreas o departamentos; puesto que para el cumplimiento de las mismas requieren de mecanismos de control que les permita corregir desviaciones y asegurar el correcto cumplimiento de las tareas, permitiendo lograr eficiencia, eficacia y economía en la utilización los recursos disponibles en la entidad.

Al ser el Control una cadena de acciones subsecuentes, adquiere una importancia decisiva para la consecución de los resultados, pues de su evaluación se afecta el futuro y no el pasado de la empresa, de igual forma esta concepción clarifica la importancia que reviste dentro del ciclo Administrativo y del resultado que se obtenga.

Es por esto, que si en la Empresa de Agua potable y Alcantarillado del Cantón Pujilí (EMAPAP), se adopta en forma correcta la función de control, se estarán sentando las bases para que actúe la administración y por lo tanto sea apliquen los mecanismos, las leyes, los principios que conlleven al mejoramiento continuo del mismo, mediante el monitoreo de los resultados y aplicación de acciones cuando sea necesario.

Cabe mencionar que cuando en una empresa hay una segregación perfecta de obligaciones, el trabajo de un empleado lo comprueba automáticamente el trabajo de otro; cada uno de los empleados funciona independientemente y no duplica el trabajo de otro empleado; y cada uno de ellos facilita la terminación lógica de las operaciones.

Consecuentemente un eficiente control exige buena Dirección, porque solo así puede existir un buen ambiente de confianza dentro del cual se desarrolla las acciones administrativas, con esta idea al control también se le conceptúa como “El proceso de verificación permanente”, no necesariamente significa el fin de un ciclo administrativo, sino una interrelación en cada fase del mismo.

SUMMARY

The Internal Control is the essential part of any organization private or public, thus controlling those matters directly related to the functions of the areas or departments, as to compliance with them require control mechanisms that would enable them to correct deviations and ensure the proper execution of tasks, allowing achieve an effective, efficient economy and available resources of an entity.

Being the control a chain of subsequent actions, acquires decisive importance for achieving the results because of their evaluation will affect the future and not the past of the company, just as this conception clarifies the importance within the cycle Administrative and the result is obtained.

That is why, if the Company of Drinking Water and Sewerage Authority of Canton Pujilí (EMAPAP) states correctly in the control function, it will be settling the groundwork for serving the administration and therefore be implemented mechanisms, laws, principles involving the continuous improvement of the same, by monitoring the results and implementing actions when necessary.

It is worth mentioning that when a company is a perfect segregation of duties, the work of an employee it automatically checks the work of another, each employee works independently and does not duplicate the work of another employee, and each facilitates termination of logic operations.

Consequently an efficient control requires good direction, because only then there may be a good atmosphere of confidence within which develops administrative actions, such a good idea to also control it conceptualizes as "The ongoing verification process," not necessarily mean the end a series of administrative, but an interrelationship in every phase of it.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la corrupción ha alcanzado una escala muy alta tanto en las empresas Públicas como Privadas, por lo que el cometimiento de irregularidades están a la orden del día, y los controles que aplican las entidades ya no son lo suficientemente sólidos para frenar este problema, por esta razón se hace necesario el establecimiento de un Sistema de Control Interno que permitan a la administración de una entidad actuar oportunamente, encaminando las acciones del personal hacia la eficiencia y motivando la presentación de información veraz y objetiva.

El Control Interno es muy importante pues constituye la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema, por lo tanto se puede decir que el tema de investigación es de trascendental importancia, ya que a todas las empresas les interesa cumplir con sus objetivos.

En el país es muy reducido el número de personas y entidades que conocen y aplican el control interno. En muchas organizaciones hay un sistema de control interno pero no se aplica correctamente, por desconocimiento, o por falta de supervisión continua en su cumplimiento. Es por ello que el grupo de investigación se formulo el siguiente problema: ¿Qué alternativa resultaría factible para que la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pujilí alcance la eficiencia y eficacia en cada una de sus actividades operacionales?

El objetivo que persigue esta investigación es en primer lugar diseñar un control interno que permita reducir el riesgo de incurrir en errores e irregularidades en el manejo de los recursos, establecer y definir funciones a fin de optimizar tiempo y recursos en cada una de las actividades desarrolladas por parte de los empleados.

El Control Interno para la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pujilí permitirá garantizar la eficiencia y eficacia operacional a través del cumplimiento de normas, leyes, y políticas que rigen a dicha entidad, en estas

preguntas directrices se puede identificar en primer lugar la variable dependiente y en segundo la variable independiente.

La población de esta investigación está constituido por 22 personas que integran el área administrativa de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado y de la Ilustre Municipalidad del Cantón Pujilí por ser una institución que interviene directamente con la entidad a investigar.

Los métodos que se aplican en esta investigación son: Método Descriptivo y el Método de la observación directa. Estos métodos conjuntamente con los Cuestionarios y Flujogramas, permiten recopilar información que sirve para Estructurar el Control Interno idóneo para la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado.

La información vertida en los instrumentos de investigación es procesada gracias a la utilización de la estadística descriptiva, la misma que nos permite representar dicha información en tablas de frecuencia, cuyos resultados son clasificados y posteriormente reflejados en gráficos estadísticos lo cual facilita su interpretación.

El presente trabajo investigativo está conformado por tres Capítulos:

En el Primer Capítulo se abordan fundamentos teóricos sobre el control interno, sus normas, principios que sirven para elaborar la propuesta.

El Segundo Capítulo contiene la presentación de resultados de los instrumentos de investigación aplicados a los miembros de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado y a la Ilustre Municipalidad del Cantón Pujilí (Cuestionario).

El tercer Capítulo, abarca una breve descripción de La empresa de Agua Potable y Alcantarillado, diseño del control interno que incluye principalmente las Matrices, Manual de funciones, flujogramas y finalmente las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

I CAPITULO

1. ANTECEDENTES

El origen del Control Interno surge con la partida doble que fue una de las medidas de control. En 1993 se implanto medidas y herramientas en la reforma constitucional para la aplicación y diseño de la auditoria. El Control Interno se manifestó inicialmente en el sector privado, donde se reconoció como fundamental e indispensable, en virtud del crecimiento de las organizaciones, el volumen de las operaciones, los niveles de riesgos reales y potenciales y la complejidad de los sistemas de información.

El Control Interno es un proceso, efectuado por la Junta Directiva de la entidad, la Gerencia y demás empleados, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de los siguientes objetivos:

- Confiabilidad en la presentación de informes financieros.
- Garantizar la eficacia y eficiencia de todas las operaciones de la entidad, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

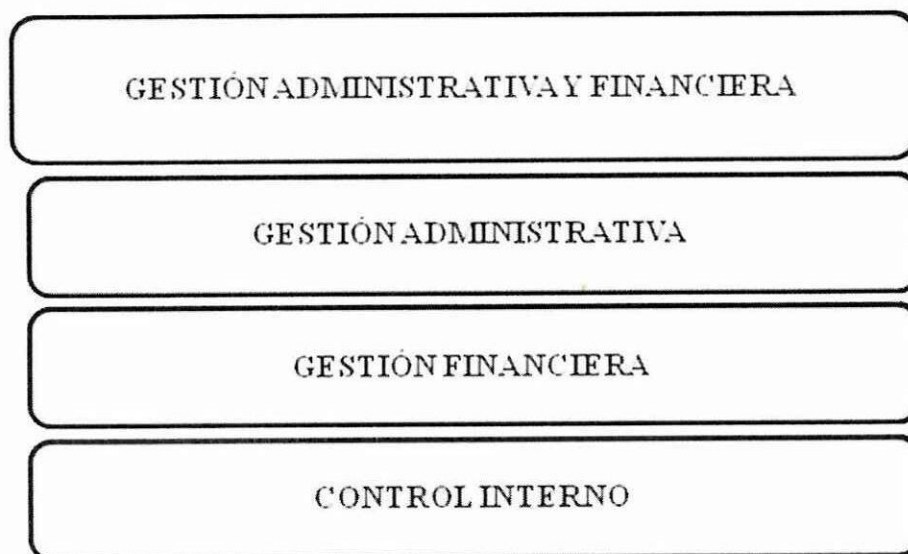
En el Sector Publico, además de las necesidades y conveniencias existe la obligación de implantar estos mecanismos y herramientas, ya que la reforma constitucional de 1991 estableció en sus artículos 209 y 269, el deber de la Administración Pública de diseñar y aplicar métodos y procedimientos de control de las cuales hace parte la unidad de Control Interno o Auditoría Interna cuya calidad y eficiencia será evaluada por la Contraloría General del Estado, según facultad y competencia establecida como parte integral de las funciones del Contralor General del Estado.

En American Institute Public Accountants se emite la declaración sobre normas de auditoría, SAS-55 sobre la evaluación de la estructura del Control Interno en auditoria cuya vigencia es a partir del 1 de enero de 1990 que remplaza a la declaración contenida en el SAS-1, SEC-320.

En el artículo 269 el mandato constitucional avanza a precisar la obligación de la entidad pública según la naturaleza de sus funciones de diseñar y aplicar metas y procedimientos de Control Interno, de conformidad con lo que disponga la ley para los que fue creada la Institución Pública y la obligatoriedad de diseñar un control interno de la misión central que le da razón de ser, en nuestro caso la empresa. Tomando en cuenta que entre mayor y compleja sea una entidad, mayor será la importancia de un adecuado Control Interno.

Por lo tanto una empresa unipersonal no necesita de un sistema de control complejo; pero cuando existen empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados y muchas tareas delegadas, los dueños pierden el control, para lo cual es necesario un mecanismo de Control Interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función a la complejidad de la organización.

1.1. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



1.1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Es la revisión sistemática con fines evaluatorios de una dependencia, entidad o parte de ella, que se lleva a cabo con la finalidad de determinar si la organización está operando eficientemente para cumplir con los objetivos que tiene encomendados dentro de la Administración Pública.

1.1.2. GESTIÓN FINANCIERA

La gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendos, además es necesario tener una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones financieras.

1.2. DEFINICIÓN DE CONTROL

Es importante mencionar que control es un plan en donde se preverán todas las medidas administrativas dentro de la entidad para el logro de los objetivos.

Dentro de las categorías tenemos:

- a) Seguridad de la información financiera,
- b) Efectividad y eficiencia de las operaciones, y
- c) Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.

1.2.1. PARA QUÉ SE CONTROLA

Las diferentes administraciones, a través de sus actuaciones, comprometen intereses y patrimonios que no son personales, sino que pertenecen a la sociedad o a la organización para la cual prestan sus servicios.

El deterioro del patrimonio público o privado no proviene sólo de la ilegalidad de la inversión; también se deriva de su inconveniencia. Así, la falta de planeación o programación, en muchos casos, puede producir gastos inútiles, aunque sean legales.

El control no se debe limitar a vigilar la legalidad y la exactitud de las operaciones sino que debe buscar un fin más amplio y adecuado a los cambios administrativos, presupuestales operativos, etc. En tal sentido, también se debe analizar la utilidad de la inversión y la obtención del resultado previsto, es decir, la bondad de la gestión.

Por años, los empleados, comenzando con los de primer nivel se acostumbraron a que su paso por los cargos les permitiera ejercerlos sin necesidad de preocuparse por la calidad de la gestión, había gerentes que planeaban, organizaban y administraban, pero que no controlaban, lo cual constituía un enfoque incompleto de la función gerencial.

La nueva Constitución ha modificado significativamente el control fiscal, devolviéndole plena responsabilidad al funcionario administrativo por la gestión para la cual fue asignado, al mismo tiempo ha eliminado por completo el control previo. Esta es una forma natural de actuar que se practica no sólo en las empresas privadas, exitosas, sino también en cualquier actividad humana, con un plan de trabajo definido con metas precisas y claridad sobre sus tareas críticas y prioritarias.

No hay Control Interno eficiente si la organización no permite, entre otras cosas, una evaluación continua del personal y si no hay voluntad de realizar los ajustes que se requieran cuando los objetivos de la organización no se estén cumpliendo o se estén logrando con derroche, sin orden, ni transparencia, sin cumplir las normas legales o los principios de eficiencia. Hoy en día, el control interno compromete a todos los empleados con el mejoramiento de la calidad de la gestión.

Este proceso de transformación implica mejoramiento de las organizaciones en:

- El establecimiento de una estructura flexible y dinámica que permita asumir los retos de la misión organizacional.
- El logro de una gestión administrativa y financiera comprometida con altos niveles de calidad y racionalidad en la utilización de los recursos.
- Recurso humano motivado y capacitado, dispuesto a comprometerse con su organización.
- Diseño de sistemas de planeación, información, operación, financieros, contables, control y seguimiento como apoyo a la nueva cultura organizacional. Tener al ciudadano (cliente) como el centro de atención, y la excelencia en la prestación de los servicios.

- Simplificación de regulaciones excesivas e innecesarias. Transparencia y responsabilidad administrativa.

El diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del Control Interno se debe orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar (control interno contable). Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas (control interno administrativo). Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos (control interno administrativo).
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización (control interno administrativo). Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización (Control Interno Contable).
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados (Control Interno Administrativo).

1.3. EVOLUCIÓN DEL CONTROL INTERNO

En los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, observamos la contabilidad de partida simple. En la Edad Media aparecieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, es en Venecia en donde en 1494, el Franciscano Fray Lucas Paccioli o Pacciolo, mejor conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la Contabilidad de partida doble.

De igual manera se desarrolla diferentes enfoques orientados a lograr mecanismos ágiles de evaluación del control interno, cuyos resultados, debidamente ponderados, sirvan de herramienta básica para que el auditor proyecte y determine el alcance, la naturaleza y la extensión de los procedimientos de auditoría por aplicar.

Además se establece las diferencias de significado entre el Control Interno como sistema y el control interno como estructura o auditoría interna, y sus alcances; identifica y establece obligaciones a los distintos agentes responsables del SCI; define objetivos, características y elementos fundamentales del SCI; identifica el campo de aplicación de la norma; fija las funciones de los auditores internos a los cuales les queda prohibida la práctica del control previo.

Entendido éste como la participación en los procesos administrativos de las organizaciones a través de autorizaciones o refrendaciones; igualmente, hace referencia al valor probatorio de los informes de control o auditoría interna en procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales.

La filosofía y el enfoque de la ley 87 de 1993 consiste en retomar del sector privado la práctica de la auditoría, el control interno y otra serie de herramientas de tipo gerencial, debido a las bondades de éstas, y trasladarlas al sector público haciendo obligatoria su aplicación.

Con la norma en referencia se busca apoyar y valonar el cambio esperado de un Estado desgastado e ineficiente a otro Estado moderno, ágil y eficiente, en el cual se garantice que cada empleado, sin importar su nivel, desarrolle, desde el inicio hasta el final, un proceso de calidad, como si se tratara de su propia empresa, a partir de una óptima asignación y aprovechamiento de los diferentes recursos con que cuentan las organizaciones para permitir el logro de los fines propuestos.

La aplicación de la filosofía de calidad total trae consigo la aplicación del autocontrol como sistema básico del control. La concepción moderna es el control permanente, ejercido por cada persona desde el comienzo de cada proceso, cuyo fin primordial y compromiso es el mejoramiento continuo.

Para poder ampliar las acciones de control, es conveniente y necesario utilizar las tecnologías modernas disponibles la informática, los sistemas de comunicación e información, además de disponer o construir indicadores que nos permitan obtener los primeros resultados globales para orientar los análisis más detallados.

1.3.1. CONTROL INTERNO

El autor Irwin MC Graw-Hill (2003, pag.172)“El Control Interno es un conjunto de procedimientos métodos y políticas adoptadas por la gerencia y todo el personal, con el propósito de proteger los recursos, logrando la exactitud, veracidad y confiabilidad de la información administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, el acatamiento de las normas y leyes aplicables, el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, de manera que permita al administrador y al propietario tener la seguridad razonable de la información y la confianza”.

Para las investigadoras el Control Interno está diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos. Tomando en cuenta la honestidad y responsabilidad, eficacia y eficiencia en las operaciones, fiabilidad de la información, salvaguarda de los recursos; y el cumplimiento de las leyes y normas. Las mismas que permitirán cumplir a cabalidad con lo establecido por la entidad.

1.3.2. SIGNIFICADOS DEL CONTROL INTERNO

El Control Interno son los pasos que da un negocio para evitar el fraude, tanto por malversación de activos como por presentación de informes financieros fraudulentos.

El Autor Meigs Walter (1983, pág.28)” Reconoce la importancia del Control Interno para la prevención del fraude, considerando que el Control Interno desempeña un papel igual en asegurar el control sobre el proceso de manufactura.

Las investigadoras están de acuerdo con el autor ya que el Control Interno son pasos y procedimientos que se da para prevenir, detectar y corregir errores y fraudes cuando el caso lo amerite.

La Comisión hizo diversas recomendaciones relacionadas directamente con el control interno. Por ejemplo, ésta hizo énfasis en la importancia de un comité de auditoría competente, participativa y una función de auditoría interna objetiva en la prevención de prácticas fraudulentas. Ésta también pidió que las organizaciones patrocinadoras trabajaran unidas para integrar los diversos conceptos y definiciones de control interno, a fin de desarrollar criterios comunes para evaluar el control interno.

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras (Committee of Sponsoring Organizations, COSO) comisionó un estudio para establecer la definición común del Control Interno para atender las necesidades de las diferentes partes. Proporcionar una norma para que los negocios y otras entidades puedan evaluar sus sistemas de control y determinar la forma de mejorarlo.

Finalmente, la definición del control interno es completa, en el sentido de que ésta considera el logro de objetivos en las áreas de presentación de informes financieros, operaciones y cumplimiento de leyes y regulaciones. Esto abarca los métodos mediante los cuales la alta gerencia delega autoridad y asigna responsabilidad para funciones como venta, compra, contabilidad y producción.

El Control Interno incluye también el programa para preparar, verificar y distribuir en los diversos niveles de la gerencia aquellos informes y análisis actuales que permiten a los ejecutivos conservar el control durante una diversidad de actividades y funciones realizadas en una empresa de gran tamaño.

El uso de las técnicas presupuestales, las normas de producción, los laboratorios de inspección, los estudios de tiempos y movimientos y los programas de capacitación de empleados involucran ingenieros y muchas otras personas dedicadas a actividades muy alejadas de las actividades de contabilidad y financieras; sin embargo, todos estos mecanismos hacen parte del control interno.

Se entiende por Control Interno el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.

El Control Interno provee una garantía razonable del logro de los objetivos y las metas organizacionales, no una garantía absoluta. Un adecuado Control Interno podrá alertar oportunamente y reportar sobre el bajo rendimiento de una gestión, pero no podrá transformar o convertir una administración deficiente en una administración destacada. En este sentido, el Control Interno es sólo uno de los componentes básicos de la labor Gerencial.

Las organizaciones deben hacer el máximo esfuerzo para asegurar que el SCI que diseñen e implementen se ajuste a su misión y generen efectivamente los resultados esperados. En consecuencia, se deberá concebir y organizar de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la organización.

El Control Interno se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

1.3.3. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

Para el autor Whittington Pany (2004, pag.14) “El Control Interno es importante para obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía, en la gestión empresarial no se puede ignorar la planeación y la aplicación de un Sistema de Control Interno, para el logro de dichos objetivos”. La importancia del control interno se aplica de forma ordenada y organizada para que exista una interrelación positiva entre los miembros de la empresa, la cual vendría a constituir un sistema contable sumamente efectivo que ayudará que la entidad llegue a donde quiere ir y evite riesgos y sorpresas en el camino.

1.3.4. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

El autor Samuel Alberto Mantilla B. (2005 pág. 16) El Control Interno “tiene como objetivo fundamental establecer, acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo, permitiendo la autoprotección de los recursos, para garantizar una función administrativa transparente”

Para las investigadoras los objetivos del Control Interno son fundamentales para las actividades de la organización, para mejorar la prestación de los servicios, bajo administraciones modernas y eficientes, con finanzas bien sustentadas.

Para lograrlo, se definen objetivos específicos clasificados según el propósito perseguido por ellos en la institución pública son:

- Objetivos de Cumplimiento
- Objetivos Estratégicos
- Objetivos de Ejecución y
- Objetivos de Evaluación.

1.3.4.1. Objetivos del Control de Cumplimiento

a. Establecer las acciones que permitan garantizar el cumplimiento de la función administrativa de las entidades públicas, bajo los preceptos y mandatos que le impone la Constitución Nacional, la ley, sus reglamentos y las regulaciones que le son propias.

b. Definir las normas administrativas provenientes de la autorregulación que permite la coordinación de actuaciones de la entidad.

c. Diseñar los instrumentos de verificación y evaluación pertinentes para garantizar que la entidad cumpla con la reglamentación que rige su hacer.

1.3.4.2. Objetivos de Control Estratégico

- a. Crear conciencia en todos los servidores públicos sobre la importancia del Control, mediante la creación y mantenimiento de un entorno favorable que conserve sus fundamentos básicos y favorezca la observancia de sus principios.
- b. Diseñar los procedimientos e instrumentos necesarios que permitan a la entidad pública proteger sus recursos, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.

1.3.4.3. Objetivos de Control de Ejecución

- a. Determinar los mecanismos de prevención, detección y corrección que permitan mantener las operaciones, funciones y actividades institucionales en armonía con los principios de eficacia, eficiencia y economía.
- b. Velar porque todas las actividades y recursos de la entidad estén dirigidos hacia el cumplimiento de su función constitucional.
- c. Diseñar los instrumentos que permiten llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa a fin de dar a conocer la información de manera transparente, oportuna y veraz.

1.3.4.4. Objetivos de Control de Evaluación

- a. Garantizar la existencia de mecanismos y procedimientos que permitan en tiempo real, realizar seguimiento a la gestión de la entidad por parte de los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad, permitiendo acciones oportunas de corrección y de mejoramiento.
- b. Establecer los procedimientos que permitan la generación de información legalmente establecida por los diferentes órganos de control, que tiene a su cargo la vigilancia de la entidad pública.

1.3.5. CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO

- a) El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;
- b) Corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización;
- c) En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su Jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad;
- d) La Unidad de Control Interno o quien haga sus veces es la encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo;
- e) Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de tal forma que permita preparar informes operativos administrativos y financieros

1.3.6. ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

Según Moreno Perdomo (1992, pag. 104) “La Estructura del Control Interno es el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección de una entidad, para ofrecer seguridad razonable respecto a que están lográndose los objetivos del control interno. El concepto moderno del control interno discurre por sus componentes y diversos elementos, los que se integran en el proceso de gestión y operan en distintos niveles de efectividad y eficiencia. Una estructura sólida del control interno es fundamental para promover la efectividad y eficiencia en las operaciones de cada entidad.

Para las autoras la estructura del Control Interno toma un papel muy importante en la actividad económica de todas las empresas tanto públicas como privadas permitiendo tomar decisiones óptimas con el propósito de ser una entidad eficiente, eficaz y efectiva frente a la población.

1.3.7. CONTROL INTERNO EN EL SECTOR PÚBLICO

Desde la primera definición del Control Interno establecida por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados-AICPA en 1949 y hasta su modificación efectuada por el SAS N°55 en 1988, este concepto no sufrió cambios importantes hasta 1992, cuando la Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta en los Estados Unidos, conocida como la Comisión Treadway, establecida en 1985 como uno de los múltiples actos legislativos y acciones que se derivaron de las investigaciones sobre el caso Watergate, emite el documento denominado Marco Integrado del Control Interno (Framework Internal Control Integrated), el cual desarrolla con mayor amplitud el enfoque moderno del control interno en el documento conocido como el Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

El informe COSO, brinda el enfoque de una estructura común para comprender al control interno, el cual puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones, de todas las entidades Públicas como Privadas.

1.3.8. CONTROL DE LOS RECURSOS DE RIESGOS DEL ECUADOR (CORRE)

La base del CORRE está en los valores, la conducta ética, la integridad y la competencia del personal. Este es un elemento que debe ser cuidado en forma permanente, dentro y fuera de la organización, principalmente con el ejemplo de las más altas autoridades. No es suficiente la emisión de un código de ética y los valores institucionales.

1.3.9. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Según Coopers Lybrand (1997, pág.70) “El marco integrado de control que plantea el informe COSO, consta de ocho componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión”:

Los Componentes del Control Interno son el cuerpo del sistema y existen por las funciones que desarrollan cada uno de ellos. Proporcionan un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías”:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

Para las investigadoras ninguna organización puede conocer todos los riesgos actuales y potenciales a los que está expuesta en cualquier momento determinado y desarrollar controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos. En consecuencia las personas que componen la organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles, y deben estar en condiciones de responder adecuadamente a ello.



- Ambiente Interno de Control
- Establecimiento de Objetivos

- Identificación de Eventos
- Evaluación de Riesgos
- Respuesta a los Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Monitoreo

1.3.9.1. Ambiente de Control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Los principales factores del ambiente de control son:

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

1.3.9.2. Establecimiento de Objetivos

Los objetivos deben establecerse antes que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. El consejo de administración debe asegurarse que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados están en línea con la misión/visión de la entidad, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

Es a partir de los objetivos que se facilita la gestión de los riesgos empresariales mediante la identificación de los eventos externos e internos; la evaluación de los riesgos; la respuesta a los riesgos; y, el diseño de actividades de control.

1.3.9.3. *Identificación de Eventos*

Antes de profundizar en el estudio sobre la gestión de los riesgos, es necesario citar la siguiente definición tomado del informe de COSO II:

La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y personal restante, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

1.3.9.4. *Evaluación de Riesgos*

El control interno ha sido pensado 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 el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera que se pueda identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados;
- Identificación de los riesgos internos y externos;
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento; y,
- Evaluación del medio ambiente interno y externo

1.3.9.5. Respuesta a los Riesgos

La dirección para decidir la respuesta a los riesgos evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de la tolerancia del riesgo establecido. En la perspectiva de riesgo global de la entidad (cartera de riesgos), la dirección determina si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

1.3.9.6. Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y procedimientos establecidos por la dirección y otros miembros de la organización con autoridad para emitirlos, como respuesta a los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos. Los procedimientos son las acciones de las personas para implantar las políticas, directamente o a través de la aplicación de tecnología, y ayudar a asegurar que se lleven a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos.

Las actividades de control pueden ser clasificadas por la naturaleza de los objetivos de la entidad con la que están relacionadas: estrategia, operaciones, información y cumplimiento. Debido a que cada entidad tiene su propio conjunto de objetivos y enfoques de implantación, existirán diferencias en las respuestas al riesgo y las actividades de control relacionadas.

Cada entidad está gestionada por personas diferentes que tienen criterios individuales diferentes en la aplicación de controles. Es más, los controles reflejan el entorno y sector en que opera una entidad, así como su dimensión y complejidad de organización, la naturaleza y alcance de sus actividades y sus antecedentes y cultura.

Por esta razón las actividades de control no pueden generalizarse y deberán ser la respuesta a la medida de la necesidad de los objetivos y los riesgos de cada organización.

1.3.9.7. Información y Comunicación

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La información operacional, y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones. La comunicación es inherente a los sistemas de información.

Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

Los elementos que conforman las actividades de monitoreo son:

- Monitoreo del Rendimiento;
- Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del Control Interno;
- Aplicación de procedimientos de seguimiento; y,
- Evaluación de la calidad del control interno

1.3.9.8. Supervisión y Monitoreo

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de Control Interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El componente del CORRE denominado supervisión y monitoreo permite evaluar si éste continúa funcionando de manera adecuada o es necesario introducir cambios. El proceso de supervisión comprende la evaluación, por los niveles

adecuados, sobre el diseño, funcionamiento y manera como se adoptan las medidas para actualizarlo o corregirlo.

Según las tesis las ocho componentes del control interno son necesarios para el desenvolvimiento de todas las actividades de la entidad, proporcionando una confiabilidad entre todos los miembros de la organización de manera que ayude a identificar los puntos débiles de la misma.

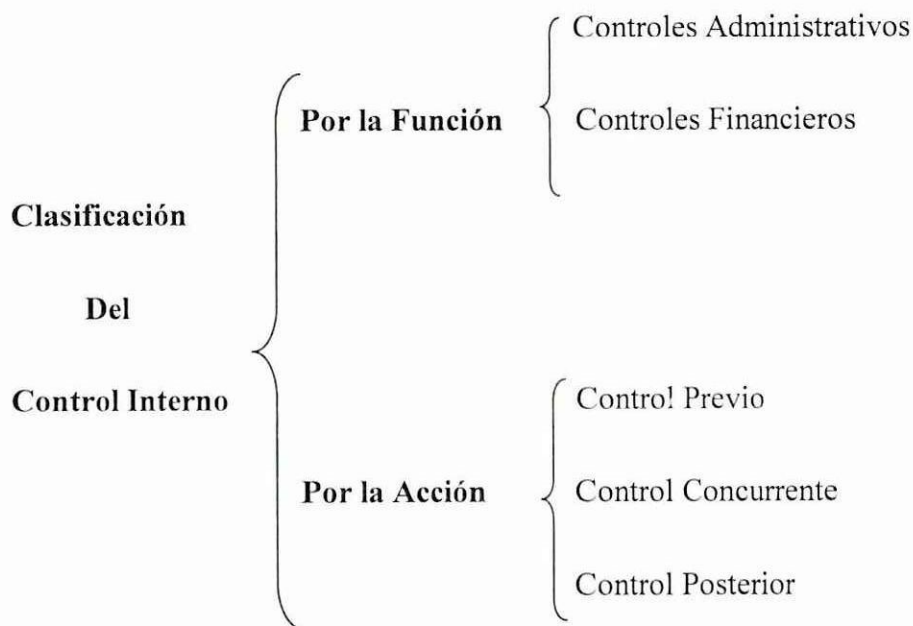
Aunque los criterios deben cumplirse, esto no significa que cada componente haya de funcionar de forma idéntica, ni siquiera al mismo nivel, en distintas entidades. Puede existir una cierta compensación entre los distintos componentes, debido a que los controles pueden tener múltiples propósitos, los controles de un componente pueden cumplir el objetivo de controles que normalmente están presentes en otros componentes.

1.3.10. CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Según Rodrigo Estupiñán Gaitán (2002, pág. 20) el Control Interno es “Un plan de organización que adopta cada empresa con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar mediante el establecimiento de un medio adecuado al logro de los objetivos”.

Las autoras consideran que la clasificación del Control Interno es fundamental para reducir los fraudes y descentralizar las actividades del personal de la empresa, de esta manera poder ajustar a los requerimientos de cada entidad y al mismo tiempo proteger su activo.

El Control Interno se clasifica en:



1.3.10.1. Por la Función

Según Gustavo Cepeda (1997 pag.35) “El Control Interno se clasifica por la función considerando que la administración requiere tener sobre la empresa controles internos relacionando con sus áreas de operación”. El mismo que se subdivide en: Controles Administrativos y Controles Financieros.

Las autoras están de acuerdo con el autor porque se realizan controles administrativos y financieros dentro de la empresa permitiendo que todas las actividades se ejecuten de la mejor manera.

1.3.10.1.1. Control Interno Administrativo

El Control Interno Administrativo es el conjunto de políticas y procedimientos que se pone en práctica en una institución para tener la seguridad de que todas las actividades de los sistemas operativos de la entidad se cumplan dentro de los tiempos programados.

<i>PASOS GENERALES</i>	<i>PLAN DE ORGANIZACION</i>	<i>CONTROLES</i>	<i>ASEGURAN</i>
<ul style="list-style-type: none">➤ <i>Planeación</i>➤ <i>Control</i>➤ <i>Supervisión</i>➤ <i>Promoción</i>	<ul style="list-style-type: none">➤ <i>Método y procedimientos relacionados</i>➤ <i>Con la eficiencia de operación</i>➤ <i>Adhesión a políticas</i>	<ul style="list-style-type: none">➤ <i>Análisis estadístico</i>➤ <i>Estudio de tiempos y movimientos</i>➤ <i>Informes de actuación</i>➤ <i>Programas de selección</i>➤ <i>Programas de capacitación</i>	<ul style="list-style-type: none">➤ <i>Eficiencia, eficacia y efectividad de operaciones</i>

1.3.10.1.2. Control Interno Financiero

Salvaguarda a la organización de posibles pérdidas financieras debidas a fraude o errores no intencionales, el control garantiza que:

- a) La organización perciba y anote en sus libros todos los ingresos que le correspondan;
- b) Todos los gastos estén debidamente autorizados;
- c) Todos los activos estén debidamente registrados y salvaguardados;

- d) Todos los pasivos estén debidamente registrados y se hayan hecho provisiones para pérdidas reales o previstas;
- e) Los registros contables sean una base fidedigna para la preparación de los estados financieros;
- f) Los errores e irregularidades cometidos al procesar la información contable son detectados.

Los controles internos contables se desglosan, a continuación, en dos grupos:

- a) **Controles Básicos:** Son necesarios para que los registros contables sean completos y correctos.
- b) **Disciplinas sobre Controles Básicos:** Están diseñados para asegurar la continuidad y funcionamiento correcto de los controles básicos y salvaguardar los activos. El mismo que se divide en los siguientes grupos:

- a) controles de supervisión
- b) Separación de funciones
- c) Controles de custodia

a) **Controles de Supervisión.-**El auditor solo deberá aceptar la efectividad de los controles de supervisión cuando exista la firma del funcionario supervisor como evidencia de que la función de control se ha llevado a cabo por él.

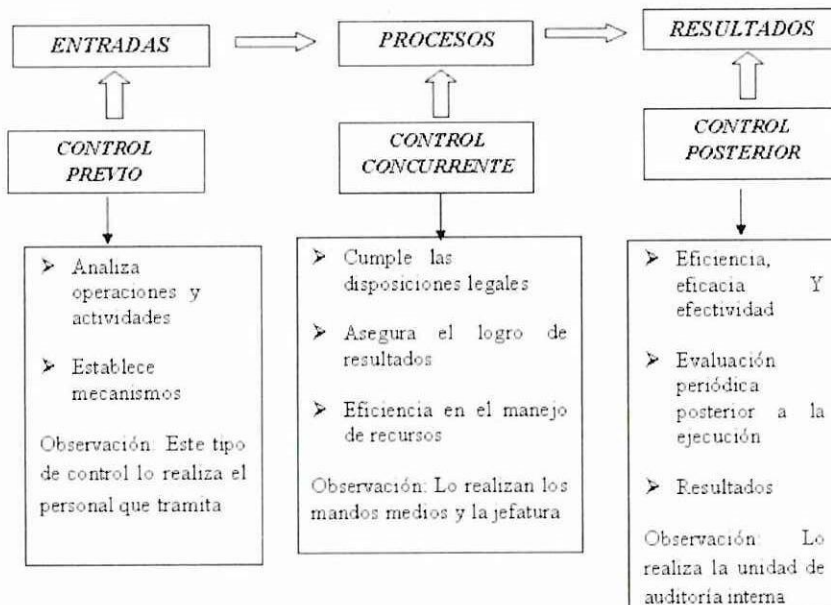
b) **Separación de Funciones.-** Debe haber una división de responsabilidades bien definidas entre los distintos departamentos, secciones e individuos, de tal forma que ninguna persona efectúe una transacción de principio a fin.

c) **Controles de Custodia.-** Consiste en aquellos controles diseñados para asegurar que los activos se guarden a seguro.

PASOS GENERALES	PLAN DE ORGANIZACION	CONTROLES	ASEGURAN
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planeación ➤ Valoración ➤ Ejecución ➤ Monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Método y procedimientos relacionados ➤ Protección de activos ➤ Confiabilidad de los registros contables 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema de autorización ➤ Sistema de aprobación ➤ Segregación de tareas ➤ Controles físicos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Registro de transacciones ➤ Estados financieros ➤ Accesos activos con autorización

1.3.10.2. Por la Acción

El Control Interno se clasifica por la acción considerando el momento en que se ejecuta un procedimiento de comprobación de una operación o parte de ella, esta puede darse al inicio, durante la operación o una vez terminada, .esta clasificación se subdivide en tres partes: Control Previo, Control Concurrente y Control Posterior.



1.3.11. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno es fundamental para determinar la profundidad del examen de auditoría. El Control Interno es una expresión que se utiliza para describir las acciones que adoptan las autoridades superiores de una empresa o entidad para evaluar y dar seguimiento a las operaciones administrativas. Se puede definir de la siguiente manera:

Como un proceso continuo realizado por las autoridades superiores y otros funcionarios o empleados de la entidad, para proporcionar seguridad razonable de que se están cumpliendo los siguientes objetivos:

- Promoción de la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones y calidad en los servicios.
- Proteger y conservar los recursos de la entidad contra cualquier pérdida, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas reguladoras de las actividades de la entidad.

1.3.12. ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO

Los elementos del control interno son los siguientes:

- Organización
- Sistemas y Procedimientos
- Personal
- Supervisión

1.3.12.1. Elemento de Organización

Para Coopers, Lybrand (1984, Pág. 21) “El Elemento de Organización es un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezcan líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados”.

Las investigadoras plantean que el elemento de organización ayuda a coordinar todas y cada una de las tareas que se lleva a cabo dentro de la misma, a fin de que exista un buen desempeño en las actividades a ejecutarse, sin olvidar que el personal que labora en la empresa es un elemento fundamental para el logro de dichos objetivos.

1.3.12.2. Elemento, Sistema y Procedimiento

Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos, a fin de registrar sus resultados en términos financieros

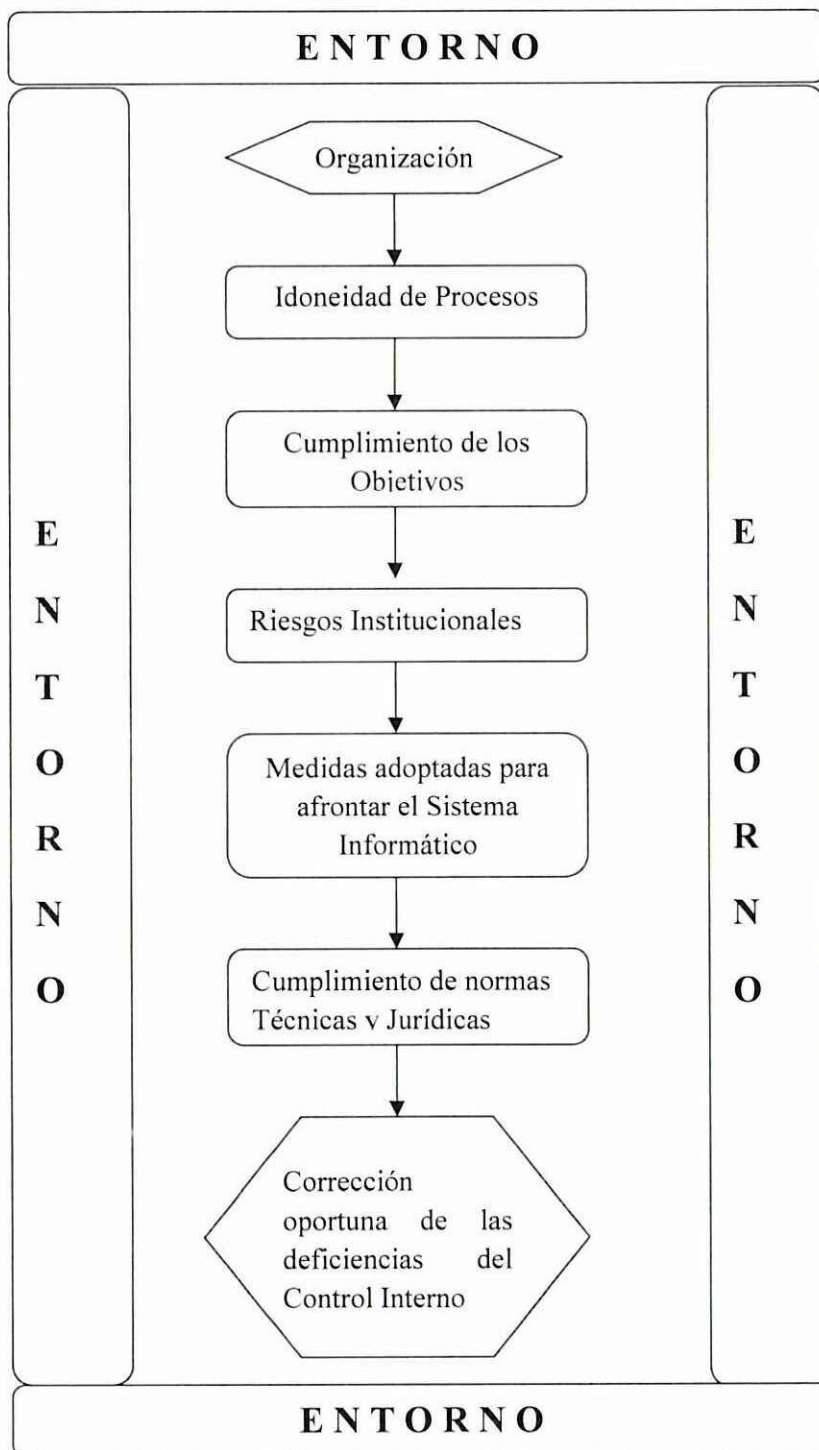
1.3.12.3. Elemento de Personal

- Practicas sanas para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de una organización
- Personal en todos los niveles, con la actitud, capacitación y experiencias requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente

1.3.12.4. Elemento de Supervisión

Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

CUADRO DE LOS ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

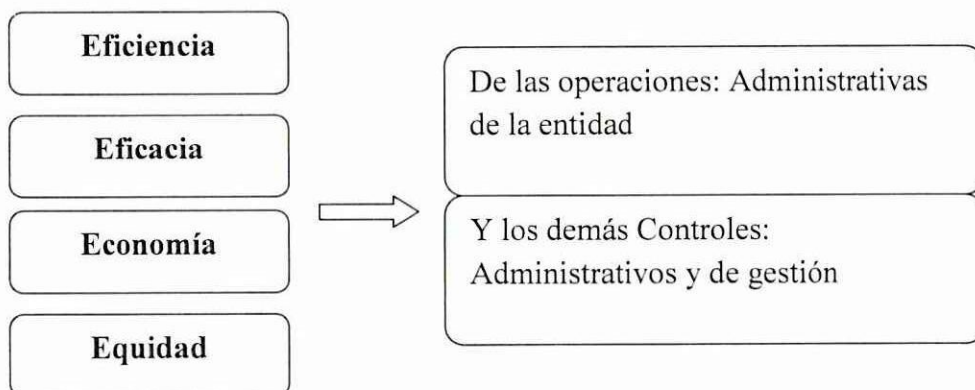


1.3.13. PROCEDIMIENTOS PARA MANTENER UN BUEN CONTROL INTERNO

Existe una serie de procedimientos que se debe tomar en cuenta para un buen Control Interno entre ellos se menciona lo siguiente:

- Delimitación de responsabilidades
- Delimitación de autorizaciones generales y específicas
- Segregación de funciones de carácter incompatible
- Rotación de deberes
- Documentos pre numerados
- Evitar uso de efectivo
- Orden y aseo
- Graficas de control
- Instrucciones por escrito
- Registro adecuado de toda la información
- Conservación de documentos
- Uso de indicadores
- Practicas de autocontrol

1.3.14. EL CONTROL INTERNO ES EL ENCARGADO DE EVALUAR INDEPENDIENTEMENTE



1.3.15. PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

- a) División del Trabajo;
- b) Fijación de Responsabilidad;
- c) Cargo y Descargo;

1.3.15.1. División del Trabajo

Es la separación de funciones de las unidades operativas de actividades para lo cual se debe distribuir el trabajo de modo que una operación no comience y termine en la persona o área que la inició. De esta forma el trabajo de una persona es verificado por otra, que trabaja independientemente, pero que al mismo tiempo está verificando la operación realizada, lo que posibilita la detección de errores u otras irregularidades. Es necesario dividir las diferentes operaciones en forma tal que los resultados parciales de una operación puedan ser verificados con el resultado de su contabilización.

1.3.15.2. Fijación de Responsabilidad

Son los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración de los documentos que permiten determinar en todos los casos, la responsabilidad primaria sobre todas las operaciones llevadas a cabo. Se parte de la normas y procedimientos estructurados, sobre la base de una adecuada organización, que prevean las funciones de cada área, es decir la responsabilidad de cada uno de los integrantes de una unidad organizativa, expresando el cómo hay que hacer y quién debe hacerlo.

Es importante que los procedimientos definan quién debe efectuar cada operación y que a su vez se establezca en forma obligatoria que se deje evidencia de quién efectúa cada una de ellas en los documentos y registros es decir:

- Definir conceptualmente las responsabilidades.
- Dejar constancia documental de quién efectúa cada operación.

1.3.15.3. Cargo y Descargo

Este principio está íntimamente relacionado al de la fijación de responsabilidad, pues facilita la aplicación del mismo cuando es necesario. Debe entenderse el máximo control de lo que entra y sale; cualquier operación registrada en una cuenta contraria a su naturaleza debe ser investigada al máximo.

Consiste simplemente en que cuando se produce una entrega de algo: mercancías, documentos, dinero, etc. (descargo), existe una contrapartida o recepción (cargo). Cuando esta operación se formaliza documentalmente, la persona que recibe, firma el documento asumiendo la custodia de los medios recibidos. En realidad el objetivo de este principio trata de garantizar que cada modelo, documento o registro, se corresponda con un sólo determinado tipo de operaciones perfectamente delimitado, de forma tal que la naturaleza de estas operaciones siempre sea correspondiente y uniforme.

1.3.16. Normas Técnicas de Control Interno

Según la Contraloría General del Estado (Pág.36) “Las Normas Técnicas de Control Interno son Disposiciones dictadas por la autoridad competente para establecer responsabilidades y definir los pasos o procedimientos que se debe seguir para alcanzar objetivos”.

Para las investigadoras Las Normas Técnicas de Control Interno son disposiciones legales para determinadas áreas o rubros emitidos por la Contraloría General del Estado para asegurar la correcta administración de los recursos y la información oportuna de las entidades públicas.

Actualmente solo se han desarrollado Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público, por lo que las tesis han decidido tomar en cuenta ciertas normas que pueden ser aplicables en la entidad que es objeto de estudio. Entre estas normas tenemos:

1.3.16.1. Normas generales de Control Interno

Las normas técnicas del control interno son las siguientes:

a) Relativas al Ambiente de Control.- La gerencia debe mantener y demostrar integridad y valores éticos en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones.

b) Relativas a la Valoración de Riesgos.- definir objetivos y metas empresariales, considerando la misión y visión de la entidad y revisar periódicamente su cumplimiento. Deben identificar los factores de riesgo relevante, internos y externos, asociados al logro de los objetivos empresariales.

c) Relativas a las Actividades de Control.- Deben documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas y procedimientos de control que garanticen razonablemente el cumplimiento del sistema de control interno

d) Relativas a la Información y Comunicación. Los sistemas de información que se diseñen e implanten deben ser acordes con los planes estratégicos y los objetivos empresariales, debiendo ajustarse a sus características y necesidades. Las empresas deben diseñar los procesos que le permitan identificar, registrar y recuperar la información, de eventos internos y externos que requieran.

e) Relativas al Monitoreo.- La gerencia debe vigilar que los empleados realicen las actividades de control durante la ejecución de las operaciones de manera integrada para determinar la efectividad del sistema del Control Interno.

1.3.16.2. Normas de Control Interno para el Área de Recursos Humanos.

Involucra todo lo relacionado con el recurso humano desde su ingreso, comportamiento y evaluación del desempeño de sus deberes, estas normas son:

- a) ***Selección del personal.***- Esta norma señala que para la selección del personal, primeramente deben determinarse los requisitos mínimos para el puesto vacante, en base a ello seleccionar el personal idóneo.
- b) ***Actuación y honestidad del personal.***- Todo trabajador tiene la obligación de ejercer sus deberes y obligaciones con diligencia, honestidad, rectitud y con apego a las normas, códigos y reglamentos que rige su puesto.
- c) ***Capacitación y entrenamiento permanente.***- La capacitación para los empleados del sector privado no es de carácter obligatorio, pero es recomendable que se realice de forma constante, progresiva y en función del cargo que se esta desempeñando.
- d) ***Rotación, evaluación e incentivos.***- Esta norma señala que se debe aprovechar al máximo la capacidad de los recursos humanos, para ello, se debe realizar una evaluación del cumplimiento de las funciones y una adecuada distribución.
- e) ***Asistencia y rendimiento.***- El control de asistencia y puntualidad son aspectos muy importantes que permitirán precautelar el cumplimiento de las responsabilidades conforme al horario establecido.

1.3.16.3. Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas

El Comité Internacional de Practicas de Auditoria (Pág.58) “Las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (**NAGAs**), son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse el desempeño de los auditores durante el proceso de la auditoria”.

Las tesisas manifiestan que las normas garantizan la calidad del trabajo profesional del auditor, estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta profesional del auditor como persona humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como auditor”.

Para las autoras las **NAGAs** constituye un conjunto de normas de carácter general, relacionadas con la planificación, organización, alcance y naturaleza de las auditorías, y con los requisitos sobre la personalidad, el trabajo que ejecuta y la información que presenta el auditor.

Las **NAGAs** se agrupan en tres grupos que son las siguientes:

1.3.16.4. Normas personales o generales

- La auditoría debe ser efectuada por una persona o personas que tenga el adecuado **entrenamiento técnico y la capacidad profesional**.
- En todos los asuntos relacionados con el trabajo encomendado, el o los auditores mantendrán una actitud mental y objetiva **independiente**.
- En la ejecución del examen y en la preparación del informe, el o los auditores mantendrán el debido **cuidado y diligencia profesionales**.

1.3.16.5. Normas Relativas a la Ejecución del Trabajo

- El trabajo se **planificará** adecuadamente y se **supervisará** apropiadamente la labor de los integrantes del equipo de auditoría.
- Deberá adquirir una comprensión suficiente de la estructura de **control interno** para planificar la auditoría y para determinar la naturaleza, oportunidad y extensión necesaria de las pruebas que deberán efectuarse.
- Se obtendrá **evidencia suficiente y competente**, por medio de la aplicación de procedimientos, técnicas o prácticas tomando como base las pruebas selectivas establecidas, para lograr una base razonable y así poder expresar una opinión sobre los estados financieros que se examinan.

1.3.16.6. Normas Relativas al Informe

- El informe indicara si los estados financieros han sido preparados de acuerdo con los **Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados**.

- El informe indicará aquellas situaciones en que dichos principios no se han seguido **uniformemente** en el período actual respecto al período anterior.
- Las **revelaciones informativas** contenidas en los estados financieros deben considerarse como razonablemente adecuadas, a menos que en el informe se indique lo contrario.
- El informe expresará una **opinión** en el que el dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresar una opinión.

1.3.16.7. Normas De Evaluación De Riesgo

1.3.16.7.1. Identificación del Riesgo

Se deben identificar los riesgos relevantes que enfrenta la empresa en la persecución de sus objetivos, ya sean de origen interno como externo. La identificación del riesgo es un proceso interactivo, y generalmente integrado a la estrategia y planificación.

Los riesgos externos se detallan a continuación:

- a. Desarrollos tecnológicos que en caso de no adoptarse, provocarían obsolescencia organizacional;
- b. Cambios en las necesidades y expectativas del ciudadano/usuario;
- c. Modificaciones en la legislación y normas regulatorias que conduzcan a cambios forzosos en la estrategia y procedimientos;
- d. Alteraciones en el escenario económico que impacten en el presupuesto del organismo, sus fuentes de financiamiento y su posibilidad de expansión.

Entre las internas, podemos citar:

- a. La estructura organizacional adoptada, dado la existencia de riesgos inherentes típicos tanto en un modelo centralizado como en uno descentralizado;

- b. La calidad del personal incorporado, así como los métodos para su instrucción y motivación;
- c. La propia naturaleza de las actividades del organismo.

Una vez identificado los riesgos a nivel de la empresa, deberá practicar un similar proceso al nivel de programa y actividad. Se considerará, en consecuencia, un campo más limitado, enfocado a los componentes de las áreas y objetivos claves identificadas en el análisis global de la empresa. Los pasos siguientes al diagnóstico realizado son los de la **estimación del riesgo** y la **determinación de los objetivos de control**.

1.3.16.7.2. Estimación del Riesgo

Se debe estimar la frecuencia con que se presentarán los riesgos identificados, así como también se debe cuantificar la probable pérdida que ellos pueden ocasionar.

Al detectar los riesgos al nivel de organismo y de programa de actividad, debe procederse a su análisis. Los métodos utilizados para determinar la importancia relativa de los riesgos pueden ser diversos, e incluirán como mínimo:

- a. Una estimación de su frecuencia, o sea la probabilidad de ocurrencia.
- b. Una valoración de la pérdida que podría resultar.

En general, aquellos riesgos cuya concreción esté estimada como de baja frecuencia, no justifican preocupaciones mayores. Por el contrario, los que se estima de alta frecuencia deben merecer preferente atención. Entre estos extremos se encuentran casos que deben ser analizados cuidadosamente, aplicando elevadas dosis de buen juicio y sentido común.

Existen muchos riesgos dificultosos de cuantificar, que como máximo se prestan a calificaciones de "grande", "moderado" o "pequeño". Pero no debe cederse a la difundida inclinación de conceptuarlos rápidamente como "no medibles". En muchos casos, con un esfuerzo razonable, puede conseguirse una medición satisfactoria.

1.3.17. ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Según: PEREZ Luís (Pág. 38). Auditoria de Estados Financieros 1999, establece que: “El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuada del Control Interno existente, que le sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en el, asimismo que le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría”

El estudio es el examen, la investigación y análisis del Sistema de Control Interno existente, a fin de determinar si este está siendo utilizado y opera en la forma planeada, esta información se obtendrá mediante entrevistas con los empleados y funcionarios de la empresa.

Por otra parte si el control no logra su objetivo o lo logra parcialmente, el riesgo de irregularidad aumenta y por consiguiente se debe ampliar los procedimientos de auditoría en dichas áreas.

El estudio y evaluación del Sistema de Control Interno debe hacerse cada año como parte fundamental de la planeación de auditoría. Para el estudio y evaluación del control interno se utilizan métodos, entre los más conocidos tenemos los siguientes.

- Método Descriptivo
- Método de cuestionario
- Método Grafico o Flujogramas

Las investigadoras manifiestan que el Sistema del Control Interno es la etapa de evaluación trabajo de auditoría, ya que con base en la misma se debe diseñar el programa de trabajo, en esta etapa se dictamina si dicho control es eficaz o no, es decir si permite, limita o impide la consecución de los objetivos.

1.3.17.1. Método Descriptivo o Narrativo

Este método consiste en la descripción detallada de las actividades y procedimientos más importantes utilizados por el personal en las diversas

unidades administrativas que conforman la entidad, permitiendo así detallar por escrito los métodos anteriores y administrativos en vigor, mencionando las funciones, procedimientos que intervienen en el sistema objeto de estudio.

Después de preparar esta descripción los auditores calificaran cada sección principal del sistema de control interno como “fuerte”, “adecuada”, o “débil”. Cabe mencionar que un control interno es considerado débil cuando hay una subdivisión insuficiente de obligaciones.

Ventajas:

- Son aplicadas en entidades pequeñas
- El estudio de cada operación es detallado, con lo que se obtiene un mejor conocimiento de la empresa.
- Obliga al Contador Público a realizar un esfuerzo mental, acostumbrándolo al análisis y escrutinio de las situaciones establecidas.
- Existe facilidad en su uso.
- Deja abierta la iniciativa del auditor.
- La descripción de las actividades de cada área de una entidad se realizan en función de la observación directa.

Desventajas:

- No todas las personas expresan sus ideas por escrito en forma clara, concisa y sintética, por lo que se puede pasar de inadvertidas algunas situaciones anormales.
- El eventual uso de palabras incorrectas origina resultados inadecuados.
- No permite tener una visión en conjunto, por lo que resulta difícil detectar áreas críticas por comparación.
- No se tiene un índice de eficiencia.

- Su evaluación debe ser realizada por un auditor con experiencia.

1.3.17.2. Método de Cuestionario

La formulación de un cuestionario de Control Interno es el método más tradicional de describir un control interno, puesto que consiste en cuestionar un cuestionario a base de preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quien tiene a su cargo las funciones. Estas interrogaciones deberán ser contestadas por los funcionarios y por el personal responsable de las distintas áreas de la empresa auditada.

Dichos cuestionarios están diseñados de tal forma que una respuesta afirmativa indica un punto óptimo en la estructura de control interno o la existencia de una adecuada medida de control y una respuesta negativa indica una falla o debilidad en el sistema de control interno. Algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en cuyo caso se utilizara las letras N/A “no aplicables”.

Los cuestionarios pueden proporcionar, adicionalmente, una distinción entre debilidades mayores y menores de control, una indicación de las fuentes de información utilizadas al responder las preguntas y comentarios explicativos relacionados con deficiencias en el control.

Ventajas:

- Guía para determinar y evaluar áreas, críticas
- Permite la disminución de costos
- Pronta detección de deficiencias
- Permite pre elaborar y estandarizar su utilización
- Siempre busca una respuesta
- Representa un ahorro de tiempo
- Es flexible para conocer la mayor parte de las características del control interno

Desventajas:

- No permite una visión de conjunto.
- La iniciativa de la persona que lo elabora puede limitarse.
- No prevé la naturaleza de las operaciones.
- Las preguntas no siempre abordan todas las deficiencias
- Su aplicación podría originar malestar en la entidad.
- Su estudio puede ser laborioso por su extensión.
- Es tomado como fin y no como medio, es decir que existe una tendencia por contestar “si o no”, sin la comprensión real o un estudio a fondo del problema.

MODELO DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Nombre del Documento → <u> </u> Cuestionario de Control Interno	Nombre de la Entidad →																
Empresa de Agua Potable del Cantón Pujilí (EMAPAP)	Información General →																
Período de evaluación → <u> </u> Feb-08	Respuesta																
Preguntas	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">SI</th> <th style="width: 30%;">NO</th> <th style="width: 40%;">N/A</th> <th style="width: 100%;">COMENTARIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	SI	NO	N/A	COMENTARIO	X				X					X		
SI	NO	N/A	COMENTARIO														
X																	
X																	
	X																
1.- ¿El Control es importante en la empresa?	Fecha:-----																
2.- ¿ Usted considera que el Control Interno debe Regirse en normas?	fecha:-----																
3.- ¿Los pagos que realizan terceros son mediante cheques?	Fechas																
Elaborado Por:-----	Firmas																
Aprobado Por:-----	Firmas																

1.3.17.3. Método Gráfico o Flujogramas

El autor Walter B. Meigs (1971 Pág., 37) El método de flujogramas “Es aquel que se expone, por medio de cuadros o gráficos. Si el auditor diseña un flujograma del sistema, será preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan.

El flujograma debe elaborarse, usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema. Si el auditor usa un flujograma elaborado por la entidad, debe ser capaz de leerlo, interpretar sus símbolos y sacar conclusiones útiles respecto al sistema representado por el flujograma”.

Para las investigadoras los tres métodos son completos y eficaces, señalando que en alguna tal vez sea aplicable el método de gráficos; en otros puede ser conveniente usar el método de cuestionarios y en otros puede ser más fácil o puede ser de mejor interpretación el método descriptivo.

Para prepara un flujograma se debe seguir los siguientes pasos:

- Determinar la simbología.
- Diseñar el flujograma.
- Explicar cada proceso junto al flujo o en hojas adicionales.

Ventajas:

- Proporcionar una representación más clara y mas especifica del sistema del cliente, razón por la cual permite una rápida visualización de la estructura de la entidad.
- Evalúa siguiendo una secuencia lógica y ordenada.
- Localiza desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo.
- Permite detectar hechos, controles y debilidades.

- Existe menos oportunidad para equivocaciones, espacios en blanco o afirmaciones ambiguas.

Desventajas.

- Su uso es limitado a personal inexperto.
- Por su diseño específico resulta un método más costoso.
- Requiere más tiempo y habilidad para prepararlos, ya que para su elaboración se necesita tener conocimientos sólidos sobre el control interno y la simbología de los diagramas de flujo.
- La dificultad para realizar pequeños cambios o modificaciones, ya que se debe elaborar de nuevo.
- Las debilidades de control interno no se identifican rápidamente, debido a que no proporciona una señal tan clara de la ausencia de un control particular o de su aplicación inapropiada.
- Es conveniente que los 3 métodos mencionados anteriormente se empleen de forma combinada, ya que ninguno por sí solo, permitirá realizar una evaluación eficiente de la estructura de control interno, ni mucho menos permitirá obtener resultados completos y conclusiones mejor fundamentadas.

1.3.18. FASES DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La evaluación del control interno incluye dos fases:

- a) La **revisión preliminar** del sistema con objeto de conocer y comprender los procedimientos y métodos establecidos por la entidad.
- b) La **realización de pruebas de cumplimiento** para obtener una seguridad razonable de que los controles se encuentran en uso y que están operando tal como se diseñaron.

1.3.18.1. Revisión Preliminar

El grado de fiabilidad de un sistema de control interno, se puede tener por: cuestionario, diagrama de flujo.

Cuestionario sobre Control Interno. Un cuestionario, utilizando preguntas cerradas, permitirá formarse una idea orientativa del trabajo de auditoría. Debe realizarse por áreas, y las empresas auditoras, disponen de modelos confeccionados aplicables a sus clientes.

En diferentes capítulos del trabajo por áreas, y a modo de ejemplo, hemos puesto algunos cuestionarios. Representación gráfica del sistema La representación gráfica nos permitirá realizar un adecuado análisis de los puntos de control que tiene el sistema en sí, así como de los puntos débiles del mismo que nos indican posibles mejoras en el sistema.

Se trata de la representación gráfica del flujo de documentos, de las operaciones que se realicen con ellos y de las personas que intervienen.

1.3.18.2. Pruebas de Cumplimiento

Una prueba de cumplimiento es el examen de la evidencia disponible de que una o más técnicas de control interno están operando durante el periodo de auditoría. El auditor deberá obtener evidencia de auditoría mediante pruebas de cumplimiento de:

- **Existencia:** el control existe
- **Efectividad:** el control está funcionando con eficiencia
- **Continuidad:** el control ha estado funcionando durante todo el periodo.

1.3.19. RIESGOS DE LA EVALUACIÓN

El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros.

Esta actividad de auto-evaluación que practica la dirección debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados.

Los riesgos que pueden presentarse son los siguientes:

- Riesgo Inherente
- Riesgo de Control
- Riesgo de Detección

1.3.19.1. RIESGO INHERENTE

El riesgo inherente es la tendencia de un área de Tecnología de Información (TI) a cometer un error que podría ser material, en forma individual o en combinación con otros, suponiendo la inexistencia de controles internos relacionados. Por ejemplo, el riesgo inherente asociado a la seguridad del sistema operativo es normalmente alto dado que los cambios en los datos y programas, o aun su divulgación, a través de las deficiencias en la seguridad del sistema operativo podrían tener como resultado una desventaja competitiva o información de gestión falsa.

En lo que respecta a los controles generales de TI, el Auditor Interno debe tener en cuenta lo siguiente, al nivel apropiado para el área de auditoría en cuestión:

- La integridad, experiencia y conocimiento de la Gerencia de TI.

- Los cambios en la Gerencia de TI.
- La presión ejercida sobre la Gerencia de TI, que puede predisponerla a ocultar o distorsionar información (por Ej. Pérdida de datos en grandes proyectos críticos de negocios, actividades de hackers, etc.).
- La naturaleza del negocio y de los sistemas de la organización (por Ej. La posibilidad de ejercer el comercio electrónico, la complejidad de los sistemas, la falta de sistemas integrados, etc.).
- Los factores que afectan el rendimiento de la organización en general (por Ej. Cambios tecnológicos, disponibilidad del personal de TI, etc.).
- El grado de influencia de terceros en el control de los sistemas auditados (por Ej. Debido a la integración de la cadena de suministro, la tercerización de los procesos de TI, las alianzas estratégicas de negocio y el acceso directo de los clientes).

1.3.19.2. RIESGO DE CONTROL

Según Shuster, José A.(1993, Pág.40) “El riesgo por el que un error, que podría cometerse en un área de auditoría y que podría ser material, individualmente o en combinación con otros, no pueda ser evitado, detectado y corregido oportunamente por el sistema de Control Interno. Por ejemplo, el riesgo de control asociado a las revisiones manuales de registros computadorizados es normalmente alto debido a que las actividades que requieren investigación a menudo se pierden con facilidad por el volumen de información registrada. El riesgo de control asociado a los procedimientos computarizados de validación de datos es normalmente bajo puesto que los procesos se aplican con regularidad”.

Para las investigadoras el riesgo de control proporciona evidencias comprobatorias acerca del riesgo que tales errores puedan existir en los estados financieros. El auditor utiliza esa evidencia comprobatoria como una base razonable para emitir una opinión. Además estas pruebas se obtendrán mediante la inspección, observación, indagación y confirmación con la finalidad de lograr las metas planteadas por la empresa.

El Auditor Interno debe evaluar el riesgo de control como un riesgo alto a menos que los controles internos pertinentes:

- Se identifiquen
- Se consideren eficaces
- Se prueben y confirmen como adecuadamente operativos (pruebas de cumplimiento)

1.3.19.3. RIESGO DE DETECCIÓN

Es el riesgo que se produce cuando los procedimientos sustantivos del Auditor Interno no detectan un error que podría ser material, individualmente o en combinación con otros. Por ejemplo, el riesgo de detección asociado a la identificación de violaciones de la seguridad en un sistema de aplicación es normalmente alto, debido a que en el transcurso de la auditoría, los registros de todo su período no se encuentran disponibles.

El riesgo de detección asociado con la identificación de la falta de planes de recuperación ante desastres es normalmente bajo, dado que su existencia puede verificarse con facilidad.

Al determinar el nivel de pruebas sustantivas requeridas, el Auditor Interno debe tener en cuenta:

- La evaluación del riesgo inherente.
- La conclusión sobre riesgos de control a la que se llega luego de las pruebas de cumplimiento.

Cuanto más exhaustiva es la evaluación del riesgo inherente y de control, mayor es la evidencia de auditoría que debería obtener el Auditor Interno mediante la ejecución de los procedimientos sustantivos de auditoría.

1.3.20. DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CONTROL

Luego de identificar, estimar y cuantificar los riesgos, el Directorio y la Gerencia deben determinar los objetivos específicos de control y, con relación a ellos, establecer los procedimientos de control más convenientes. Una vez que el directorio y las gerencias han identificado y estimado el nivel de riesgo, deben adoptarse las medidas para enfrentarlo de la manera más eficaz y económica posible.

Se deberán establecer los objetivos específicos de control del organismo, que estarán adecuadamente articulados con sus propios objetivos globales y sectoriales.

En función de los objetivos de control determinados, se seleccionarán las medidas o salvaguardas que se estimen más efectivas al menor costo, para minimizar la exposición.

1.3.20.1. Detección del Cambio

Toda empresa debe disponer de procedimientos capaces de captar e informar oportunamente los cambios registrados o inminentes en el ambiente interno y externo, que puedan conspirar contra la posibilidad de alcanzar sus objetivos en las condiciones deseadas.

Una etapa fundamental del proceso de Evaluación del Riesgo es la identificación de los cambios en las condiciones del medio ambiente en que el organismo desarrolla su acción. Un sistema de control puede dejar de ser efectivo al cambiar las condiciones en las cuales opera.

A este proceso de identificar cambios efectivos o potenciales con vistas a adoptar las decisiones oportunas, se lo denomina gestión de cambio. Requiere un sistema de información apto para captar, procesar y transmitir información relativa a los hechos, eventos, actividades y condiciones que originan cambios ante los cuales el organismo debe reaccionar.

Involucra la identificación de los cambios y el análisis de las oportunidades y riesgos asociados. Esto es identificar causas potenciales que faciliten o impidan

alcanzar los objetivos, calcular la probabilidad de su ocurrencia, evaluar sus probables efectos, y considerar el grado en que el riesgo puede ser controlado o la oportunidad aprovechada.

A título de ejemplo se señalan algunas condiciones que deben merecer particular atención:

- a. Cambios en el contexto externo: legislación, reglamentos, programas de ajuste, tecnología cambios de autoridades, etc.
- b. Crecimiento acelerado: un organismo que crece a un ritmo demasiado rápido está sujeto a muchas tensiones internas y a presiones externas.
- c. Nuevas líneas de productos o servicios: la inversión en la producción de nuevos bienes o servicios generalmente ocasiona desajustes en el Sistema de Control Interno, el que debe ser revisado.
- d. Reorganizaciones: generalmente significan reducciones de personal que ocasionan, si no son racionalmente practicadas, alteraciones en la separación de funciones y en el nivel de supervisión.
- e. Creación del sistema de información o su reorganización: puede llegar a generar un período de exceso o defecto en la información producida, ocasionando en ambos casos la probabilidad de decisiones incorrectas.

1.3.21. DETECCIÓN DE FUNCIONES INCOMPATIBLES.

El auditor mediante el uso de sencillos cuestionarios, detectará funciones incompatibles del personal involucrado en la operación, administración, control y marcha de la entidad sujeta a una auditoría.

Se presenta como una hoja de cuestionario, que en la parte superior derecha, se menciona la función clave y ahí mismo se anotan los nombres de los ejecutantes, a continuación, sobre el lado izquierdo de la hoja, están consignadas otras funciones donde se anotarán los nombres de los ejecutantes, si el nombre de la persona que realiza la función clave se repite en las otras funciones, se constituye así una función incompatible que será anotada a continuación en la columna de observaciones y en consecuencia habremos descubierto una falla en el control interno.

1.3.22. LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO

Una estructura de control interno no puede considerarse como totalmente eficaz, independientemente del cuidado que se tenga en su diseño e instrumentación, ya que muchas veces a lo largo de su desarrollo pueden cometerse errores en la ejecución de los procedimientos de control como resultado de descuidos, incomprensión de las instrucciones, distracción, fatiga o cualquier otro factor humano que pueda surgir, incluso en aquellos procedimientos de control que dependen de la separación de obligaciones puede surgir la colusión entre empleados, es por ello importante recalcar que la eficacia de un control interno depende básicamente de la competencia y confiabilidad de la gente que lo utilice.

También es importante señalar que la adopción de un control interno dentro de una organización está limitada por cuestión de costos.

Dentro de la efectividad del Control Interno deben considerarse sus limitaciones durante su aplicación de los procedimientos de control, existen posibilidades de cometer errores derivados de otras causas, tales como:

- En el desempeño de los controles pueden cometerse errores como resultado de interpretaciones erróneas de instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción y fatiga.
- Las actividades de control dependientes de la separación de funciones, pueden ser burladas por colusión entre empleados, es decir, ponerse de acuerdo para dañar a terceros.
- Nunca garantiza el cumplimiento de sus objetivos solo brinda seguridad razonable.
- El costo está ligado al beneficio que proporciona
- Violación u omisión de la aplicación por parte de la alta dirección
- Potencialidad de colusión para evadir controles que dependa de la segregación de funciones.

2.1. DISEÑO DE LA PROPUESTA

2.1.1. Descripción de la empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pujilí (EMAPAP).

En diciembre del 2003 se constituye la empresa municipal de Agua Potable y Alcantarillado cuyas siglas son “EMAPAP”, perteneciente al Cantón Pujilí Provincia de Cotopaxi con personalidad jurídica de derecho público y autonomía Administrativa, Operativa, Financiera y Patrimonial, la misma que se rige por las normas de la Ley de Régimen Municipal.

La EMAPAP ejercerá su acción en el Cantón Pujilí, teniendo competencia para todo lo relacionado con la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, dentro del plan cantonal de desarrollo, estos servicios podrán extenderse a otras jurisdicciones, a través de convenios, del Régimen autónomo y entidades públicas o privadas dedicadas a la prestación de estos servicios.

2.1.2. Misión de la” EMAPAP”

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del Cantón Pujilí, proporcionando con excelencia los servicios de agua potable y alcantarillado, con personal altamente capacitado y tecnología avanzada; velando por la conservación del medio ambiente, con miras a alcanzar niveles de productividad que nos permita obtener un desarrollo auto sostenible.

2.1.3. Visión de la” EMAPAP”

Ser la empresa líder de los servicios de agua potable y alcantarillado en el ámbito nacional, alcanzando niveles de productividad y rentabilidad que permitan un desarrollo auto sostenible, mejorando los niveles de los clientes a través de un servicio continuo de excelencia y preservando el medio ambiente para las futuras generaciones.

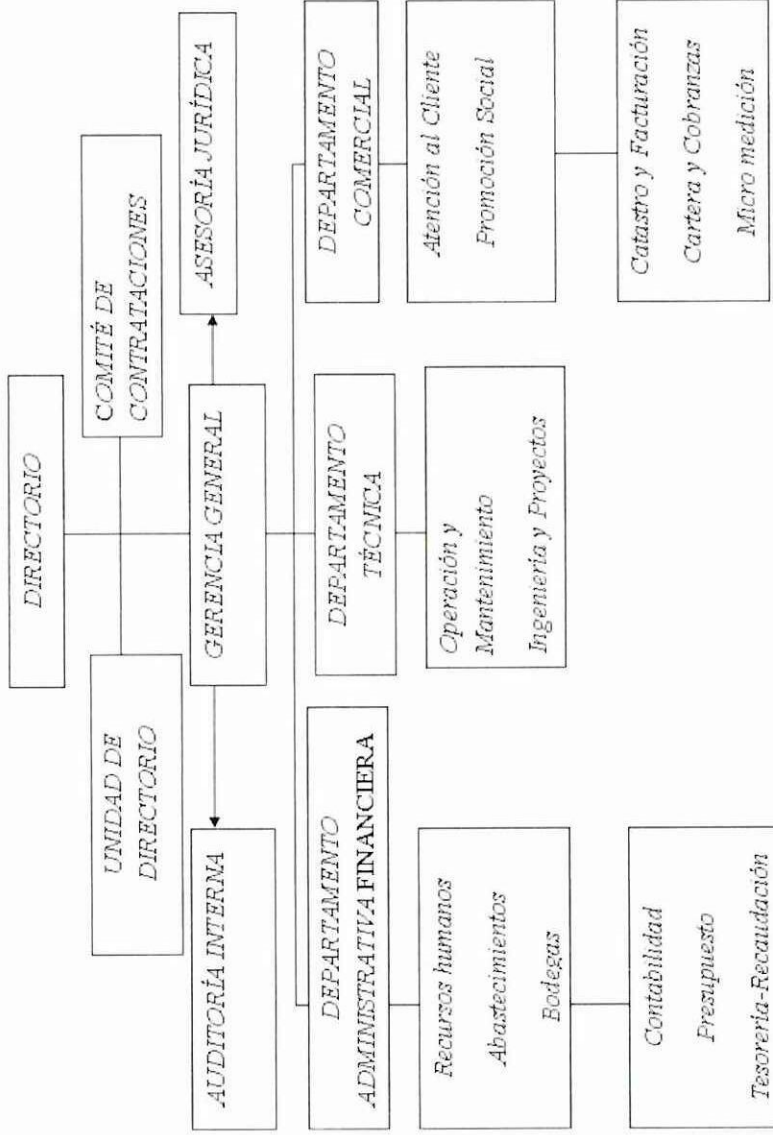
2.1.4. Objetivos de la “EMAPAP”

La empresa tiene como objetivo la prestación eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillado, tendiente a preservar la salud de los habitantes y obtener una rentabilidad social en sus inversiones.

La empresa será responsable de la administración, planificación, diseño, construcción, control, operación y mantenimiento de los sistemas para producción, distribución y comercialización; así como de la conducción, regulación y disposición final de las aguas residuales urbanas y periféricas de Pujilí.

2.1.5. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN PUJILÍ (EMAPAP)



Realizado Por: "EMAPAP"

2.1.6. DESCRIPCION DEL ORGANIGRAMA FUNCIONAL

DIRECTORIO

De conformidad al Art. 18 de la ordenanza de Constitución de la Empresa son deberes, atribuciones del Directorio las siguientes:

- ❖ Cumplir y hacer cumplir la ordenanza de la constitución, los reglamentos y demás normas jurídicas pertinentes al funcionamiento de la empresa.
- ❖ Determinar las políticas y metas de la empresa, aprobar programas de obras, mejoras y ampliaciones de los sistemas y someterlos a la aprobación del consejo;
- ❖ Aprobar los reglamentos internos generales y específicos de la empresa
- ❖ Aprobar los proyectos de ordenanza que requiera la empresa, con carácter de dictamen de comisión, para su posterior presentación al Consejo Municipal de Pujilí a fin de que se dicte la ordenanza correspondiente;
- ❖ Aprobar las proyecciones financieras de largo plazo (10 años)
- ❖ Aprobar la pro forma del presupuesto anual de la empresa y remitirla al Consejo Municipal de Pujilí, para su conocimiento y ratificación, de acuerdo con la ley;
- ❖ Designar a los representantes de la Empresa para que se integre al Comité de Contrataciones de acuerdo a lo establecido en la Ley de Contratación Pública y expedir el reglamento de contrataciones.
- ❖ Designar de entre sus miembros a los integrantes de las comisiones especiales, para que estas resuelvan asuntos específicos y presenten los informes correspondientes de la gestión realizada;
- ❖ Solicitar la concurrencia a sesiones del Directorio a los funcionarios de la empresa, del Municipio o a personas que por su capacidad y experiencia asesoren sobre asuntos específicos quienes tendrán únicamente voz informativa;
- ❖ Conocer y aprobar los estudios que requieran la aprobación del Consejo Municipal de Pujilí;

- ❖ Conocer los informes de Gerencia General y los de Auditoría Interna
- ❖ Solicitar la intervención de la Contraloría General del Estado la realización de exámenes especiales cuando a su juicio estimen conveniente. Además podrá contratar servicios de Auditoria en caso de requerirse
- ❖ Evaluar semestralmente la marcha técnica, administrativa y financiera de la empresa e informar al Consejo Municipal, cuando esto lo requiera.

AUDITORÍA INTERNA

La auditoria es la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoria debe ser revisada por una persona competente e independiente.

La empresa contrata los servicios temporales de un auditor cuando el caso lo amerite, y si el Gobierno Municipal cuenta con una Unidad de Auditoría Interna esta será la responsable de la auditoria en la EMAPAP.

GERENCIA GENERAL

El gerente general será nombrado por el Consejo Municipal de Pujilí presentada por el Directorio, el mismo que se encarga de lo siguiente:

- ❖ Cumplir y hacer cumplir las políticas y metas establecidas por el Directorio observando leyes, ordenanzas y reglamentos;
- ❖ Administrar la empresa, ejecutando y celebrando a nombre de ella todos los actos y contratos que fueren necesario de acuerdo con las leyes, reglamentos y resoluciones del Directorio;
- ❖ Ejercer la representación legal, judicial y extra judicial de la empresa;
- ❖ Someter a consideración y aprobación del Directorio, el programa de obras, mejoras y aplicación de los sistemas de agua potable del Cantón Pujilí.

- ❖ Presentar las proyecciones financieras de largo plazo (mínimo 10 años) para la aprobación del Directorio
- ❖ Elaborar la pro forma del presupuesto anual de la empresa ajustándose a las proyecciones financiera de largo plazo vigentes y someterlos a consideración del Directorio para su aprobación;
- ❖ Autorizar los trasposos suplementos y reducciones de créditos de las partidas de un mismo programa;
- ❖ Informar al Directorio de las gestiones administrativas, comerciales, financieras y técnicas de los trabajos ejecutados, y de la situación de los proyectos;
- ❖ Velar por la adecuada utilización de los recursos humanos, naturales, materiales, tecnológicos y financieros de la empresa, de acuerdo con la ley;
- ❖ Someterse a consideración del Directorio hasta el 31 de enero de cada año, los balances del ejercicio anterior;
- ❖ Formular los proyectos de ordenanzas, reglamentos e informes para someterlos a consideración del Directorio a través del Presidente;
- ❖ Actuar en el Directorio con voz informativa;
- ❖ Nombrar y remover a los funcionarios, empleados y trabajadores, excepto en los casos que competen a otras autoridades, de conformidad con la Ley y reglamentos pertinentes, así como también crear, suprimir y fusionar cargos;
- ❖ Elaborar los documentos precontractuales para los procesos de consultoría;
- ❖ Solicitar en la Contraloría General del Estado y Unidad de auditoría Interna la realización de exámenes especiales, o auditorías cuando a su juicio exista circunstancias que así lo requieran, ameriten o cuando el Directorio lo amerite
- ❖ Responsabilizarse por la calidad del agua la misma que estará sujeta a continuos análisis del laboratorio para garantizar la salud de sus habitantes; y,

ASISTENTE GENERAL

- ❖ Tomar dictados taquigráficos, transcribirlos y digitalarlos
- ❖ Llevar una agenda permanente de actividades del Gerente de la Empresa y mantenerlo informado
- ❖ Redactar y contestar correspondencia, de acuerdo a instrucciones específicas
- ❖ Mantener y administrar adecuadamente el archivo de la empresa
- ❖ Atender y resolver consultas del público sobre tramites en ejecución de su propia competencia
- ❖ Asistir a sesiones de trabajo para la toma de dictados y la elaboración de las actas e informes que se requieran, según su naturaleza
- ❖ Cuidar por el ordenamiento y buena conservación de la documentación
- ❖ Entregar documentación y certificaciones previa autorización de la Empresa
- ❖ Formar un archivo encuadernado, sellado y numerado de las actas del Directorio de la Empresa.

CONTABILIDAD

- ❖ Liquidar fondos rotativos, de caja chica que hayan sido previamente aprobados por la gerencia general
- ❖ Mantener actualizada la contabilidad y proyectos financiados con préstamos otorgados por organismos nacionales e internacionales, en forma separada aplicando criterios contables que permitan procesar estados financieros por cada uno de los proyectos
- ❖ Verificar la procedencia contractual y registrar los pagos que debe efectuar la empresa durante el desarrollo de los proyectos, elaborando las solicitudes de desembolso a los organismos crediticios en los casos pertinentes.
- ❖ Planificar y coordinar la toma de inventarios y constatación física de bienes muebles e inmuebles de la empresa
- ❖ Organizar, coordinar y efectuará los trámites a seguir en el proceso de enajenación de bienes a si como registrar bajas de activos fijos.

- ❖ Analizar y proponer criterios para la aplicación de la depreciación de los activos fijos.

TESORERÍA – RECAUDACION

- ❖ Recaudar los valores por conexiones domiciliarias de agua potable, por medición de medidores, pago de facturas de consumos y otros servicios conexos.
- ❖ Presentar reportes diarios de las recaudaciones realizadas en la ventanilla de la empresa y efectuará arqueo de caja, por el Gerente o su delegado
- ❖ Enviar a contabilidad la documentación respectiva del pago de conexiones domiciliarias de agua potable, por instalación de medidores, pago de facturas de consumos y otros servicios conexos.
- ❖ Presentar diariamente el cuadro de caja de la recaudación del día con los depósitos realizados en el banco
- ❖ Verificar diariamente los comprobantes de ingreso y supervisar la asignación correcta de las cuentas en los registros contables
- ❖ Efectuar las conciliaciones bancarias y los informes diarios de saldos de bancos
- ❖ Legalizar los cheques girados de las cuentas de la institución previo el requerimiento de toda la documentación de soporte del gasto
- ❖ Preparar los comprobantes de egresos y los cheques correspondientes
- ❖ Emitir informes diarios con el detalle de los egresos efectuados
- ❖ Realizar los trámites para la entrega de fondos de garantía de los contratistas
- ❖ Elaborar y tramitar certificaciones, depósitos y giros bancarios

ABASTECIMIENTO

- ❖ Elaborar el plan anual institucional de abastecimiento en lo que se refiere a materiales, suministros y productos químicos.
- ❖ Realizar las adquisiciones en base a normas técnicas y de calidad que requiera la empresa, tomando en cuenta el marco legal existente.

- ❖ Supervisar que la entrega de los bienes y materiales, se realice en los plazos previstos y de acuerdo a la calidad requerida.
- ❖ Mantener actualizado el listado de precios unitarios de cada uno de los productos que se adquieren.
- ❖ Establecer criterios y procedimientos que sirvan de base para la gestión de stocks de los diversos productos
- ❖ Controlar y calificar a los proveedores de bienes y servicios de la Empresa.

ATENCIÓN AL CLIENTE

- ❖ Atender la demanda real del servicio de agua potable a la población e identificar la demanda potencial de nuevos usuarios.
- ❖ Absolver las reclamaciones en las materias de facturación, recaudación así como las consultas relacionadas con el servicio y reclamos en general
- ❖ Atender las solicitudes de conexión de agua potable y alcantarillado de nuevos clientes, derivaciones, medidores, etc.
- ❖ Informar y promocionar al cliente de todos los servicios que ofrece la empresa.
- ❖ Organizar y controlar el sistema comercial automatizado para la atención de solicitudes.
- ❖ Realizar inspecciones físicas en forma oportuna por reclamos de clientes.

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

- ❖ Administrar la operación y mantenimiento de los sistemas de producción de agua potable y de recolección de aguas servidas y lluvias
- ❖ Proponer acciones y programas a mediano plazo con relación a la prestación de agua potable y alcantarillado, drenaje de aguas lluvias, disposición sanitaria y demás servicios a cargo de la empresa
- ❖ Definir objetivos, estrategias y recursos necesarios para la extensión de la cobertura de los servicios así como la optimización de la capacidad de producción, conducción y distribución de agua potable y de la recolección, tratamiento y disposición oficial para aguas servidas.

- ❖ Coordinar con Recursos Humanos en los programas de capacitación para el personal a su cargo
- ❖ Mantener actualizado el control de contratos para operación y mantenimiento en caso d haberse suscrito.
- ❖ Implantar y mantener el sistema de macro medición para orientar los procesos de producción, distribución y control de perdidas.
- ❖ Mantener actualizada la información de los registros globales de caudales de producción de las fuentes de agua.
- ❖ Supervisar el control de la calidad y cantidad de agua que se capte, se conduzca y el consumo de productos químicos que se utiliza.
- ❖ Realizar inspecciones sanitarias y controlar la calidad del agua en la planta de tratamiento de producción de agua
- ❖ Elaborar informes técnicos y reportes de trabajo relacionados con el mantenimiento de pozos y estaciones de bombeo.

BODEGA

- ❖ Administrar el sistema de inventarios físicos y control de bodega de la empresa
- ❖ Mantener actualizado el sistema de inventarios, así como participar en los procesos de remates y bajas de los inventarios y materiales inmovilizados
- ❖ Controlar la recepción física de los materiales tanto de compras locales como de importaciones
- ❖ Controlar la entrega física de los materiales
- ❖ Establecer y controlar los stocks máximos y mínimos, por productos que requiere la empresa.
- ❖ Coordinar y controlar la toma física de los inventarios físicos de acuerdo a la periodicidad establecida para un eficiente control interno.
- ❖ Mantener kardex actualizado de cada uno de los productos que adquiere la empresa
- ❖ Mantener un control actualizado de los ingresos, egresos y bajas de los inventarios.

II CAPITULO

2.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para el desarrollo de este trabajo investigativo se utilizó la investigación descriptiva, que permitió establecer las preguntas directrices y comprobarla al final de la investigación.

Los cuestionarios (ver formato anexo 1 y 2) fueron aplicadas a 22 funcionarios los mismos que están distribuidos de la siguiente manera:

EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO "EMAPAP"	
PERSONAL ADMINISTRATIVO	7 PERSONAS
TOTAL	7 PERSONAS

ILUSTRE MUNICIPALIDAD	
PERSONAL ADMINISTRATIVO	15 PERSONAS
TOTAL	15 PERSONAS

Una vez aplicados los instrumentos investigativos (cuestionarios), estos fueron analizados, tabulados y representados en gráficos estadísticos, cuyos resultados se presentan a continuación:

2.2.1. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Empresa De Agua Potable Y Alcantarillado Del Cantón Pujilí (EMAPAP)

1.- ¿Cree usted que el Control Interno es importante dentro de la empresa?

TABLA N 1: IMPORTANCIA DE CONTROL INTERNO

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
SUMA	7	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de las personas encuestadas consideran que el Control Interno es importante para la empresa de agua potable y alcantarillado. Después de un análisis se dice que el Control Interno se debe aplicar en la empresa de agua potable y alcantarillado el mismo que puede ayudar a evitar muchos errores, fraudes, y equivocaciones en la ejecución de las actividades.

2.- ¿Conoce usted si existe un Control Interno dentro de la empresa?

TABLA N2: CONTROL INTERNO

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
SUMA	7	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En base a las encuestas planteadas a los funcionarios de la empresa el 100% de las personas desconocen. Se deduce que existe un porcentaje alto de los empleados que consideran que el Control Interno debe ser aplicado en la empresa, de manera que ayude a la entidad a cumplir con lo establecido.

3.- ¿Cree usted que el Auditor tiene la responsabilidad de diseñar, implantar y mantener el Control Interno?

TABLA N 3: AUDITOR CONTROL INTERNO

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	5	71.43%
NO	2	28.57%
SUMA	7	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% el 71.43% manifiestan que el auditor tiene la responsabilidad y un 28.57% no. Por medio de las encuestas se pudo determinar que el auditor tiene la responsabilidad de diseñar, implantar y mantener el Control Interno dentro de la empresa de modo que las actividades se efectúen de la mejor manera.

4.- ¿La responsabilidad del administrador respecto al control interno, es el de evaluarlo?

TABLA N 4: CONTROL INTERNO ES EVALUARLO

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	57.14%
NO	3	42.86%
SUMA	7	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 57.14% de los funcionarios manifiestan que la responsabilidad es del administrador mientras que el 42.86% establecen que no lo es. Según el análisis planteado se establece que existe un porcentaje elevado de personas que piensan que el administrador es el responsable de evaluar el control interno, de manera que la empresa rinda al máximo.

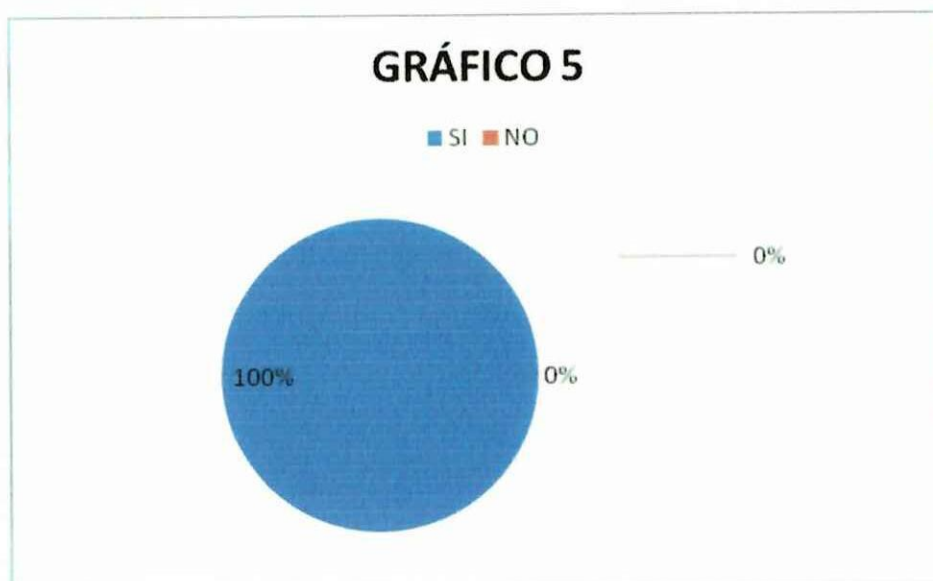
5.- ¿Se debe aplicar el Control Interno a diario?

TABLA N 5: CONTROL INTERNO A DIARIO

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
SUMA	7	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de las personas encuestadas establecen que el Control Interno debe ser aplicado a diario. De los datos obtenidos los empleados consideran que se debe aplicar el Control Interno diariamente de modo que se corrijan todos los problemas que se van dando en la ejecución de las actividades logrando de esta manera ser una empresa más eficiente y eficaz a nivel de la Provincia y del Cantón en sí..

6.- ¿la empresa de Agua potable y Alcantarillado cuenta con mecanismos de control interno?

TABLA N 6: MECANISMOS DE CONTROL INTERNO

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	5	71.43%
NO	2	28.57%
SUMA	7	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayor parte de los encuestados es decir el 71.43% piensan que la empresa de Agua Y alcantarillado cuentan con mecanismos de control interno y tan solo el 28.57 señala que estos mecanismos no existen en dicha entidad. En si la Empresa no cuenta con un sistema de control interno bien estructurado y predefinido ya que en los actuales momentos solo posee mecanismos de control que no permiten normar en su totalidad las actividades que realiza cada uno.

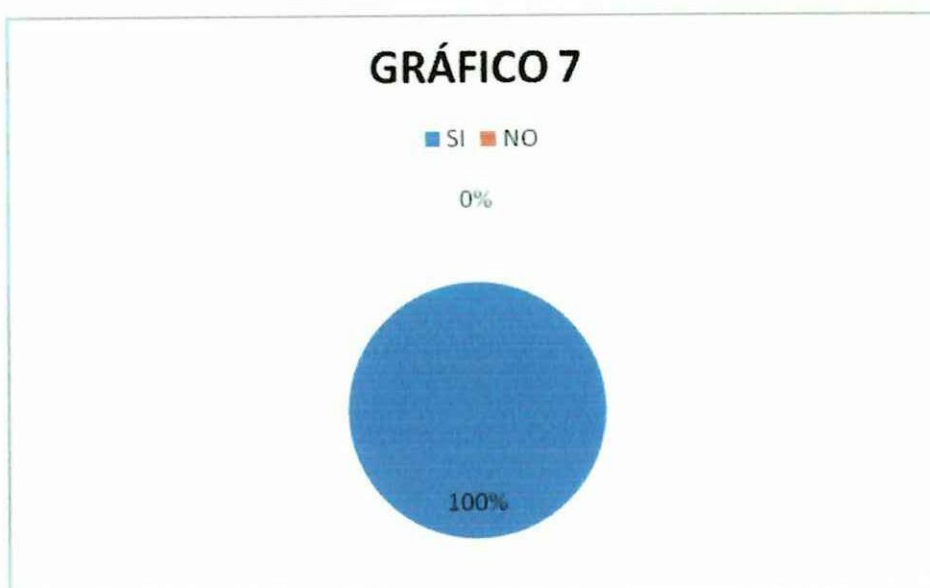
7.- ¿Las oficinas del cajero y de los responsables del manejo de fondos se encuentran separadas de otras unidades administrativas?

TABLA N 7: UNIDADES ADMINISTRATIVIAS

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
SUMA	7	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados opinan que se encuentran separados de las oficinas del cajero. La totalidad de los encuestados consideran que se debe mantener separado las oficinas del cajero con otras unidades administrativas, porque es una responsabilidad sumamente grande y muy delicada para la persona que maneja efectivo y para el bienestar propio de la empresa.

8.- ¿Los pagos que realizan terceros son mediante cheques girados a la orden de la empresa?

TABLA N 8: CHEQUES GIRADOS

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	3	42.86%
NO	4	57.14%
SUMA	7	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 42.86% de los funcionarios nos indican que realizan pagos mediante cheques, y un 57.14% no lo realizan. Como se ha determinado en la encuesta existe más del 50% de los miembros de la empresa que no realizan pagos con cheques porque lo realizan mediante otro tipo de sistema como las transferencias.

9.- ¿Las recaudaciones son revisadas, registradas y depositadas en forma intacta en las cuentas bancarias de la compañía, dentro de las 24 horas siguientes?

TABLA N 9: RECAUDACIONES DENTRO DE LAS 24 HORAS

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
SUMA	7	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados conocen que las recaudaciones son revisadas, registradas y depositadas en forma intacta en las cuentas bancarias de la compañía en el tiempo establecido. Mediante el análisis se puede determinar que las recaudaciones son registradas y depositadas en forma intacta logrando cumplir a cabalidad con lo estipulado por la empresa, al mismo tiempo obtener un nivel alto de confiabilidad y seguridad para la persona responsable.

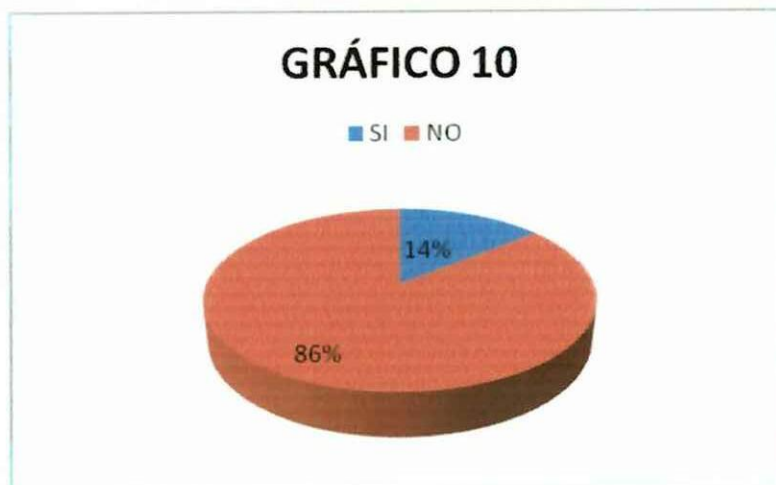
10.- ¿Todos los desembolsos se efectúan por medio de cheques a excepción de los realizados con fondos de caja chica?

TABLA N 10: DESEMBOLSOS EFECTUADOS POR MEDIO DE CHEQUES

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	1	14.23
NO	6	85.71
SUMA	7	100

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De todas las personas encuestadas el 14.23% creen que se debe efectuar desembolsos mediante cheques y un 85.71% que no lo realizan. Como se pudo notar existe un porcentaje muy elevado de personas que opinan que no todos los desembolsos se realizan mediante cheques a excepción de los fondos de caja chica ya que se puede realizar mediante transferencias y en efectivo.

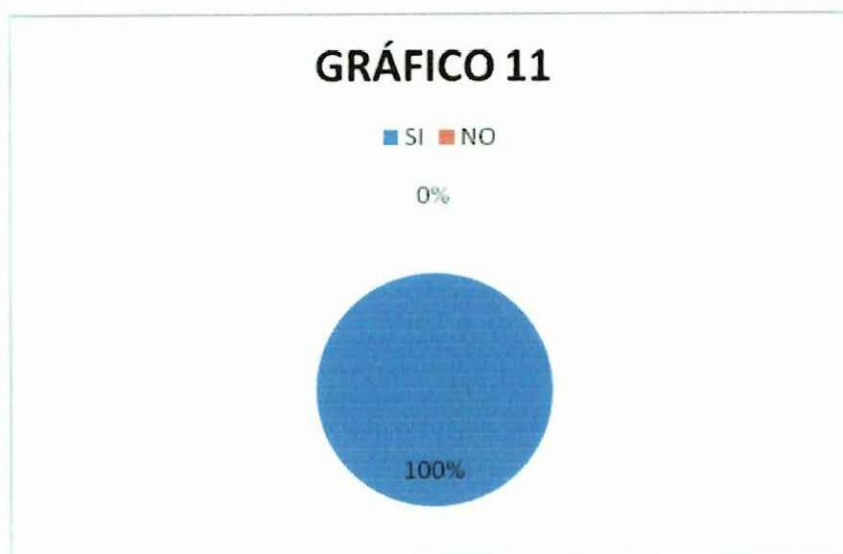
11.- ¿Los resultados de la evaluación de control interno durante el examen sirve para la opinión e informe?

TABLA N 11: RESULTADOS DE EVALUACION

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
SUMA	7	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Por medio de las encuestas aplicadas a los funcionarios se dice que el 100% de las personas consideran que la opinión e informe sirve para su examen final. En su totalidad consideran que los resultados obtenidos de la evaluación del control interno sirven para la opinión e informe del mismo, permitiendo saber si el resultado es favorable o desfavorable de manera que el responsable pueda tomar decisiones en el tiempo y momento oportuno.

12.- ¿Piensa usted que el control interno Ayuda a evitar errores y fraudes?

TABLA N 12: CONTROL INTERNO EVITA ERRORES Y FRAUDES

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
SUMA	7	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según las investigaciones realizadas el 100% de los encuestados están de acuerdo que el control interno ayuda a evitar errores y fraudes. La mayoría de los encuestados consideran que el control interno es necesario, porque determina el nivel de riesgos que la empresa puede estar atravesando para lograr obtener un trabajo eficiente en sus actividades.

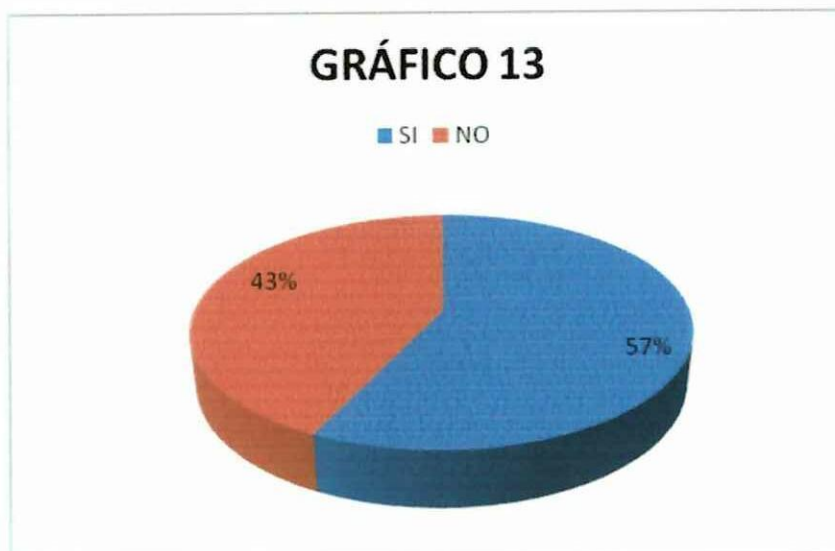
13.- ¿Con la aplicación del Control Interno se cumple todas las metas planteadas por la empresa?

TABLA N 13: APLICACIÓN DE CONTROL INTERNO

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	57.14%
NO	3	42.86%
SUMA	7	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de los encuestados el 57.14% opinan que si ayuda a cumplir y un 42.86 dicen que no. Una vez analizado los datos se puede indicar que más del 50% de las personas encuestadas manifiestan que si se cumple con las metas planteadas por la empresa ya que el control interno promueve seguridad razonable sobre sus activos, pasivos, ingresos y gastos.

14.- ¿El Gerente es el responsable del Control Interno en la empresa?

TABLA N 14: GERENTE RESPONSABLE

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
SUMA	7	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Por medio de la investigación planteada se determinó que el 100% de las personas encuestadas opinan que el gerente es el responsable. Luego de un breve análisis se ha podido constatar que en la empresa el responsable del Control Interno es la máxima autoridad ya que es la persona encargada de velar los recursos que tiene la empresa con el propósito de cumplir con los objetivos y metas planteadas por la misma.

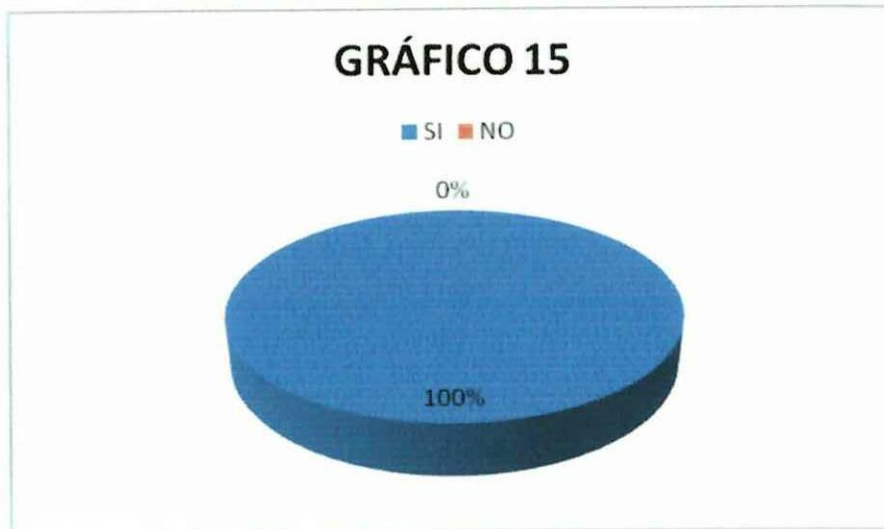
15.- ¿Existe capacitación sobre las Normas de Control Interno?

TABLA N 15: NORMAS DE CONTROL INTERNO

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
SUMA	7	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La totalidad de las encuestas que significa el 100% señala que es necesaria la capacitación al personal en cuanto a las normas de control interno. Se pudo determinar es de vital importancia la capacitación sobre las normas de control interno, ya que esto permitirá que los empleados de la Institución obtengan mayor conocimiento y puedan desempeñar sus actividades con eficiencia y eficacia, ofreciendo de esta manera mejor Atención al Usuario.

2.2.2. ENCUESTA DE CONTROL INTERNO

DEL ILUSTRE MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

1.- ¿El Control Interno es importante en el Municipio? ¿Por qué?

TABLA N 1: MUNICIPIO

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	13	86.67%
NO	2	13.33%
SUMA	15	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos el 86.67% de las personas encuestadas consideran que el Control Interno es importante porque proporciona un grado de seguridad razonable en cuanto se refiere a la responsabilidad en sus operaciones, mientras que el 13.33% de las personas consideran que no lo es. Se puede deducir que el Control Interno es una herramienta fundamental dentro del ara administrativo y financiero

2.- ¿El Control Interno garantiza la eficiencia y eficacia en la Administración Pública?

TABLA N 2: CONTROL INTERNO

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
SUMA	15	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con los datos obtenidos el 100% de las personas investigadas consideran que el Control Interno si garantiza eficiencia y eficacia en la Administración. Como se pudo notar existe un porcentaje elevado de las personas encuestadas que consideran que el Control Interno garantiza eficiencia y eficacia en el desarrollo de cada una de las actividades, permitiendo a la vez cumplir con lo planteado por la Institución.

3.- ¿Se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los Comprobantes de Ingresos y Egresos?

TABLA N 3: COMPROBANTES DE INGRESOS Y EGRESOS

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	10	66.67%
NO	5	33.33%
SUMA	15	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de los encuestados el 66.67% manifiestan que los comprobantes de Ingresos y Egresos permanecen en un lugar seguro mientras que el 33.33% creen que no lo están. Como se ha analizado en las encuestas podemos indicar que más del 50% los comprobantes están en lugar seguro pero existe una diferencia no muy inferior en donde demuestra que los comprobantes no están en un lugar seguro lo que quiere decir que hay que tomar las debidas precauciones.

4.- ¿Es necesario que todos los miembros que laboran en el Municipio conozcan para que sirve un Control Interno?

TABLA N 4: MUNICIPIO CONTROL INTERNO

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
SUMA	15	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la aplicación de los cuestionarios se pudo determinar que el 100% de los funcionarios deben conocer para que sirva el Control Interno. De las respuestas obtenidas se puede decir que un porcentaje elevado consideran que se debe conocer lo que es el Control Interno de manera que exista efectividad en el desempeño de las actividades Administrativas y Financieras.

5.- ¿Considera usted que el Control Interno debe regirse en normas?
 ¿Indique?

TABLA N 5: CONTROL INTERNO RIGE EN NORMAS

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	14	93.33%
NO	1	6.67%
SUMA	15	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Por medio de las encuestas realizadas se determinó que el 93.33% de las personas consideran que el Control Interno debe regirse en normas, y el 6.67% no. Existe un porcentaje alto que demuestra que el Control Interno siempre debe basarse en Normas como las NEA, NAGA, NIC, etc. Estas normas permiten que el control Interno sea aplicado en forma correcta evitando cualquier inconveniente y en caso de requerir lo puede demostrar con evidencias.

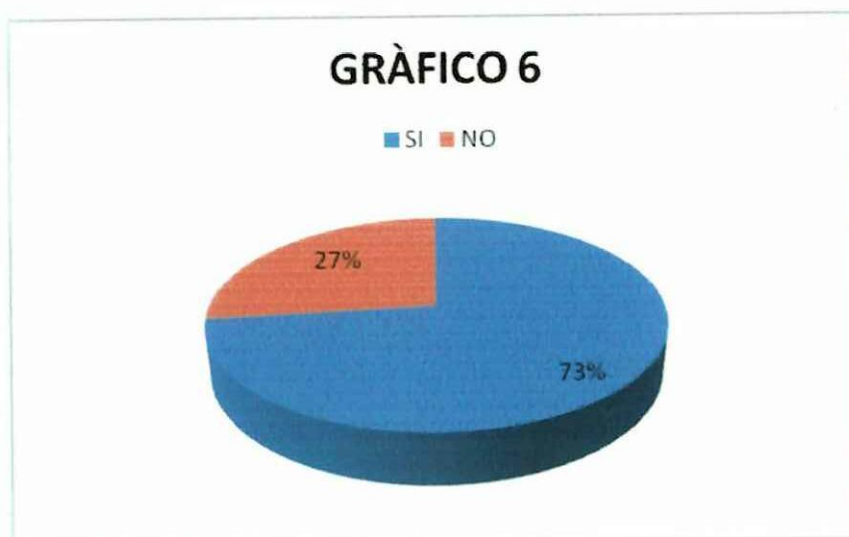
6.- ¿Existe un Control adecuado sobre las entradas de efectivo mediante recibos pre numerados?

TABLA N 6: RECIBOS PRENUMERADOS

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	11	73.33
NO	4	26.67
SUMA	15	100

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% el 73.33% coincidían que si existe un control adecuado sobre las entradas de efectivo y el 26.67% no existía un control de los recibos pre numerados. En base a la investigación se demostró, si existe un control sobre la entrada de efectivo lo que significa, se está evitando cualquier problema o equivocación en la Institución.

7.- ¿Se encuentran con pólizas de manejo el tesorero y el cajero?

TABLA N 7: PÓLIZAS TESORERO Y CAJERO

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	9	60%
NO	6	40%
SUMA	15	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 60% de las personas demostraron que el cajero y el tesorero si cuentan con polizas y un 40% desconocen. Es necesario que todos los funcionarios que en una u otra forma manejen efectivo presenten sus pólizas de manejo, actualmente es imprescindible tomar toda clase de precauciones; y entre ellas tomar los seguros del caso, con el fin de disminuir el riesgo.

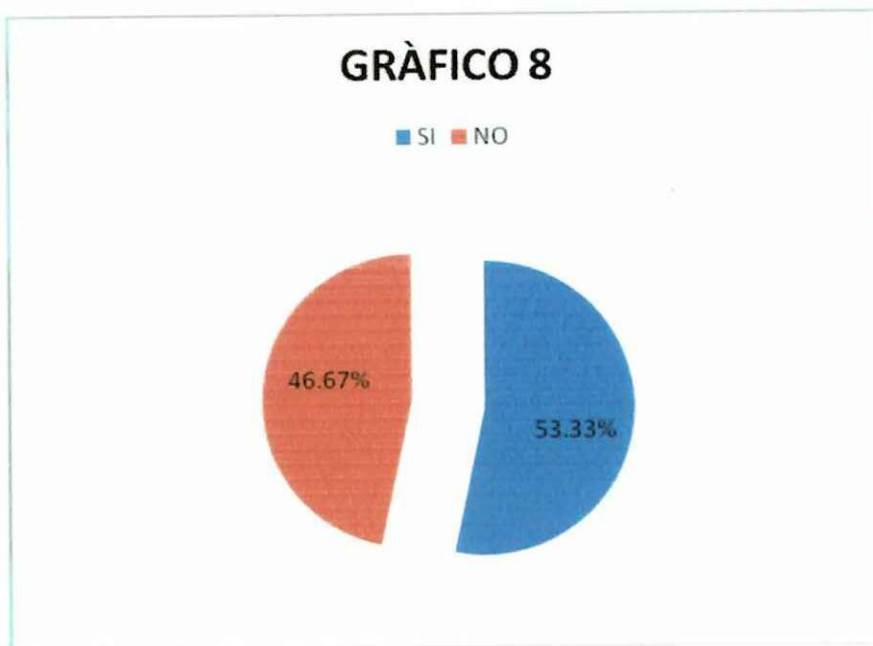
8.- ¿Existe segregación de funciones asignadas por la máxima autoridad?

TABLA N 8: SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	8	53.33%
NO	7	46.67%
SUMA	15	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 53.33% de los funcionarios consideran que si existe segregación de funciones y el 46.67% no. Se puede deducir que la máxima autoridad se preocupa por la segregación de funciones sea por departamentos, por actividades y en base al cargo que desempeñan cada uno de los miembros que laboran en la Institución.

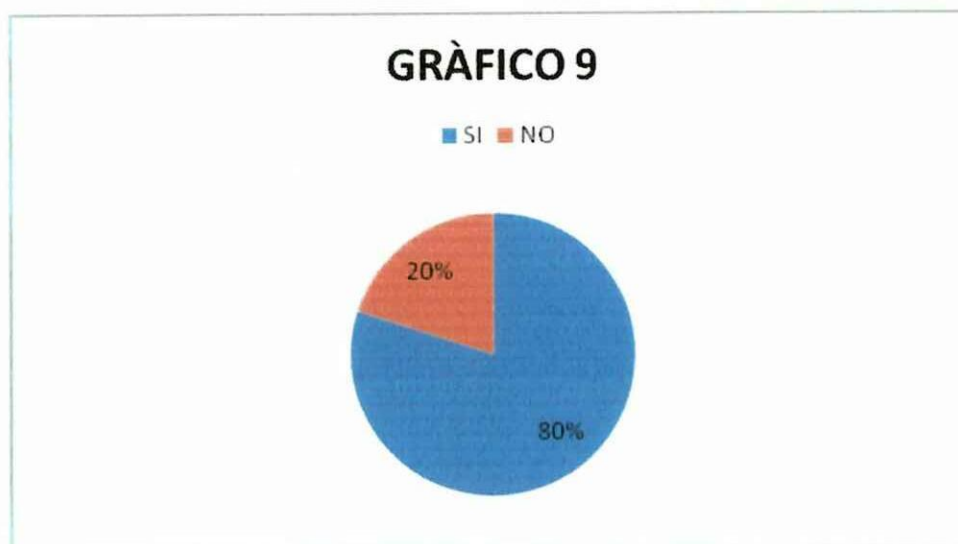
9.- ¿Conoce usted si el personal que labora en los Niveles Jerárquicos tienen experiencia suficiente para cumplir con sus obligaciones en forma satisfactoria?

TABLA N 9: NIVELES JERÁRQUICOS

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	12	80%
NO	3	20%
SUMA	15	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 80% de los empleados tienen la experiencia suficiente y el 20% no lo tienen. Por medio de la investigación se determinó que la mayor parte de los funcionarios sí cumplen a cabalidad con lo planteado porque están capacitados y tienen experiencia suficiente para desempeñar sus actividades encomendadas por la Institución.

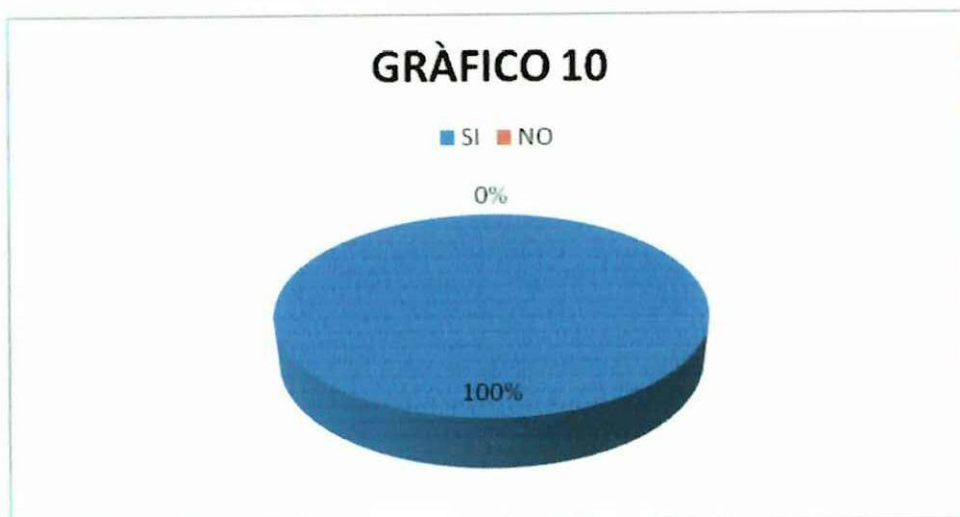
10.- ¿Se conservan en la caja fuerte los ingresos del día, hasta su depósito en bancos?

TABLA N 10: DEPOSITO EN BANCOS

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
SUMA	15	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados opinan que el efectivo permanece en caja durante las 24 horas hasta realizar el depósito respectivo. Después de hacer un breve análisis se determina que los ingresos permanecen en un lugar seguro como es caja, además se pudo observar que el responsable cumple a cabalidad con los reglamentos de la Institución.

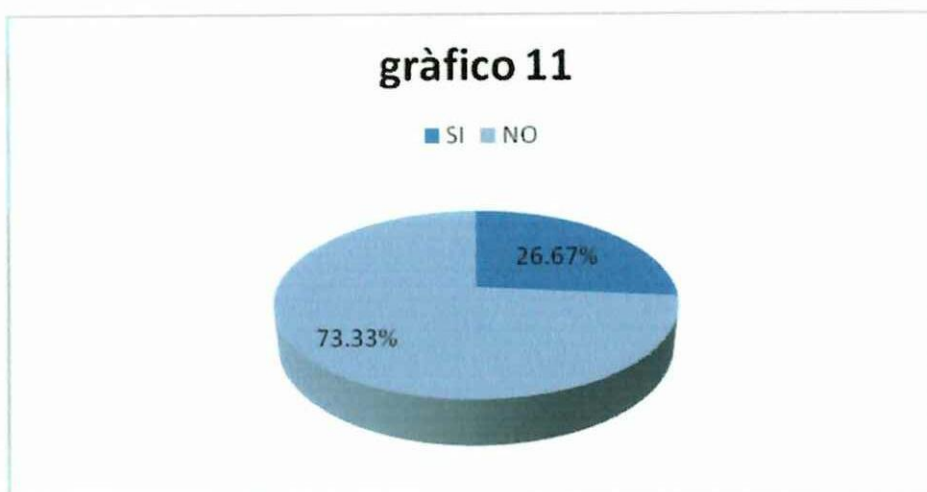
11.- ¿Cree usted que la máxima autoridad es el responsable de vigilar que los empleados realizan las actividades de control durante la ejecución de las operaciones?

TABLA N 11: EJECUCIÓN DE LAS OPERACIONES

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	26.67%
NO	11	73.33%
SUMA	15	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Por medio de las encuestas planteadas el 26.67% consideran que la máxima autoridad es el responsable y un 73.33% de los funcionarios establecen que no es el responsable. Un porcentaje elevado demuestra que existe un responsable por cada departamento quien es el encargado de velar por cada una de las funciones a realizar y la máxima autoridad es quien da órdenes pero no el encargado de vigilar que se ejecuten las operaciones de la Institución.

12.- ¿Existe políticas de seguridad sobre el manejo de copias de respaldo?

TABLA N 12: COPIAS DE RESPALDO

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	9	60%
NO	6	40%
SUMA	15	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas el 60% manifiestan que si existe políticas y un 40% no lo hay. Un alto porcentaje demuestra que si existe políticas para el respaldo de los documentos es decir que la Institución cuenta con un lugar seguro para la guarda de los archivos durante los próximos años siguientes.

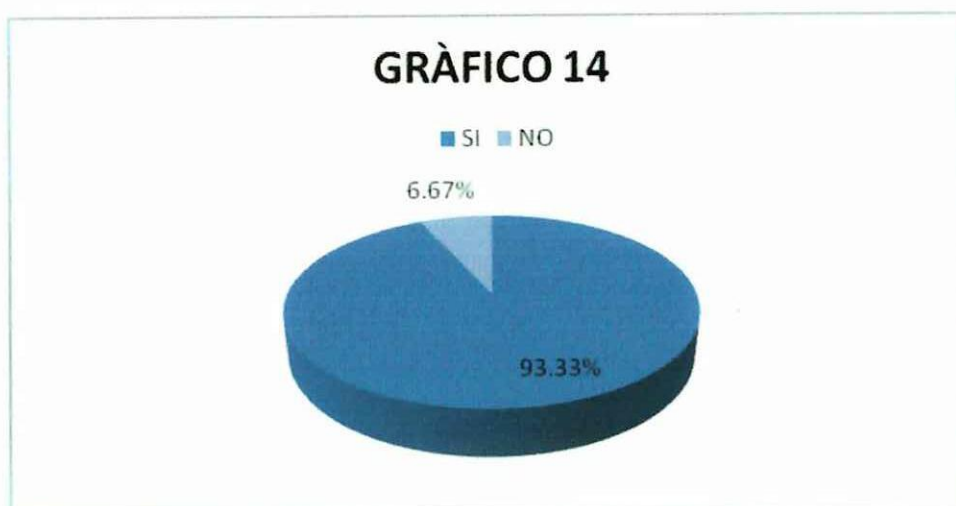
14.- ¿Cree usted que el Control Interno Contable es para salvaguardar a la organización de posibles pérdidas financieras?

TABLA N 14: CONTROL INTERNO CONTABLE

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	14	93.33%
NO	1	6.67%
SUMA	15	100%

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 93.33% de los encuestados manifiestan que el Control Interno Contable ayuda a la Institución y el 6.67% desconocían. Por medio de un análisis se deduce que el Control Interno Contable ayuda a evitar errores, corregir y salvaguardar de posibles pérdidas financieras ayudando a la Institución a cumplir con todo lo planteado, permitiendo a la vez ser una Institución eficiente en cada una de sus operaciones.

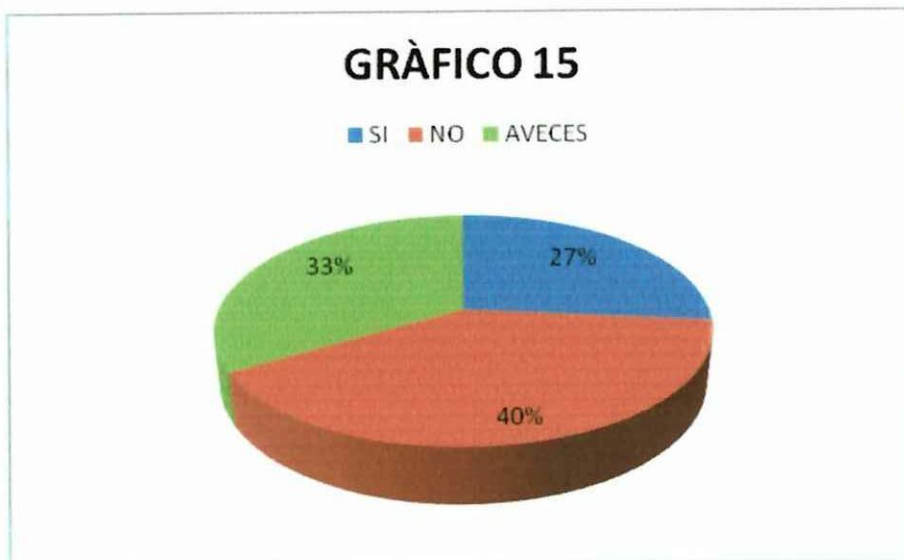
15.- ¿Existen medidas de protección para la guarda y custodia de los activos?

TABLA N 15: MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	26,67
NO	6	40
AVECES	5	33,33
SUMA	15	100

Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado



Realizado por: Grupo de Investigación

Fuente: Cuestionario Realizado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 26.67% consideran que siempre se aplican medidas de protección para la guarda y custodia de los activos, valores, títulos, especies valoradas, cheques girados, chiqueras, cheques anulados y demás bienes asociados al manejo del disponible, mientras que el 40% dice que nunca se aplican medidas de seguridad y un 33.33% lo hacen a veces.

2.2.3. CONCLUSIONES

- Por medio de los cuestionarios aplicados se pudo determinar que la mayor parte de los miembros de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado conocen acerca del Control Interno pero la autoridad máxima de la entidad no lo aplica. Recalcando que no ha existido la aplicación del mismo.

- Sin un Control Interno no se garantiza la veracidad de las operaciones y el cumplimiento de los objetivos, ya que están expuestos a errores del personal, posibilidades de corrupción, obtener beneficios particulares y los fraudes tanto internos como externos.

- El Control Interno es importante para la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pujilí “EMAPAP”, ya que el diseño y aplicación de este marco propone obtener una seguridad razonable.

- La empresa al no contar con un Control Interno pone en gran desventaja sus actividades de manera que no permite cumplir en su totalidad con los objetivos planteados

- Al concluir con las encuestas realizadas se pudo deducir que el Municipio es un ente fundamental para el desarrollo de todas y cada una de las actividades de la empresa “EMAPAP” ya que interviene en forma directa

2.2.4. RECOMENDACIONES

- El Control Interno debe ser diseñado y efectivamente aplicado para que se disminuyan los errores, y fraudes que se van presentando dentro de la empresa.

- El Control Interno debe ser ejecutado correctamente de manera que permita cumplir a cabalidad con todas las actividades, metas y objetivos planteados por la empresa para que rinda al máximo y sea competitiva a nivel de la Provincia.

- Mediante la implantación del Control Interno es necesario que los resultados obtenidos se den a conocer a la persona responsable para que pueda tomar las medidas correctivas.

- La empresa debe Implantar un Sistema de Control Interno para delegar y asignar funciones a todo el personal que labora en la entidad.

- La empresa EMAPAP deberá evaluar periódicamente todas sus actividades para mostrar eficiencia y eficacia en todas las operaciones y poder comunicar por medio del Gerente General al Directorio sobre la situación de la empresa.

2.2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES	INSTRUMENTOS
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Implantación de un Control Interno en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pujilí periodo 2006</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Principios y Procedimientos del Control Interno ➤ Aplicación del Control Interno ➤ Informe del Control Interno 	<p>¿Al aplicar los principios y procedimientos del Control Interno se tendrá en claro lo que se pretende realizar?</p> <p>¿La empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pujilí ha aplicado un control Interno anteriormente?</p> <p>¿Por medio del Informe del Control Interno, se tomara las medidas correctivas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuestionario ➤ Observación Directa ➤ Flujiogramas

Realizado Por: Las Investigadoras

<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Determinar el grado de confiabilidad del Control Interno en el área Administrativo.</p>	<p>➤ Verificar la correcta información</p> <p>➤ Evaluar el Perfil Ocupacional</p> <p>➤ Ambiente laboral dentro de la empresa</p> <p>➤ Cumplimiento de Metas y Objetivos</p>	<p>¿La información que existe en la Empresa de Agua Potable “EMAPAP” es eficiente?</p> <p>¿El personal que labora dentro de la empresa está acorde al cargo que desempeña?</p> <p>¿Qué tipo de motivación se da a los empleados?</p> <p>¿La información proporcionada por la empresa permitirá conocer si han sido cumplidos sus metas y Objetivos?</p>	<p>➤ Cuestionario</p> <p>➤ Cuestionario</p> <p>➤ Observación Directa</p> <p>➤ Flujiogramas</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

Realizado Por: Las Investigadoras

III CAPITULO

3.1. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1.1 DATOS INFORMATIVOS

Entidad:	Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pujilí “EMAPAP”
Dirección:	Av. Juan Salinas y Simón Bolívar
Gerente:	Ing. Patricio Fierro
Ruc:	0560024640001
Tel.:	(03) 2724-474 (03) 2724-563

3.1.2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad existe una gran preocupación de los organismos y entidades tanto del sector Público como Privado por reforzar los controles internos y minimizar los actos de corrupción o fraudes. La adecuada aplicación del Control Interno es muy valiosa ya que da origen a procedimientos correctos, evitando el desperdicio de recursos humanos, materiales y financieros.

En la entidad cualquier funcionario que tenga a su cargo un área de segmento de organización, programa, proyecto o actividad, debe evaluar periódicamente la eficiencia de su Control Interno y comunicar los resultados ante quien es responsable.

El Control Interno es la estimación cualitativa de procesos, rutinas y tareas, acerca de la efectividad de los métodos adoptados por una empresa con el objeto de seguir la veracidad de su información y protección de su patrimonio.

El Control Interno Consiste en realizar una investigación en el área Administrativa de la entidad, sobre las medidas que se han utilizado con la finalidad de proteger sus recursos contra pérdida, fraudes o ineficiencias.

Uno de los factores importantes es el proceso de generar confianza, pues sin ella no es posible lograr del personal alguna actitud favorable al cambio. Este proceso se debe realizar aun cuando haya serias dificultades al establecer las responsabilidades que emanan de un acuerdo de concepciones mutuas libremente concertado.

3.1.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

3.1.3.1. Objetivo General

- Determinar el grado de confiabilidad del Control Interno en el área administrativa de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pujilí (EMAPAP).

3.1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar y evaluar el grado de cumplimiento de las políticas, normas, reglamentos, planes y procedimientos en el área administrativo
- Verificar el grado de confiabilidad de la información entre empleados de la entidad.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos propuestos
- Analizar la eficiencia y eficacia de las operaciones realizadas en el área administrativa.

3.1.4. Análisis de Factibilidad de la Propuesta

Este trabajo de investigación ha tenido una gran acogida por parte del Gerente y empleados de la Empresa, pues ellos, están consientes de que el Control Interno será de gran ayuda en el área administrativa, razón por la cual las investigadoras consideran que su implantación será factible, ya que además de

servir de guía para los empleados actuales, serán de gran ayuda para aquellos trabajadores que se integran a dicha entidad.

3.2. Descripción De La Propuesta

3.2.1. Propuesta de Investigación

TEMA: “IMPLANTAR UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN PUJILI”.

3.2.2. Presentación

En el ámbito de la administración pública en los actuales momentos estamos viendo un cambio sustancial hacia el desarrollo del país, por lo que es necesario e imprescindible fomentar planes de acción acorde a la problemática contemporánea que estén a servicio de la comunidad Pujilense.

Los elementos importantes de la función de control interno de la institución son las políticas establecidas por la Contraloría General del Estado; las cuales tienen como propósito fundamental actuar como funciones evaluadoras preventiva, en el contexto de un sistema proactivo, destinado a la verificación permanente de acuerdo al desempeño de la gestión pública global.

Por ello se hace necesario elaborar el presente plan con el propósito fundamental de verificar la razonabilidad de la información administrativa para determinar el grado de cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos, así como la calidad del desempeño de las funciones, el grado de eficiencia y la efectividad de los procesos y si están de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Para concluir el presente trabajo de investigación presentaremos a continuación una Implantación de Control Interno para el área Administrativa del Cantón Pujilí considerando que la entidad no tiene nada por escrito respecto a esto.

Por lo que se ha considerado que el área Administrativa tiene que cambiar ciertos procedimientos que realiza actualmente la empresa para no perder el nivel competitivo, ni retrasarse a la tecnología que se presenta actualmente.

Además el área administrativa debe estar consciente de que los empleados son el recurso más importante de la entidad y que si no se encuentra debidamente capacitados ni ubicados en sus puestos de trabajo, esto representaría costos muy altos para la empresa y la pérdida de eficiencia en cuanto a los resultados que se espera, por otro lado al aplicar un buen Control Interno en el área Administrativa se podrá medir economía efectividad y eficiencia en las actividades en forma periódica y sistemática para de esta manera cumplir con las normas legales.

3.2.3. Análisis del Área Administrativa

La administración permite organizar la empresa fijando lineamientos de acción para todos los colaboradores de la organización.

La importancia de la organización administrativa es indudable. Es encargada de llevar adelante las actividades administrativas de la empresa por la cual se deberá tratar de utilizar los recursos que disponga actualmente y a futuro sin desordenes ni desperdicios.

Un negocio mal administrado va camino al fracaso en forma inmediata y acelerada, si se administra bien la organización será creciente y estará lista para enfrentar cualquier situación.

3.2.4. Estructura Orgánica Funcional

Todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza y/o compra de trabajo requiere de un marco de actuación para financiar. Este marco constituye la estructura orgánica que es una división ordenada de los grupos en áreas y secciones según su naturaleza de trabajo que corresponde a los bienes empresariales.

La estructura orgánica de una empresa se representa gráficamente en un organigrama es aquí donde se observa la fluidez de la comunicación (autoridad y responsabilidad) además permite determinar los niveles jerárquicos que lugar ocupa cada individuo dentro de la entidad. La empresa va a tener como ente fundamental la Gerencia General que se encuentra a cargo el Sr. Ing. Patricio Fierro encargado de tomar decisiones globales en todos los aspectos de la misma.

Tomando en cuenta que el Área Administrativa, se encarga de la adquisición y división de las áreas como también pondrá énfasis en conseguir la expansión de la empresa en todos los sectores del Cantón Pujilí, sin olvidar que los empleados son el recurso más importante de la entidad.

Recalcando si el personal que labora en la empresa no se encuentran debidamente capacitados y ubicados en sus puestos de trabajo la empresa estaría atravesando serias dificultades, por lo tanto ocasionando la perdida de eficiencia en cuanto a los resultados que se desea obtener por otro lado al aplicar un buen Control Interno en el Área Administrativa se podrá medir la eficiencia, eficacia y la economía de las actividades en forma periódica y sistemática de esta manera cumplir con las normas legales.

3.2.5. *MATRIZ*

El uso de las matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades. Para su elaboración debe llevarse los siguientes procedimientos previos.

MATRIZ ORGANIZACIONAL

CARGO: GERENTE

NOMBRE: Ing. Patricio Fierro

OBJETIVOS	METAS	POLITICAS	ACTIVIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Afianzar la calidad del servicio de agua potable 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer la necesidad de cada uno de los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar a la población servicios con calidad y eficiencia en las zonas rurales y urbanas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el cumplimiento de las funciones establecidas
<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la ampliación de la cobertura y calidad de los servicios de agua potable 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el nivel de eficiencia y eficacia que aseguren el bienestar de la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar las acciones establecidas por la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Conexiones, venta de medidores e instalaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Procurar el aumento de la cantidad del liquido vital 	<ul style="list-style-type: none"> • Atender la demanda real del servicio potable a la población. 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar a través de la EMAPAP el acceso a los servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer mecanismos de prevención contra el desperdicio de agua.
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar un costo justo para el servicio a la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover confianza y seguridad por los servicios que ofrece la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios deben cancelar de acuerdo al consumo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar inspecciones físicas en forma oportuna por los reclamos.

Elaborado Por: Las Investigadoras

MATRIZ ORGANIZACIONAL

CARGO: SECRETARIA

NOMBRE: Olga Chicaiza

OBJETIVOS	METAS	POLITICAS	ACTIVIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar en forma ordenada todos los documentos de la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar eficiencia y eficacia en todas las operaciones de la Entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir a cabalidad todas las funciones asignadas por la máxima autoridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar oficios, memorandos, comunicados y demás documentos
<ul style="list-style-type: none"> • Atender y resolver consultas del público sobre trámites 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar un buen servicio al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los principios éticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a cursos de capacitación
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar una agenda permanente de las actividades del Gerente de la EMAPAP 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de cumplimiento por parte de la Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a sesiones para toma de dictados de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar actas e informes que se requieran según su naturaleza

Elaborado Por: Las Investigadoras

MATRIZ ORGANIZACIONAL

CARGO: CONTADORA

NOMBRE: Ing. Lorena Jaramillo

OBJETIVOS	METAS	POLITICAS	ACTIVIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Registrar en forma ordenada y sistemática las transacciones contables 	<ul style="list-style-type: none"> Entregar información eficiente, eficaz y efectiva a Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar su veracidad y acrecentar su confiabilidad en la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar Balances y Estados Financieros
<ul style="list-style-type: none"> Preparar y presentar las declaraciones tributarias que corresponde en el tiempo que determine la ley 	<ul style="list-style-type: none"> Tener los documentos en regla. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con las normas reglamentarias establecidas por la ley 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar las notificaciones mensualmente para evitar moras
<ul style="list-style-type: none"> Planificar y coordinar la toma de inventarios y constatación física de bienes muebles e inmuebles de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Tomar decisiones oportunas para alcanzar los objetivos establecidos 	<ul style="list-style-type: none"> Proteger los bienes muebles de la empresa contra robos y riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar evaluaciones periódicas de los bienes muebles e inmuebles
<ul style="list-style-type: none"> Organizar, los trámites a seguir en el proceso de enajenación de bienes, como registrar bajas 	<ul style="list-style-type: none"> Dar buena imagen a la entidad y a la vez ofrecer un buen servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Dar de baja a los materiales que son obsoletos para la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Venta de materiales a medio uso.
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar los roles de pago de registro y de ingresos 	<ul style="list-style-type: none"> Brindar seguridad en el cálculo de roles de pago. 	<ul style="list-style-type: none"> Seriedad y garantía en todos los trámites ante autoridades 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar planillas de pago al IESS

Elaborado Por: Las Investigadoras

MATRIZ ORGANIZACIONAL

CARGO: AUXILIAR CONTABLE

NOMBRE: Sra. Nataly Estrella

OBJETIVOS	METAS	POLITICAS	ACTIVIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar un Control Previo 	<ul style="list-style-type: none"> • Velar porque se cumpla adecuadamente los procedimientos establecidos por la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un conjunto de medidas y procedimientos orientados, a la verificación y vigilancia del procedimiento legal normativo sobre las operaciones administrativas de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las operaciones y actividades de la empresa.
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar Conciliaciones Bancarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Constatar las diferencia entre los saldos 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar Conciliaciones bancarias mensualmente 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la diferencia entre el saldo de la cuenta bancos de los libros de la empresa y el saldo que aparece en el estado de una cuenta bancaria

Elaborado Por: Las Investigadoras

MATRIZ ORGANIZACIONAL

CARGO: RECAUDACIÓN

NOMBRE: Jeannette Zambrano

OBJETIVOS	METAS	POLITICAS	ACTIVIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Enviar a Contabilidad la documentación respectiva del pago de conexiones domiciliarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir al desarrollo de la administración para una mejora en las actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar a diario todos los documentos del pago de conexiones de Agua y Alcantarillado 	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar las debidas transacciones en el libro diario
<ul style="list-style-type: none"> • Presentar diariamente el cuadro de caja de la recaudación del día 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el ingreso de efectivo por día. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con todos los reglamentos de la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar depósitos en el banco
<ul style="list-style-type: none"> • Obtener recursos para llevar a cabo las actividades destinadas por la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer las necesidades de todos los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser eficientes, eficaces y efectivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Recaudar los valores por consumo
<ul style="list-style-type: none"> • Depositar diariamente en el banco los valores recaudados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad económica de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Regirse a todas las disposiciones establecidas por la Ley. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobrar a todos los usuarios de agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado Por: Las Investigadoras

MATRIZ ORGANIZACIONAL

CARGO: CATASTROS Y FACTURACION

NOMBRE: Mayra Cevallos

OBJETIVOS	METAS	POLITICAS	ACTIVIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Mantener información clasificada, actualizada y adecuada de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar el grado de cumplimiento de los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> Promover transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> Informar a los usuarios de posibles cambios, de manera que no pueda haber malos entendidos
<ul style="list-style-type: none"> Racionalizar la conformación de sectores, rutas y secuencias que eleven el rendimiento de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Buscar el bienestar de la comunidad Pujilense 	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la gestión Catastral y de Facturación 	<ul style="list-style-type: none"> Toma de lecturas Entrega de facturas

Elaborado Por: Las Investigadoras

MATRIZ ORGANIZACIONAL

CARGO: INSPECTOR

NOMBRE: Oswaldo Monje

OBJETIVOS	METAS	POLITICAS	ACTIVIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar inspecciones previas 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer un servicio de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar que se cumpla con lo establecido por la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar un control previo a la conexión del servicio de agua potable
<ul style="list-style-type: none"> • Detectar infracciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Minimizar el robo de medidores, agua tuberías etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atender los reclamos por parte de los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a la máxima autoridad sobre irregularidades encontradas.
<ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar el funcionamiento de las bombas 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir a cabalidad con las necesidades básicas de los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Control permanente a las bombas 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar mantenimiento permanente a las bombas

Elaborado Por: Las Investigadoras

3.2.6. PRINCIPIOS Y VALORES

Ética.- El comportamiento de todos quienes forman la EMAPAP estará enmarcado, en toda circunstancia, dentro de los principios de honestidad, integridad y justicia.

Moral.- Toda acción organizacional estará enmarcada sobre las bases legales y reglamentarias, con visibles manifestaciones de responsabilidad integral y compartida entre EMAPAP y ciudadanía.

Humanos.- La EMAPAP mantendrá como práctica permanente la aplicación de valores democráticos, respeto a la dignidad humana, solidaridad y compromiso social, fortalecimiento de la autoestima y auto evaluación, desarrollo de la creatividad y del espíritu crítico constructivo y de la vocación del servicio en todas las órdenes del quehacer humano.

Compromiso.- El trabajo en equipo, el respeto a él, la lealtad y la transparencia frente a la organización, son características indispensables del personal que labora en la EMAPAP. Este compromiso constituye uno de los compromisos básicos para que la EMAPAP alcance ventajas competitivas frente al resto de Empresas Municipales de agua dentro de la Provincia.

Rentabilidad.- La EMAPAP, busca alcanzar altos niveles de eficacia, eficiencia que asegure su rentabilidad.

Calidad.- La calidad de la EMAPAP, es una manera de vivir, una norma de comportamiento, es el reto diario y permanente.

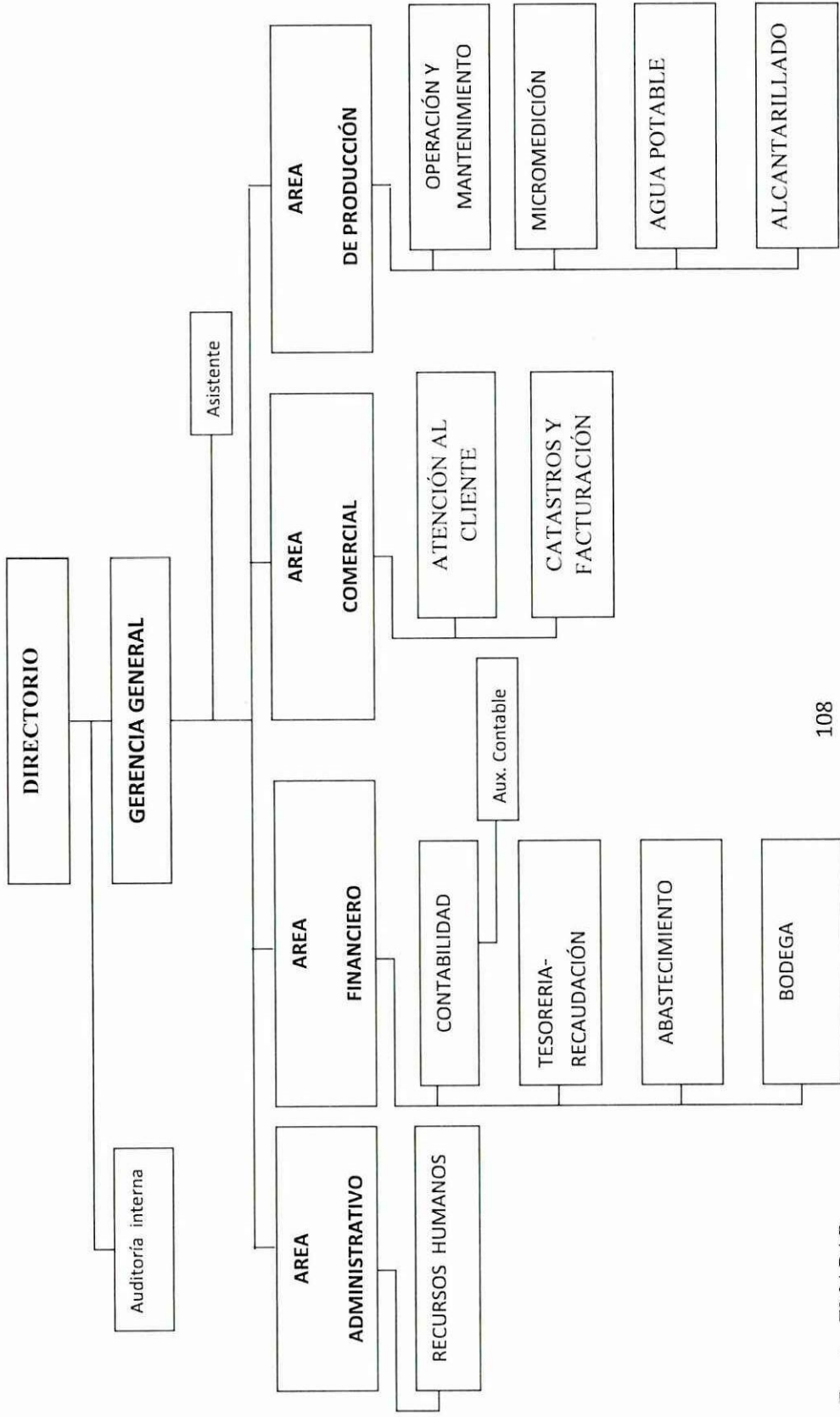
3.2.7. Control Interno Actual de la Empresa

La empresa tiene la necesidad de establecer un Control Interno para el mejoramiento en el proceso Administrativo y Financiero – Contable, enfocado a la planificación y a la organización, pues como es de conocimiento general que toda la empresa se basa en procedimientos lógicos y ordenados para que la administración de la misma tenga un seguimiento lógico y ordenado.

3.2.8. Control Interno Actual Administrativo

La empresa no tiene bien definida su estructura orgánica a pesar de que demuestra un crecimiento físico, factor que es fundamental para un adecuado desenvolvimiento de sus actividades.

**3.2.9. REESTRUCTURACIÓN DEL ORGANIGRAMA FUNCIONAL
EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN PUJILÍ (EMAPAP)**



3.2.10. DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES

El manual enfocara con claridad cuál es la naturaleza de las funciones, la forma de llevarlo acabo, los limites a los que llegue la autoridad y responsabilidad y la clave de relaciones que hay entre los diferentes niveles de la empresa.

Funciones:

El Gerente General es el responsable de Administrar la empresa, ejecutando y celebrando a nombre de ella todos los actos y contratos que fueren necesarios de acuerdo con las leyes, reglamentos y resoluciones del Directorio.

CUADRO 1

GERENTE
<ul style="list-style-type: none">➤ Cumplir y hacer cumplir las políticas y metas establecidas por el Directorio, observando leyes, ordenanzas y reglamentos.➤ Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa.➤ Informar al Directorio de las gestiones administrativas, comerciales, financieras y técnicas de los trabajos ejecutados.➤ Velar por la adecuada utilización de los recursos➤ Someter a consideración del Directorio hasta el 31 de enero de cada año, los balances del ejercicio anterior.➤ Solicitar a la Contraloría General del Estado y Unidad de Auditoría Interna la realización de exámenes especiales, o auditorias cuando a su juicio existan circunstancias que así lo requieran.➤ Responsabilizarse por la calidad del agua la misma que estará sujeta a continuos análisis del laboratorio para garantizar la salud de sus habitantes➤ Formar parte del comité de contrataciones de acuerdo con la Ley➤ Delegar atribuciones y deberes a los funcionarios de la empresa.

Fuente: "EMAPAP"

Elaborado Por: Las Investigadoras

Funciones:

Se encarga de ejecutar varias labores de gran movimiento de documentos administrativos y comerciales de la Empresa, así como atender y resolver consultas del público.

CUADRO 2

SECRETARIA
<ul style="list-style-type: none">➤ Redactar y contestar correspondencia, de acuerdo a instrucciones específicas➤ Llevar una agenda permanente de actividades del Gerente de la Empresa y mantenerlo informado➤ Mantener y administrar adecuadamente el archivo de la empresa➤ Atender y resolver consultas del público sobre trámites en ejecución de su propia competencia➤ Asistir a sesiones de trabajo para la toma de dictados y la elaboración de las actas e informes que se requieran, según su naturaleza➤ Controlar la reproducción de documentos➤ Formar un Archivo encuadernado, sellando y numerado de las actas del Directorio de la Empresa➤ Elaborar actas de recepción de precalificación de firmas, concurso de ofertas, licitaciones y otros documentos➤ Dar fe y certificar actos y documentos de la Empresa que le sean requeridos dentro de los trámites y reglamentos correspondientes➤ Mantener el control de archivos activos y pasivos➤ Cuidar por el ordenamiento y buena conservación de la documentación➤ Entregar documentación y certificaciones previa autorización de la Empresa

Fuente: "EMAPAP"

Elaborado Por: Las Investigadoras

Funciones:

El Área Administrativa se encarga de elaborar los contratos del personal que ingresa a la empresa en calidad de funcionario, empleado o trabajador con todas las especificaciones que las leyes lo exigen, tomando en cuenta que el Factor Humano es el más importante dentro de una entidad

CUADRO 3

ADMINISTRATIVAS (Recursos Humanos)
<ul style="list-style-type: none">➤ Procesar anticipos a las remuneraciones del personal que lo solicite de acuerdo a las disponibilidades financieras de la empresa➤ Procesar y mantener un control adecuado de las planillas mensuales de Aportes al IESS, Descuentos por Préstamos Quirografarios al IESS, a las planillas anuales de Fondos de Reserva al IESS➤ Elaborar avisos de entrada y salida al IESS➤ Preparar la Liquidación de impuesto a la renta anual de cada uno de los empleados de la empresa y conciliar con el área financiera las retenciones en la fuente efectuadas durante el ejercicio fiscal correspondiente➤ Preparar las actas de Finiquito e indemnizaciones por términos de contrato o renuncia del personal.➤ Mantener actualizados los expedientes de todo el personal que labora en la empresa➤ Analizar y aplicar sanciones disciplinarias al personal de la empresa, de acuerdo a las leyes y disposiciones reglamentarias vigentes.➤ Efectuar los registros correspondientes para el descuento de pagos quincenales y mensuales por multas en faltas disciplinarias por falta del personal.➤ Coordinar la planificación y ejecución de los eventos de capacitación.

Fuente: "EMAPAP"

Elaborado Por: Las Investigadoras

Funciones:

Se encarga de contabilizar todos los movimientos y/o transacciones que origina la empresa de acuerdo con las Normas Ecuatorial de Control (NEC), así como también la información oportuna y confiable de los reportes y Estados Financieros

CUADRO 4

CONTADORA
<ul style="list-style-type: none">➤ Organizar la contabilidad de la empresa de acuerdo al sistema contable implantado.➤ Registrar diariamente todas las actividades Económicas- Financieras, y a la vez mantener actualizado los sistemas contables de la empresa.➤ Liquidar fondos rotativos, de caja chica que hayan sido previamente aprobados por la gerencia general.➤ Formular y presentar la información financiera con oportunidad al gerente➤ Presentar estados financieros de acuerdo a lo estipulado a las Normas Técnicas de Contabilidad Gubernamental emitidas por el Ministerio de Economía y Finanzas.➤ Preparar y presentar las declaraciones tributarias que corresponden en el tiempo que determine la ley.➤ Elaborar documentos para pago del impuesto como son: Retención en la Fuente, Impuesto a la Renta, IVA entre otros impuestos, una vez calculados se contabilizan y con los documentos elaborados se tramita el pago correspondiente con cheque o emisión en efectivo➤ Elaborar los roles de pago, los comprobantes de pago, de registros y de ingresos.➤ Revisar y legalizar los documentos de soporte de los comprobantes de ingresos y egresos.

Fuente: "EMAPAP"

Elaborado Por: Las Investigadoras

Funciones:

Deberá llevar completamente y actualizar de manera precisa los registros de las cuentas y disposiciones financieras, además verifica y registra la información en los libros mayores, y recopila informes de Estados Financieros.

CUADRO 5

AUXILIAR CONTABLE

- Clasificar, guardar y resumir información numérica para recopilar y llevar los registros financieros
- Revisar las cifras, anotaciones y documentos para un correcto asiento contable en los libros.
- Evaluar el sistema de Control Previo y Control Concurrente de la Empresa
- Mantener el archivo de dependencia y prestar información contable cuando sea requerida por la Gerencia General o Directorio.
- Revisar y registrar los fondos rotativos, caja chica comprobantes de pago, y ejecutar arqueos a los custodios cuando lo consideren necesario para fines de control interno
- Preparar comprobantes de egreso debidamente legalizados y soportados para la posterior emisión de cheques a proveedores, y otros beneficiarios
- Registrar los pagos que debe efectuar la empresa durante el desarrollo de los proyectos.
- Planificar y coordinar la toma de inventarios y constatación física de bienes muebles e inmuebles de la empresa.

Fuente: "EMAPAP"

Elaborado Por: Las Investigadoras

Funciones:

Se encarga de todos los cobros que ofrece la entidad y por ende revisa la documentación de soporte de los documentos de pago, depósitos diarios cheques legalizados que permitan mantener un control adecuado de todas las transacciones económicas de la empresa.

CUADRO 6

RECAUDACION
<ul style="list-style-type: none">➤ Recaudar los valores por conexiones domiciliarias de agua potable, por instalación de medidores, pagos facturas de consumo y otros servicios conexos.➤ Presentar reportes diarios de las recaudaciones realizadas en la ventanilla de la empresa y efectuar arqueos de caja, por el gerente o su delegado.➤ Enviar a contabilidad la documentación respectiva del pago de conexiones domiciliarias de agua potable, por instalación de medidores, pago de facturas de consumo y otros servicios conexos.➤ Presentar diariamente el cuadro de caja de la recaudación del día con los depósitos realizados en el banco.➤ Depositar diariamente en el banco, los valores recaudados.➤ Verificar diariamente los comprobantes de ingreso y supervisar la asignación correcta en las cuentas en los registros contables.➤ Efectuar las conciliaciones bancarias y los informes diarios de saldo de bancos.➤ Preparar los comprobantes de egresos y los cheques correspondientes.➤ Emitir informes diarios con el detalle de los egresos efectuados.➤ Realizar los trámites para la entrega de fondos de garantía de los contratistas.

Fuente: "EMAPAP"

Elaborado Por: Las Investigadoras

Funciones:

Es el responsable de administrar todos los sistemas de catastros, lecturas y facturación de los Sectores Rurales y Urbanos del Cantón Pujilí, tomando en cuenta que la información que proporciona es muy importante tanto para los usuarios como para la Empresa.

CUADRO 7

CATASTROS Y FACTURACIÓN
<ul style="list-style-type: none">➤ Elaborar el plan anual de actividades de Catastro y Facturación y controlar su ejecución➤ Administrar los sistemas de Catastros, lecturas y facturación de agua potable➤ Emitir y distribuir las facturas por consumo de agua potable➤ Controlar la organización del catastro al manejo de los archivos, facturación y de lecturas➤ Mantener información clasificada, actualizada y adecuada de los clientes➤ Racionalizar la conformación de sectores, rutas y secuencias que eleven el rendimiento de procesos, coordinadamente con el área técnica para cuadrar el balance hídrico (toma de lecturas, entrega de facturas)

Fuente: "EMAPAP"

Elaborado Por: Las Investigadoras

Funciones:

Ejecución de labores de inspección a los servicios de Agua Potable y Alcantarillado, en todos los sectores tanto Urbanos como Rurales del Cantón Pujilí (EMAPAP)

CUADRO 8

INSPECTOR

- Realizar inspecciones previas a la concepción de nuevos servicios, cambio de domicilio y otros movimientos.

- Detectar infracciones (instalaciones clandestinas, robo de medidores y tuberías, robo de agua) o para coordinar los reclamos presentados por los abonados de acuerdo a los programas establecidos en el área y reportar las novedades encontradas.

- Inspeccionar el funcionamiento de las bombas de succión en los barrios y reportar las novedades encontradas.

- Realizar actividades de control determinadas por el inmediato superior

- Las demás actividades que sean asignadas por el inmediato superior y que coadyuven al cumplimiento de sus funciones.

Fuente: "EMAPAP"

Elaborado Por: Las Investigadoras

3.2.11. ESTABLECIMIENTO DE POLÍTICAS

Caja.- El efectivo debe custodiarse en cajas de seguridad o en cajas protegidas con llaves que deberá poseer el encargado de caja de la empresa de agua potable del Cantón Pujilí. Para situaciones de emergencia en estos casos deberá levantarse un acta ante un recibo que certifique la operación efectiva.

- El responsable de caja debe afinar actas de responsabilidad materiales por los fondos custodiados.
- Deben efectuarse arqueos sistemáticos y superiores del efectivo depositado en caja por lo menos una vez al mes los faltantes y sobrantes efectuados deben expedientarse y registrarse inmediatamente y siempre que sea posible recuperar los recursos mediante la devolución del faltante.
- Los vales de caja para pagos menores y recibos de ingresos deben estar pre numerados y controlar su numeración por el área económica, cada anticipo de sueldo se deberá entregar después de la fecha 15 días y se descontara cada mes los anticipos.
- Los salarios no reclamados y los empleados serán reintegrados dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la fecha de pago de roles.
- El efectivo cobrado deberá depositarse diariamente en cualquiera de las cuentas corrientes de la empresa.

Bancos

- Debe conciliarse las operaciones de las cuentas contables de efectivo en el banco mensualmente contra los estados de cuentas remitidas por la agencia bancaria, dejando evidencia de dicha conciliación, al final de cada mes.
- Las personas encargadas deben emitir y firmar los cheques, no deben ser las mismas que se encarguen de la conciliación del efectivo depositado en el banco.
- Deben conciliarse las operaciones de todas las cuentas bancarias.
- La auxiliar contable no debe tener en su poder los cheques en blanco y mucho menos cheques firmados.

Inventarios

Deben almacenarse en lugares seguros y adecuados a los requerimientos de comunicación y compatibilidad de la mercadería.

- Todos los materiales recibidos se controlaran por el remitente y el receptor mediante auxiliares de inventarios.
- Deben efectuarse conteos físicos, periódicos y sistemáticos de los materiales y cotejar los resultados mensualmente.
- Los custodios de las existencias almacenadas deben firmar actas de responsabilidad material, que garanticen su control y recuperación ante faltante o deterioros por negligencia.
- Todo documento elaborado por movimientos de existencia, deben estar firmados por la persona que entrega y por la que recibe.

Activos Fijos

- En cada departamento se controlan los activos tangibles ubicados en la misma mediante un modelo de control de estos bienes, en que conste la identificación, descripción y valor de cada activo.
- Los custodios de los activos fijos firmaran un acta de responsabilidad que garantice un control y recuperación ante faltante o deterioros por negligencia.
- Estos activos se depreciaran mensual y sistemáticamente.

Proveedores

- Deben segregarse de funciones de recepción de los materiales, de las autorizaciones de pagos y emisión de cheques.
- Se deberá aprovisionar el pago mediante un comprobante de registro.
- Las cunetas por pagar deben controlarse en submayores, por cada suministrador y en cada uno por cada recepción y cada pago efectuado debidamente legalizado.
- Las cuentas por pagar deben analizarse por rangos de fecha de vencimiento, a fin de tener conocimiento actualizado de las que se debe proceder a activar su pago.

Roles de Pago

- La nomina debe elaborarse, aprobarse y pagarse por personas distintas, los roles de pago deben ser individualmente, para evitar confrontaciones en el lugar de trabajo.
- Todo pago de salario, vacaciones o subsidios deben justificarse mediante la firma de trabajador que efectuó el cobro o por la persona en quien delegue la acción de cobro, mediante un documento escrito al efecto como: Rol de Pago, Acta de Liquidación y por Finiquito, etc.
- Los salarios no reclamados e indebidos, deben constar en las nominas en el espacio recibido, con el numero y fecha de reintegro bancario.
- Los salarios son un derecho irrenunciable del trabajador y prescribe en 5 años.

Como se determino estas políticas de Control Interno son sumamente claras y precisas aplicadas en estas cuentas, tomando en cuenta que un Control Interno que sea demasiado complejo puede ahogar a los empleados.

3.2.12. FODA

El análisis **FODA** es una herramienta que permite tener un conocimiento más profundo de la institución acerca de sus aspectos fuertes y débiles, así como amenazas y oportunidades que se presentan e incurren en el logro de los objetivos establecidos.

3.2.12.1 .Fortalezas (Interno)

Capacidades esenciales que poseen una empresa o entidad de tal manera que brinden un servicio de calidad a la ciudadanía del cantón Pujilí.

3.2.12.2. Debilidades (Interno)

Son aquellos factores que provoca una situación desfavorable frente al servicio que se pretende ofrecer pueden ser recursos de los que carecen, habilidades y actividades que no desarrollan positivamente.

3.2.12.3. Oportunidades (Externo)

Son aquellos factores que de una u otra manera resultan positivos y benefician a una entidad y se les puede descubrir en el entorno en el que actúa la institución de tal forma que dan una ventaja ante el contribuyente ofreciendo un servicio de calidad

3.2.12.4. Amenazas (Externo)

Estos factores provocan una situación desfavorable que pueden producir un desequilibrio en la permanencia de la entidad una vez realizado el análisis situacional de la entidad se procede a efectuar el diagnóstico del **FODA** del área Administrativo de la empresa de agua potable “EMAPAP”.

3.2.13. Análisis de las Fortalezas (Factor Interno)

- El conocimiento de su Jefe inmediato Superior, al cual puede dirigir sus quejas e inquietudes.
- La buena coordinación entre sus compañeros de trabajo y sus Jefes para el cumplimiento de proyectos y programas.
- El buen ambiente de trabajo para el desempeño laboral óptimo.
- La opinión de los empleados es considerado para la toma de decisiones.

Las investigadoras están de acuerdo con los empleados del área Administrativa que para poder desarrollar de mejor manera las actividades laborales es necesario contar con un ambiente de trabajo satisfactorio, así como la opinión de los empleados, lo que permitirá el intercambio no solo de ideas, sino de información las mismas que puede agilizar los trámites y de esta manera ofrecer un servicio no solo eficiente sino eficaz a la colectividad.

3.2.14. Análisis de las Debilidades (Factor Interno)

- ✓ La principal debilidad que los empleados de la Dirección Administrativa consideran, es la inexistencia de un Organigrama Estructural bien definido

- ✓ Otra debilidad que ellos consideran es la falta de capacitación a todo el personal de los departamentos de la empresa.
- ✓ Otro factor negativo para el desempeño del área Administrativa es no contar con los recursos necesarios.
- ✓ No contar con personal necesario que realice las actividades de la empresa.

Una de las principales debilidades es la falta de un organigrama estructural bien definido porque no refleja claramente la expansión de sus lugares, otra debilidad fundamental que necesita ser enmendado en forma inmediata es la falta de capacitación a todo el personal de la entidad, ya que según la información que arrojó las encuestas dio como resultado de que las personas que reciben mayor capacitación son los jefes de las secciones que conforman la entidad.

3.2.15. MATRIZ DE FORTALEZAS (FACTORES INTERNOS)

FORTALEZAS
➤ Visión Empresarial
➤ Comunicación
➤ Sistema De Control
➤ Capacidad de Liderazgo
➤ Capacidad de liderazgo de respuesta a condiciones cambiantes
➤ Sistema de toma de decisión
➤ Personal calificado en el área administrativa
➤ Personal identificado en la búsqueda de la excelencia al Servicio del cliente
➤ Empleados dedicados
➤ Infraestructura física adecuada

Fuente: "EMAPAP"

Elaborado Por: Las Investigadoras

3.2.16. *MATRIZ DE DEBILIDADES (FACTORES INTERNO)*

DEBILIDADES
➤ Uso inadecuado del recurso: fuentes, sistemas y uso domestico
➤ Falta de capacitación para los empleados
➤ organizaciones divididas por intereses individuales, no permiten consolidar una propuesta común.
➤ Falta de agilidad en la elaboración y aprobación del presupuesto institucional
➤ Falta de publicidad para la recaudación
➤ Falta subsidios (agua)
➤ Escasas recaudaciones
➤ Falta de capacitación actualizada técnica
➤ Demoras en los procesos de licitación de obras y servicios
➤ Falta de tecnología en maquinaria operacional

Fuente: "EMAPAP"

Elaborado Por: Las Investigadoras

3.2.17. MATRIZ DE PROBLEMAS

Matriz del Ámbito Administrativo

MATRIZ N°1

PROBLEMAS	PRIORIDAD	CAUSAS	SOLUCIONES
Falta de información oportuna	Descoordinación en la dirección administrativa de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alta información entre otras direcciones ✓ Distribución de trabajo inadecuado ✓ Falta de control de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Integración total del sistema ✓ Asignación presupuestaria ✓ Exigir responsabilidad

Realizado Por: Las Investigadoras

MATRIZ N°2

PROBLEMAS	PRIORIDAD	CAUSAS	SOLUCIONES
No se hacen constataciones sorpresivas al personal en su horario de trabajo	Abandono del lugar de trabajo	Falta del personal momentáneamente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación de supervisión Permanente ✓ Motivación

Realizado Por: Las Investigadoras

MATRIZ N° 3

PROBLEMAS	PRIORIDAD	CAUSAS	SOLUCIONES
Falta de atención amable al público	Ausencia de buenas relaciones humanas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de mejores relaciones internas y externas ✓ Falta de información clara de los trámites. ✓ Reclamo por parte de los clientes por desconocimiento de los tramites 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información clara del tramite ✓ Capacitación permanente de relaciones humanas del personal

Realizado Por: Las Investigadoras

MATRIZ N°4

PROBLEMAS	PRIORIDAD	CAUSAS	SOLUCIONES
Falta de equipamiento de las oficinas de acuerdo al avance tecnológico.	Mala utilización de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desconocimiento del presupuesto de la "EMAPAP" 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer un calendario de reuniones entre el Gerente y las direcciones ✓ Capacitación periódica del personal ✓ Utilización del presupuesto de acuerdo a sus verdaderas necesidades

Realizado Por: Las Investigadoras

MATRIZ N°5

PROBLEMAS	PRIORIDAD	CAUSAS	SOLUCIONES
Impuntualidad al trabajo	Desconocimiento de valores éticos	✓ Falta de responsabilidad en todas las instancias ✓ Inexistencia de una medición de eficiencia laboral	✓ Motivación del personal ✓ Establecimiento de multas

Realizado Por: Las Investigadoras

La investigación realizada a permitido detectar una conducta empresarial que ha mantenido en un estado latente con ausencia de manuales de objetivos, estrategias, tácticas, políticas bien definidas para que exista un control adecuado permitiendo evaluar la gestión administrativa del área para la toma de decisiones que conduzcan al fortalecimiento de una estructura organizacional sólida y eficiente.

Establecido en la Ley Organiza del Régimen Municipal (EMAPAP) la falta de un Organigrama Estructural bien definido, puede dar como resultado la inestabilidad interna entre empleados, dentro del proceso administrativo de la empresa.

3.2.18. FACTORES QUE PUEDEN INCREMENTAR EL RIESGO EN EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA ADMINISTRATIVO

La meta del Control Interno en el área de estudio se centra principalmente en el desarrollo consciente de objetivos y metas del departamento administrativo identificando los factores clave de existo de información oportuna a la administración sobre el desempeño y las expectativas. Aunque el éxito no se puede asegurar la administración deberá tener una seguridad razonable de ser alertada cuando los objetivos están en peligro o no están siendo conseguidos.

El logro de los objetivos es afectado por las limitaciones inherentes en todos los procesos; así como la toma de decisiones humanas puede ser imperfecta y pueden ocurrir rupturas a causa de fallas humanas tales como errores o equivocaciones sencillas.

Es prioritario en toda institución el incentivo y preparación del personal en las labores que están desempeñando con la finalidad de perfeccionar los conocimientos teóricos sobre lo que cada uno debe ser para ser mejores cada día y ayudar a la entidad en la prestación de servicios con calidad.

Para conseguir el propósito de mejorar constantemente no basta que las personas cumplan con sus labores, sino que cada uno sepa hacia donde debe llegar con los objetivos de la entidad, para que esto ocurra es indispensable que los máximos directivos se preocupen de invertir en la capacitación del personal en todas sus áreas, así como también disponer en los equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades pues de esta manera se lograra ser una empresa productiva y eficiente.

3.2.19. RELACIONES PERSONALES

Para mejorar la actividad en las comunicaciones interpersonales es conveniente tener en cuenta las siguientes condiciones:

Es indispensable comprender el contexto en el cual ocurre la interrelación; por ejemplo el Gerente con el usuario, es probable que no intercambia bien los mismos significados

El orden o secuencia de la información obtenida en las relaciones interpersonales determinan muchas veces que la información inicial o de las primeras expresiones afecte la información posterior. Las primeras impresiones pueden ser adecuadas o no adecuadas, dependiendo mucho de la personalidad del usuario.

Las comunicaciones interpersonales afectivas exigen del receptor “escuchar activo”. El receptor no debe interpretar mecánicamente los mensajes y debe recrearlos continuamente en las interacciones.

Para ello el receptor debe estar alerta, ser siempre analítico y esforzarse en la comprensión de los mensajes. Tener presente que las comunicaciones interpersonales tienen importancia, tanto lo verbal como lo no verbal.

La tensión a estas sencillas precauciones constituye instrumentos eficaces para ser utilizados en mejorar nuestros conocimientos de los demás y de uno mismo en la interacción social.

3.2.20. CAMBIOS EN EL PERSONAL

Conociendo las labores que cumple una entidad pública es posible manifestar que para la contratación del personal nuevo la entidad debe establecer políticas y normas ya que el personal nuevo puede no entender la cultura de la entidad y centrarse solamente en el desempeño de actividades designadas, dando como resultado a posibles desastres.

Por ello es necesario que el personal a contratarse debe ser el más calificado con un énfasis en instrucción formal, experiencia, destrezas evidencia de integridad y conducta ética, si a los empleados les falta destreza o conocimiento de algunos de estos factores pueden ser ineficaces en la realización de sus deberes asignados.

3.2.21. ANÁLISIS DEL PERFIL DEL CARGO Y COMPETENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA

A través de este proceso se podrá conocer el perfil del personal idóneo para ocupar los cargos de esta área para que la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado proyecte una buena imagen a la colectividad y pueda cumplir con sus metas. Para lo cual el Gerente de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAP deberá tener políticas y normas en la contratación del personal, el nivel de competencia de cada individuo; por lo que sugerimos se fundamente en dos tipos de competencia.

3.2.21.1. Competencias Personales

Son factores relacionados con la instrucción formal experiencia habilidades de gestión, habilidades de comunicación, dominio personal y conducta ética.

Instrucción Formal.- Es el conjunto de conocimientos requeridos para el desempeño de puestos y adquiridos a través de la educación formal.

Experiencia.- Alcanzada por el servidor en el tiempo de servicio prestado en ellos diferentes roles y servicios ocupacionales.

Atención y Concentración.- competencia que permite explicar el éxito personal y profesional que no depende únicamente del coeficiente intelectual, sino una serie de factores como manejo de emociones y auto motivación.

Ética Profesional.- Competencia relacionada con las normas que los individuos deben poseer para el éxito de su carrera profesional.

Actitud Verbal.- Competencia que permite desarrollar actividades específicas de una manera eficaz y con mejores éxitos.

Liderazgo.- Competencia que indica la facultad de asumir los retos en el cumplimiento del rol.

Razonamiento Abstracto.- Competencia relacionada con un conjunto psicomotricidades requeridas para efectuar una función.

Autoconfianza.- competencia que permite responder de cierta manera a un objeto, fenómeno social o situación determinada

3.2.21.2. Competencia de Puesto

Son factores relacionados con el rol de puesto, la responsabilidad y la toma de decisiones.

Estos niveles de competencia y perfil profesional se les sugieren con el fin de identificar los conocimientos, destrezas, habilidades y comportamiento de las personas que van a ocupar el puesto los mismos que se detallan a continuación.

Responsabilidad.- Competencia que determina la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente

Rol.- competencia que se le atribuye a la organización, procesos, puestos y servicios, orientados a la consecución de los objetivos estratégicos

Autorización.- Acto o documento a través del cual se permite a una persona realizar aquello que solicite, siempre y cuando cumpla con los requisitos exigidos por la empresa.

Custodio.- Cuidado o vigilancia de determinados títulos efectos; la intermediaria financiera que realiza la custodia de esos bienes se ocupa además, de ejecutar los derechos correspondientes a su vencimiento.

Registro.- Es la afectación o asiento que se realiza en los libros de contabilidad de un ente económico con el objeto de proporcionar los elementos necesarios para elaborar la información financiera de la empresa.

3.2.22. SISTEMAS DE CONTROL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

Planeación

La planeación de los programas de bienes y del personal será controlada por medio de indicadores de gestión, que debe llevar adelante el director o jefe del área de control interno. Dichos indicadores deben reflejar la situación de cada uno de los programas en ejecución.

De Información

La información pública deberá responder a los postulantes de la constitución política del estado. De la misma manera la información deberá ser controlada por el área administrativo del control interno, la misma que deberá ser clara, precisa,

entendible con las copias correspondientes. Esta actividad será controlada directamente por el encargado de la unidad de gestión administrativa.

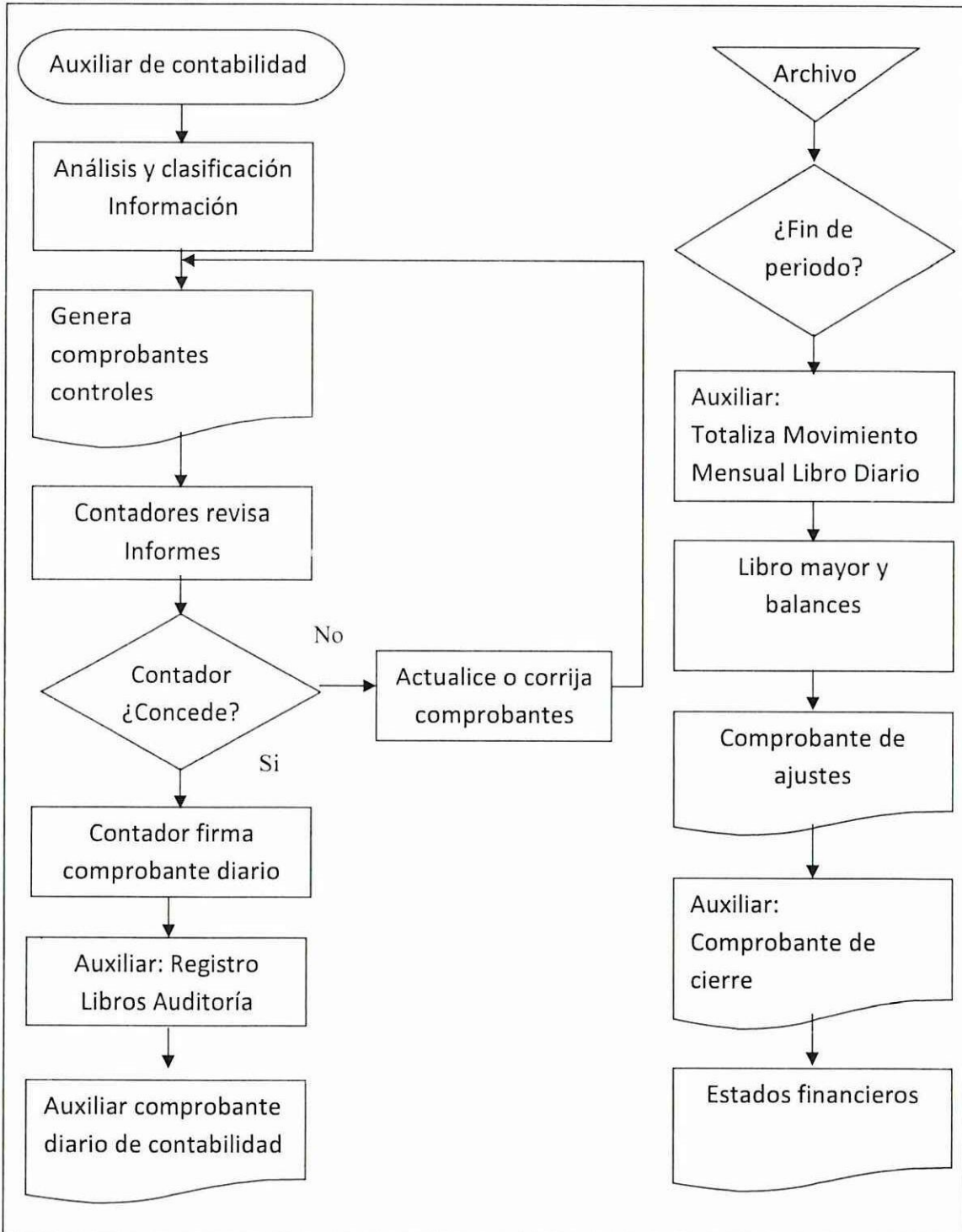
De operación

El objetivo y alcance de los medios de control se centralizan en los siguientes aspectos:

- Control del avance físico y financiero de los programas
- Control de calidad efectuados sobre los materiales y equipos
- Control de uso y funcionalidad que permita la recuperación de lo invertido
- Control de los procedimientos para evitar la paralización de los programas por causas imputables a las partes
- Control de la utilización y buen manejo de los equipos, instrumentos e insumos adquiridos por la entidad
- Control de atención al usuario en base a los principios de buenas costumbres

3.2.23. FLUJOGRAMAS FLUJOGRAMA DEL CICLO CONTABLE

FLUJOGRAMA N°1

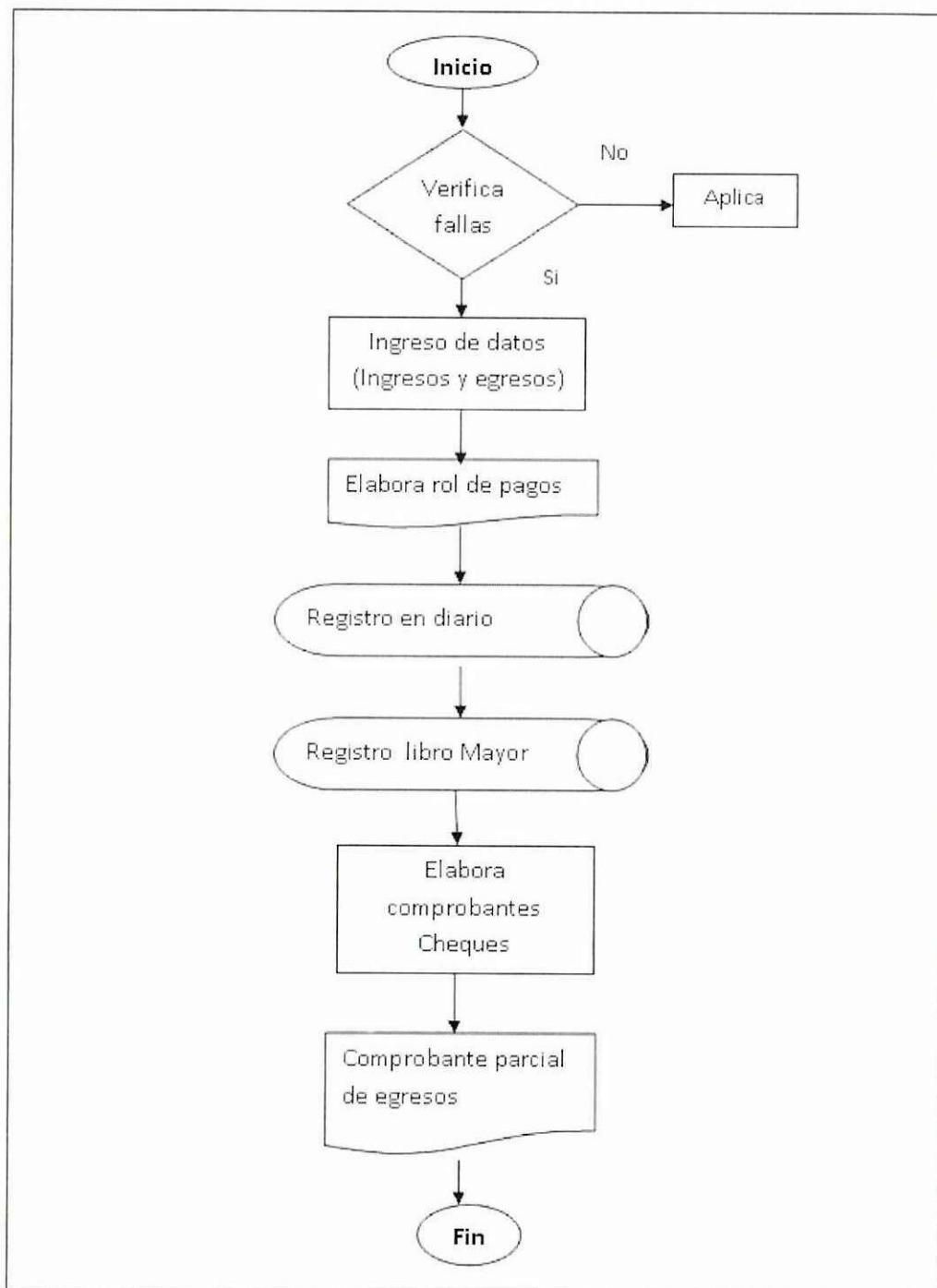


Fuente: "EMAPAP"

Realizado Por: Las Investigadoras

FLUJOGRAMA DE CONTABILIDAD

FLUJOGRAMA N°2

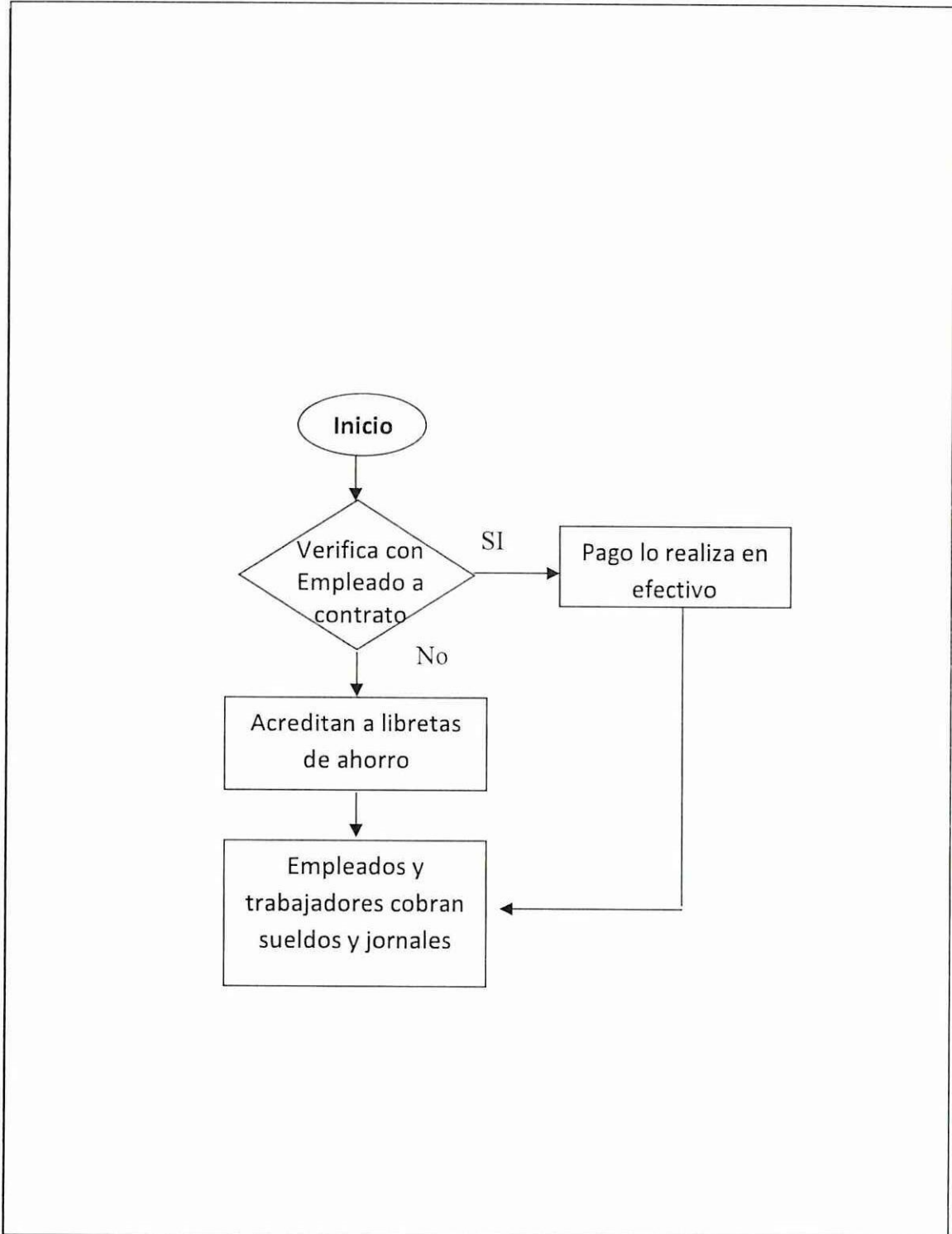


Fuente: "EMAPAP"

Realizado Por: Las Investigadoras

FLUJOGRAMA RECURSOS HUMANOS

FLUJOGRAMA N°2

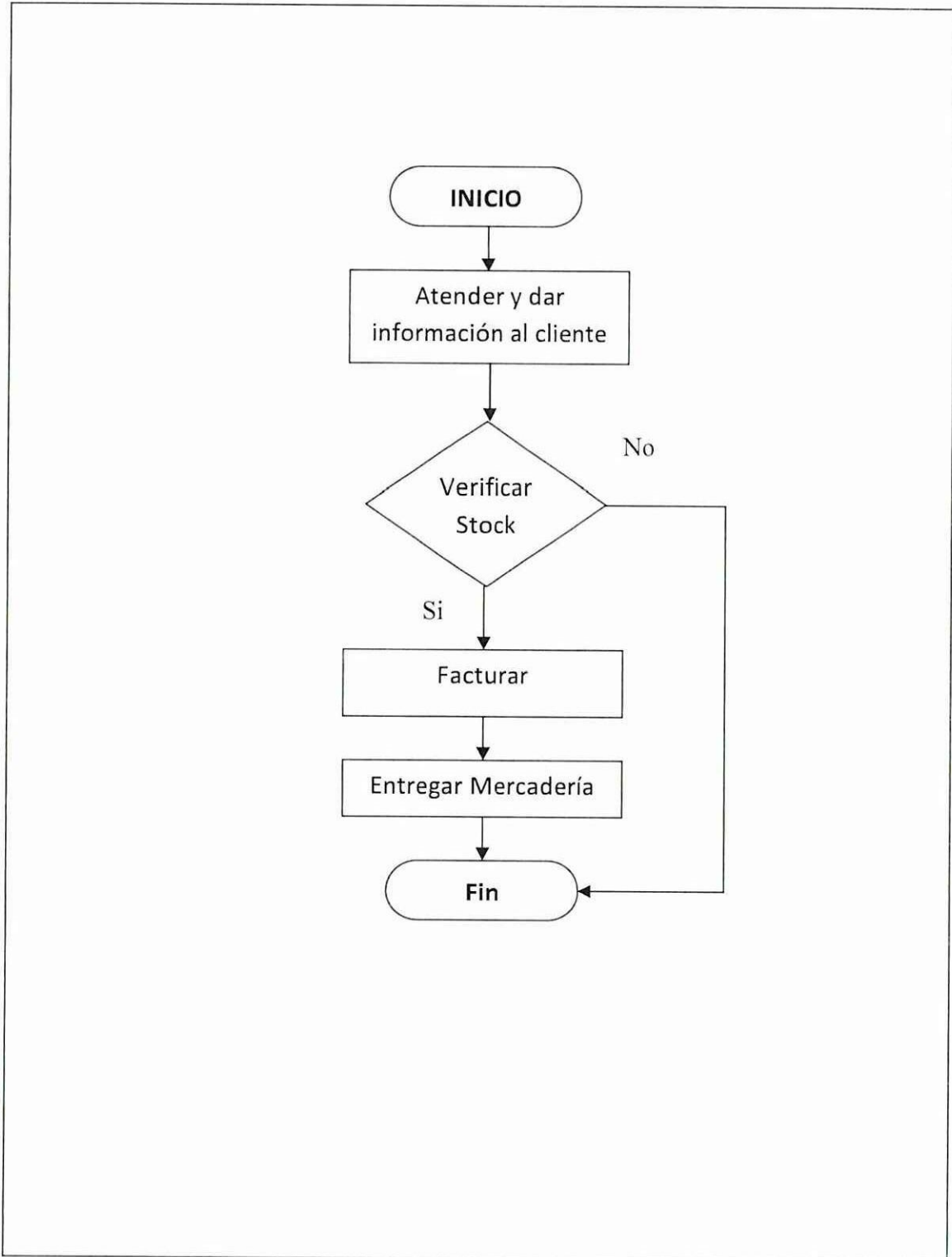


Fuente: "EMAPAP"

Realizado Por: Las Investigadoras

FLUJOGRAMA DE FACTURACIÓN

FLUJOGRAMA N°4

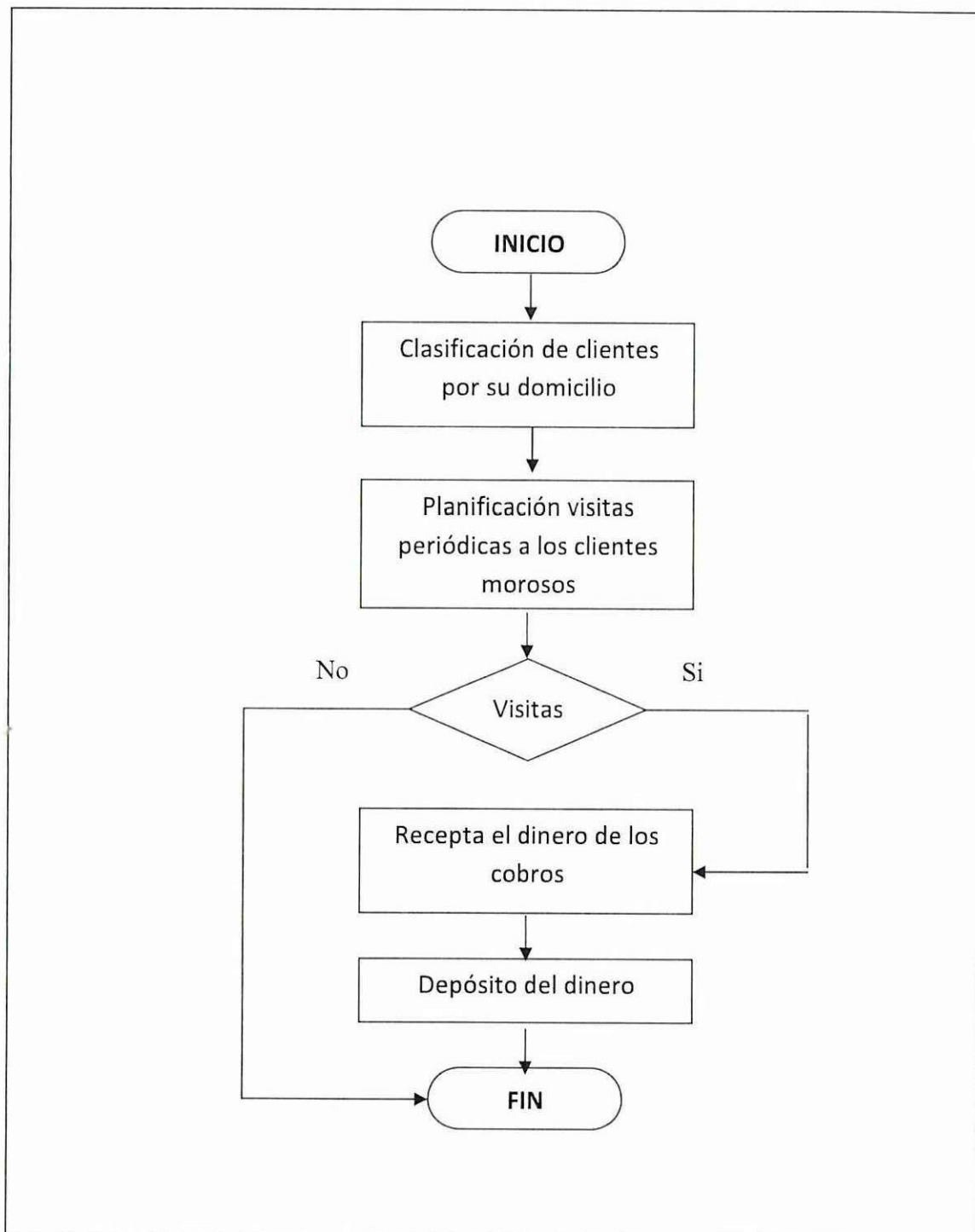


Fuente: "EMAPAP"

Realizado Por: Las Investigadoras

PROCESO ACTUAL DE CLIENTES

FLUJOGRAMA N°5



Fuente: "EMAPAP"

Realizado Por: Las Investigadoras

3.2.24. Conclusiones

A través del desarrollo del presente trabajo de investigación se determino las siguientes conclusiones

- Toda entidad debe mantener un Control Interno de forma permanente y no de forma aleatoria, ya que ello puede repercutir enormemente en el logro de los objetivos, dando lugar a la presencia de desfalcos financieros y/o quiebre.
- Para la Implantación del Control Interno idóneo es necesario partir del análisis y de la estructura organizacional de la entidad, pues esto nos permitirá determinar cómo está organizada la entidad y en base a ello establecer la mejor relación y separación de funciones entre las áreas a que conforman dicha entidad.
- La Empresa de Agua Potable y Alcantarillado “EMAPAP” no cuenta con manuales de objetivos, estrategias, tácticas bien definidas.
- El buen funcionamiento del Control Interno depende de todos los miembros que integran una empresa sobre todo del nivel directivo, pues el esfuerzo y empeño que pongan cada uno de ellos en el desarrollo de las tareas encomendadas dependerá el logro de los objetivos.
- El personal que labora en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pujilí y la decisión de no incrementarlo, ha provocado que los empleados tengan que hacerse cargo de ciertas funciones ajena a su cargo y que no son compatibles.
- La adecuada Implantación del Control Interno dentro de la empresa permitirá mejorar los procesos administrativos que lleva a cabo el personal de la misma, evitando el desperdicio de tiempo, recursos humanos y

materiales, además de la implantación permitirá comprometer a cada uno de los integrantes de dicha entidad, para que ayuden a la consecución de los objetivos.

- La efectividad del Control Interno depende directamente de la integridad y de los valores éticos. que es responsable de crear, administrar y monitorear los sistemas de control. La gerencia debe establecer normas de conducta y de ética que desestimen a los empleados a dedicarse a actos que serían considerados deshonestos, no éticos o ilegales.
- Mediante la aplicación del Sistema de Control Interno se determinó que el personal que labora en la “EMAPAP” no se encuentra debidamente capacitados ni ubicados en sus respectivos puestos de trabajo

3.2.25. Recomendaciones

- Se debería desarrollar una evaluación constante de todas las actividades administrativas financieras y contables desarrolladas en la entidad a fin de corregir las posibles desviaciones y/o errores incurridos por el personal.
- Para la elaboración de un adecuado y eficiente Sistema de Control Interno, se debe tomar en cuenta la naturaleza, la estructura y características, la misión de la organización, así como las actividades desarrolladas en la empresa de manera que ayuden a salir adelante a la misma.
- Se debe tomar en cuenta que un manual ya sea de funciones, objetivos, estrategias o políticas ayudara en gran medida a la consecución de objetivos y por ende se desarrollara las actividades de mejor manera.
- Hay que tener presente que todas los integrantes de una entidad son muy importantes, y que con el esfuerzo, ayuda al desarrollo de las tareas encomendadas, contribuyendo al logro de los objetivos tanto personales como empresariales.
- La Empresa de Agua Potable del Cantón Pujilí debería considerar el hecho de contratar únicamente a personas idóneas capaces de asumir dicho cargo de modo que cubra las necesidades de la entidad.
- Las empresas deberían establecer actividades de control en todas las áreas y no solamente en las más importantes o en las que mayor rentabilidad aporten, ya que si se establece un adecuado sistema de Control Interno, se entiende que todas las áreas que forman parte de una entidad se interrelacionaran, trabajaran en equipo y lucharán por alcanzar los objetivos de la entidad en conjunto.

- Misión, visión, valores y objetivos de la empresa, así como las funciones que rige el personal de la misma, debe constar por escrito, pero no solo basta con ello, ya que se debería establecer mecanismos a fin de difundirlas dentro de la entidad y conseguir que todos los empleados tengan conocimiento de ellas y las acaten de la mejor manera.
- Las empresas u organizaciones en especial la “EMAPAP” no debe olvidar que el recurso más importante que tiene es el personal por lo que debe estar capacitado y ubicados en sus respectivos puestos de trabajo

3.2.26. BIBLIOGRAFIA

3.2.26.1. Bibliografía Citada

- GRAW-HILL, Irwin MC, “Auditoria un Enfoque Integral” 12ª Edición, México, 2003, Pág.172
- WHITTINGTON, Pany, “Control Interno” Primera Edición, España, 2001, Pág. 24
- MANTILLA B. Samuel Alberto, “Conocimiento y Metodología Científica de Control interno” Cuarta Edición, Colombia, 2005, Pág. 16
- MORENO PERDOMO, Abraham, “Administración financiera” Editorial Thomson , Mexico1992, Pág. 104
- COOPERS, Lybrand, “Auditoria un Enfoque Integral” Segunda Edición, España, 1997, Pág.70
- ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo, “Control Interno Y Fraudes” Primera Edición, Colombia, 2002, Pág.20
- CEPEDA, Gustavo, “Auditoria de Control Interno” Editores McGraw-Hill, Bogotá, 1997, Pág.35
- COOPERS, Lybrand, “Auditoria un Enfoque Integral” Primera Edición, España, 1984, Pág.21
- CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, “Normas Técnicas de Control Interno”. Pág.36
- Comité internacional de Practicas de Auditoria, “Normas Internacionales de Auditoria”, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, México, 1998, Pág. 58
- PÉREZ, Luís, “Auditoria de estados financieros” Editorial McGraw-Hill, Primera Edición, México, 1999, Pág.38
- MEIGS, Walter B. “Principios de Auditoria” Editorial Diana, Segunda Edición, México, 1971, Pág.37
- SHUSTER, José A. “Principios y Procedimientos de control Interno” Edición Limusa, México, 1993, Pág.40

3.2.26.2. Bibliografía Consultada

- ANDRADE, Ramiro, “Auditoria un Enfoque moderno”, Segunda Edición, Editorial, Universidad Técnica Particular de Loja, 1998.
- CEPEDA, Gustavo, “Auditoría y Control Interno” Editores McGraw – Hill, Bogotá, 1997.
- ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo “Control Interno y Fraudes” Primera Edición, Colombia, 2002.
- FERNANDEZ, Juan y FERNANDEZ, José, “Estadística Aplicada”, Segunda Edición, Editorial San Marcos, Perú, 1993.
- GRAW-HILL, Irwin MC. “Auditoria un enfoque Integral” 12ª Edición, Mexico, 2003
- HEFFES, Gabriel, HOLGUIN, FERNANDO y GALAN, Alfonso, “Auditoria de Estados Financieros”, Grupo Editorial Ibero América, España, 1994.
- HOLMES, Arthur, “Auditoria, Principios y Procedimientos”, Tomo I, Editorial Limusa S.A., 1994.
- MANTILLA, Samuel Alberto “Control Interno Informe Coso” Cuarta Edición
- MALLO, Carlos “Control de Gestión y Control Presupuestario” Primera Edición
- MEIGS, Walter, LARSEN, Jhon, MEIGS, Robert, “Principios de Auditoria”, Editorial diana, Segunda Edición, México, 1986.
- PÉREZ, Luís, “Auditoria de Estados Financieros”, Editorial MCGRAW – HILL, Primera Edición, México, 1999.
- REYES, Agustín, “Administración Moderna”, México, Edición Limusa.
- SANTILLANA, GONZÁLES, Juan Román, “Establecimientos de Sistemas de Control Interno”, Primera Edición, 2001.
- WERTHER, William b. David Herth – Graw Hill, “Administración de Personal y Recursos Humanos” 1996.

3.2.26.3. *Bibliografía Virtual*

- <http://campus.uab.es/~2082564/Auditor.html#CLASES%20DE%20%20CONTROLES%20INTERNOS>; 28-07-2007 (10h00am).
http://controlinterno.udea.edu.co/ciup/nuevo_sci.htm; 28-07-2007 (10h40am)
- http://www.degerencia.com/articulo/el_control_interno_dentro_de_la_organizacion; 08-08-2007 (5h45pm)
- <http://www.monografias.com/trabajos14/la-investigacion/la-investigacion.shtml#tipos>; 10-08-2007 (4h30pm)
- http://www.wikilearning.com/la_importancia_del_control-wkccp-12649-1.htm; 11-08-2007 (4h00pm)
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/ongcont.htm> 12-12-2007 (2h00pm)
- http://www.contraloria.gov.ec/leycge_tIIC2SIST.htm; 14-12-2007(10am)
- <http://www.gerencie.com/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadad.html> 15-12-2007 (9h25)

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (EMAPAP)

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

OBJETIVO:

- **Recopilar información a fin de determinar posibles alternativas de solución que mejore el Control Interno.**

INSTRUMENTACIÓN:

- **Lea detenidamente las preguntas antes de contestar y de acuerdo a su criterio marque una alternativa con (x) frente a la respuesta.**
- **Conteste cada una de las preguntas con sinceridad y enfocándose con la pregunta propuesta.**

PREGUNTAS	RESPUESTAS			
	SI	NO	N/A	COMENTARIO
<p>1.- ¿Cree usted que el Control Interno es importante dentro de la empresa?</p> <p>2.- ¿Conoce usted si existe un Control Interno dentro de la empresa?</p> <p>3.- ¿Cree usted que el Auditor tiene la responsabilidad de diseñar implantar y mantener el control Interno ?</p>				
		Elaborado Por:		Fecha:
		Aprobado Por:		Fecha:

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (EMAPAP)



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

PREGUNTAS	RESPUESTAS			
	SI	NO	N/A	COMENTARIO
4.- ¿la responsabilidad del administrador respecto al Control Interno, es el de evaluarlo?				
5.- ¿Se debe aplicar el Control Interno a diario?				
6.- ¿La empresa de agua potable y alcantarillado cuenta con mecanismos de Control Interno?				
7.- ¿ Las oficinas del cajero y de los responsables del manejo de fondos se encuentran separadas de otras unidades administrativas?				
8.- ¿Los pagos que realizan los terceros son Mediante cheques girados a la orden de la empresa?				
	Elaborado por:			Fecha:
	Aprobado por :			Fecha:

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (EMAPAP)



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIO
	SI	NO	N/A	
9.- ¿ Las recaudaciones son revisadas, registradas y depositadas en forma intacta en las cuentas bancarias de la compañía dentro de las 24 horas siguientes?				
10.-¿ todos los desembolsos se efectúan por medio de cheques a excepción de los realizados con fondos de caja chica				
11.- ¿Los resultados de la evaluación de control Interno durante el examen sirve para la opinión E informe				
12.- ¿Piensa usted que el Control Interno ayuda a evitar errores y fraudes?				
	Elaborado Por:		Fecha:	
	Aprobado Por:		Fecha:	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

PREGUNTAS	RESPUESTAS			
	SI	NO	N/A	COMENTARIO
13.- ¿ Con la aplicación del Control Interno se cumple todas las metas planteadas por empresa?				
14.- ¿El Gerente es el responsable del Control interno dentro de la empresa?				
15.- ¿ Existe capacitación sobre las Normas de Control Interno?				
	Elaborado Por:		Fecha:	
	Aprobado Por:		Fecha:	

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ILUSTRE MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO



OBJETIVO:

Recopilar información a fin de determinar posibles alternativas de solución que mejore el Control Interno en la Ilustre Municipal del Cantón Pujili.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente las preguntas antes de contestar y de acuerdo a su criterio marque una alternativa con(x) frente a la respuesta.
- Conteste cada una de las preguntas con sinceridad y enfocándose a la pregunta propuesta.

PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIO
	SI	NO	N/A	
1.- ¿El Control Interno es importante en el Municipio? ¿Por qué?				
2.-¿El Control Interno garantiza la eficiencia y Eficacia en la Administración Pública?				
3.-¿Se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los Comprobantes de Ingresos y Egresos?				
4.- ¿Es necesario que todos los miembros que Laboran en el Municipio conozcan para que Sirve u n Control Interno?				
5.-¿Considera usted que el control Interno debe regirse en normas? Indique?				
	Elaborado Por:		Fecha:	
	Aprobado Por:		Fecha:	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ILUSTRE MUNICIPAL DEL CANTON PUJILI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO



PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIO
	SI	NO	N/A	
6.-¿Existe un control adecuado sobre las entradas de efectivo mediante recibos pre numerados?				
7.-¿Se encuentran con Pólizas de manejo el Cajero y el tesorero?				
8.-¿Existe segregación de funciones asignadas por la máxima autoridad?				
9.-¿Conoce usted si el personal que labora en los Niveles Jerárquicos tienen experiencia suficiente para cumplir con las obligaciones en forma satisfactoria?				
10.-¿se conservan en la caja fuerte los ingresos del día; hasta su depósito en bancos?				
11.-¿Cree usted que la máxima autoridad es Responsable de vigilar que los empleados realicen las actividades de control durante la ejecución de las operaciones?				
	Elaborado por:			Fecha:
	Aprobado Por:			Fecha:

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ILUSTRE MUNICIPAL DEL CANTON PUJILI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO



PREGUNTAS	RESPUESTAS			
	SI	NO	N/A	COMENTARIO
6.-¿Existe un control adecuado sobre las entradas de efectivo mediante recibos pre numerados?				
7.-¿Se encuentran con Pólizas de manejo el Cajero y el tesorero?				
8.-¿Existe segregación de funciones asignadas por la máxima autoridad?				
9.-¿Conoce usted si el personal que labora en los Niveles Jerárquicos tienen experiencia suficiente para cumplir con las obligaciones en forma satisfactoria?				
10.-¿se conservan en la caja fuerte los ingresos del día; hasta su depósito en bancos?				
11.-¿Cree usted que la máxima autoridad es Responsable de vigilar que los empleados realicen las actividades de control durante la ejecución de las operaciones?				
	Elaborado por:			Fecha:
	Aprobado Por:			Fecha:

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ILUSTRE MUNICIPAL DEL CANTON PUJILI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO



RESPUESTAS

PREGUNTAS	SI	NO	N/A	COMENTARIO
<p>12.-¿Explique políticas de seguridad sobre el manejo de copias de respaldo?</p> <p>13.- ¿La división del trabajo es?</p> <p>14.-¿Cree usted que el Control Interno es para salvaguardar a la organización de posible pérdidas financieras?</p> <p>15.-¿Existen medidas de protección para la guarda y custodia de los activos?</p>				
	Elaborado Por:			Fecha:
	Aprobado Por:			Fecha: