



XVII Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas

Deficiencias en el Control Interno en el Área de Ingresos en el Sistema de Enseñanza Abierta del Colegio de Bachilleres del Estado de Chihuahua.

Autores:

Pedro Chávez Valdez¹, Moisés Arévalo Mariñeralena² y Manuel Alfonso Palicio Guevara³

Temática

Desarrollo integral de los alumnos

Resumen

El objetivo de la investigación fue evaluar el control interno en el departamento de finanzas del Sistema de Enseñanza Abierta del Colegio de Bachilleres del Estado de Chihuahua. La metodología utilizada se basó en el método deductivo, cualitativo, siendo de carácter no experimental, transaccional y descriptivo. Se trabajó con 10 personas encargadas de los ingresos que se perciben en dicha Institución. Se utilizó un instrumento de medición integrado por un cuestionario, el cual permitió conocer un poco más acerca del manejo de los ingresos. Los resultados mostraron que existen deficiencias en el control interno, principalmente son debido al factor humano ya que la mayoría de los procedimientos realizados son llevados a cabo manualmente, por lo tanto se está más propenso a fallas de control.

Palabras clave: procesos administrativos, control interno, ingresos.

¹ Maestro en Impuestos y Maestro en Auditoría, docente, (614) 427 2400, pchavez1971225@hotmail.com

² Maestro en Impuestos y Maestro en Auditoría , (614) 1691111, moiarevalo@yahoo.com

³ Maestro en Finanzas , docente, (639)4650385, apalicio@uach.mx

ÍNDICE GENERAL.	
RESUMEN.....	1
ÍNDICE GENERAL.....	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
ANTECEDENTES.....	4
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	6
OBJETIVO DE ESTUDIO.....	7
JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	8
DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO.....	9
III. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	10
IV. MARCO DE REFERENCIA.....	11
VII. CRITERIOS METODOLÓGICOS.....	18
VIII. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	20
IX. CONCLUSIONES.....	22
X. RECOMENDACIONES.....	23
XI. BIBLIOGRAFÍA.....	24

I. INTRODUCCIÓN

El concepto de Control Interno está tomando cada vez mayor fuerza en las organizaciones ya que estas se han percatado de los beneficios que les brinda contar con un buen control que les permita obtener información confiable, proteger sus activos y promover la eficiencia de sus operaciones.

La aceptación del control interno como herramienta que provee eficiencia a las operaciones, brinda la oportunidad a las organizaciones de emplear como estrategia operativa dicho sistema de control, con la finalidad de reducir sus riesgos, dado que los objetivos del control interno giran en torno a prevenir fraudes, descubrir robos o malversaciones, obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna, salvaguardar los bienes, etc.

La importancia que está adquiriendo el control interno en los últimos tiempos, ha causado numerosos problemas producido por su ineficiencia.

Un deficiente control interno de los ingresos da lugar a riesgos tales como actos ilícitos y dudosos, fraudes y ciertas operaciones que causan problemas económicos y en consecuencia un atraso en el desarrollo de las actividades de la Institución.

En toda organización la partida de ingresos es una de las más importantes, de allí nace la necesidad de establecer controles internos que permitan garantizar su manejo, seguridad y cuidado.

La comprensión del control interno puede ayudar a cualquier organización a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y una mejor toma de decisiones.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

ANTECEDENTES.

Actualmente, el Sistema de Enseñanza Abierta del Colegio de Bachilleres del Estado de Chihuahua, debe contar con sistemas que les permitan, disponer de procedimientos administrativos y contables, además estos deben ser confiables y eficientes para así lograr el mayor aprovechamiento de todos los recursos con que cuenta la Institución.

La necesidad de tener un buen control interno dentro de la Institución se ha incrementado en los últimos años, esto es debido a que resulta más práctico medir la eficiencia y la productividad de la Institución al momento de implementarlo.

El control interno comprende el plan de organización de todos los procedimientos coordinados de manera relacionada de las necesidades de la Institución, para cuidar sus activos, comprobar su veracidad y confianza con respecto a los datos contables facilitándole así a la gerencia una mejor toma de decisiones en el momento oportuno.

Un deficiente control interno de los ingresos da lugar a riesgos tales como actos ilícitos y dudosos, fraudes y ciertas operaciones que causan problemas económicos y en consecuencia, un atraso en el desarrollo de las actividades de la Institución.

En toda organización la partida de ingresos es una de las más importantes, de allí nace la necesidad de establecer controles internos que permitan garantizar su manejo, seguridad y cuidado.

La misión del departamento de finanzas es, consolidar, de acuerdo con la normativa establecida en la materia, los sistemas de control y operación de los ingresos del Colegio a efecto que garanticen el cumplimiento de los programas y metas. Dentro de sus funciones están, el llevar a cabo el control y custodia de los fondos y valores del Colegio, efectuar arqueos periódicos a la caja de acuerdo con las políticas y normas establecidas; así como supervisar, analizar, recabar y registrar los arqueos realizados en el plantel, depositar a las cuentas bancarias respectivas.

Aplicar las normas y políticas y lineamientos para el manejo de los ingresos. Captar, registrar, controlar e informar los recursos que se obtienen de diversos conceptos, y turnar el informe de ingresos al departamento de contabilidad para su consideración en los registros correspondientes. Evaluar los elementos de los procesos operativos de los programas de trabajo del área, a fin de elevar la eficiencia administrativa y apoyar a la toma de decisiones.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

¿Existe el control interno en el área de ingresos del departamento de finanzas del Sistema de Enseñanza Abierta del Colegio de Bachilleres del Estado de Chihuahua?

OBJETIVO DE ESTUDIO.

OBJETIVO GENERAL.

Evaluar el control interno y analizar los procesos administrativos de los ingresos implementados en el departamento de Finanzas del Sistema de Enseñanza Abierta del Colegio de Bachilleres del Estado de Chihuahua.

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.

En vista de la importancia que tiene el control interno dentro de la organización es necesario evaluar continuamente en qué grado se está cumpliendo el mismo para tener la seguridad que todos los datos contables sean lo más fiable posible y evitar inconvenientes por descuidos o errores.

Para el Sistema de Enseñanza Abierta del Colegio de Bachilleres del Estado de Chihuahua su prioridad es proteger sus activos, ya que estos son los que mantiene en funcionamiento a la Institución, ya que tener un control interno adecuado le proporciona una seguridad razonable con el propósito de obtener de sus objetivos.

El objetivo de esta investigación es analizar los diferentes problemas que se originan al no llevar un adecuado control en los procedimientos administrativos y contables, de tal manera poder recomendar al Departamento de Finanzas, alternativas que ayuden a lograr altos niveles de eficiencia en el desempeño de las tareas o actividades que allí se desarrollan, a fin de alcanzar una mayor eficacia en las labores realizadas; ampliando los conocimientos relacionados al tema y sirviendo de apoyo al desarrollo de otras investigaciones relacionadas con el análisis aquí presentado.

DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO.

Esta investigación se realizó en el Departamento de Finanzas del Sistema de Enseñanza Abierta del Colegio de Bachilleres del Estado de Chihuahua ubicado en la Avenida División del Norte.

La investigación estuvo comprendida por el periodo octubre del 2013 a noviembre del 2013.

III. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

Existen deficiencias en el control interno de los ingresos en el departamento de finanzas del Sistema de Enseñanza Abierta del Colegio de Bachilleres.

IV. MARCO DE REFERENCIA.

Generalidades.

El control interno es importante para toda estructura administrativa contable de cualquier entidad económica independientemente del tamaño de dicha entidad. Un control interno asegura hasta cierto punto que sus operaciones sean confiables, que se optimicen los procesos, se salvaguarden los activos, y en general se promueva la eficiencia de las operaciones.

Concepto

El diccionario de la Real Academia de la lengua española considera que el término control tiene dos acepciones:

- “Inspección, fiscalización, intervención.
- Dominio, mando, preponderancia”.

La segunda definición define con mayor precisión al control interno gerencial, controlar es una acción, en la medida en que sea tangible y consecuentemente, el efecto que produce puede medirse.

En auditoria, el término control interno comprende la organización, políticas y procedimientos adoptados por los directores y gerentes de las entidades para promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas para el logro de los resultados deseados.

Es importante conocer la definición de Control Interno y su percepción dentro de las estructuras organizacionales debido a que constituye una herramienta de prevención, detección y corrección de errores o desviaciones.

“...El control interno es el plan de la organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa”. **Perdomo (op.cit:).**

Cuando se habla de plan de la organización se visualiza el control interno como un programa que determina y precisa las actividades y el establecimiento de relaciones de conducta entre personas, lugares y funciones de forma eficiente y ordenada.

Habla de la contabilidad puesto que tiene como objetivo el registro técnico de todas las operaciones, obtener de ellas información verídica y confiable, para lo que se debe implantar un

sistema de registro y de contabilidad adecuado que permita registrar, clasificar resumir y presentar todas las operaciones que la empresa realice.

Las funciones de los empleados nos define la distribución de las labores que los empleados desarrollan; funciones que son de complemento y no de revisión.

Si se analiza el componente del concepto de control interno de procedimientos coordinados encontramos que son los procedimientos contables, estadísticos, físicos, administrativos, etc., armonizados entre sí para la mejor consecución de las metas y objetivos de una organización.

La empresa, pública, privada o mixta es precisamente el organismo social integrado por elementos humanos, técnicos, materiales e incluso inmateriales, entre otros cuyo objeto es la prestación de servicios en el caso de la empresa pública, obtener utilidades en el caso de la privada, y ambos objetivos en el caso de la empresa mixta.

La información confiable es uno de los objetivos primordiales del control interno, puesto que éste busca que la información que se obtenga sea oportuna, confiable y segura para que así el proceso de la toma de decisiones se simplifique y facilite. Cuando se habla de salvaguardar bienes, se habla de que el control interno busca proteger y salvaguardar tanto bienes, valores como propiedades, activos etc., de la empresa poniendo barreras que permitan malos manejos, fraudes, robos, etc.

Un objetivo más del control interno insertado en su definición es promover la eficiencia en las operaciones de la empresa.

Y por último el sistema de control interno busca que las reglas establecidas por la administración se cumplan de manera eficaz y eficiente.

Elementos del Control Interno.

Reconoce como elementos de control interno los siguientes: “Organización.

- Catálogo de cuentas.
- Sistema de Contabilidad.
- Estados Financieros.
- Presupuestos y Pronósticos.
- Entrenamiento, eficiencia y moralidad del personal.
- Supervisión”.

“La organización se refiere al establecimiento de relaciones de trabajo entre conducta de trabajo, funciones, niveles y actividades de empleados de una empresa para lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos.”

Como elementos de la Organización se puede mencionar el establecimiento de una “estructura óptima de la empresa funcional” la “coordinación adecuada del trabajo y funciones de empleados por áreas afines”, la “división de cada proceso en partes o labores”, el “establecimiento de instructivos”, y “la determinación de autoridad y responsabilidad de cada nivel” **Perdomo, (op.cit.)**.

Por su parte el entrenamiento de personal es un elemento importante del control interno debido a que este busca que todos los empleados estén preparados con conocimientos y experiencia adecuados para alcanzar las metas y objetivos de la empresa. El proceso de entrenamiento comienza con el reclutamiento del personal, su posterior selección, la contratación del mismo, su capacitación y adiestramiento y a partir de ahí el buen manejo de ese recurso humano.

La supervisión tiene como función vigilar, inspeccionar, evaluar y conducir el trabajo de un equipo, así como promover que éste opere conforme a criterios económicos de eficiencia, eficacia, efectividad, imparcialidad y honestidad.

Principios del Control Interno.

Clasifica los principios de control interno como sigue: **Perdomo (op.cit.)**.

- “Separación de las funciones de operación, custodia y registro.
- Dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación, lo que quiere decir que en cada operación de la empresa cuando menos deben intervenir dos personas.
- Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controlan su actividad.
- El trabajo de los empleados es de complemento no de revisión.
- La función de registro de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad”.

Objetivos de Control Interno.

Menciona los siguientes objetivos del control interno. **Perdomo, (op.cit.)**.

- Prevenir fraudes,
- Descubrir robos y malversaciones,
- Obtener información administrativa, confiable y oportuna,
- Localizar errores administrativos, contables y financieros,

- Salvaguardar los bienes, valores y propiedades de la empresa,
- Promover la eficiencia del personal,
- Detectar desperdicios innecesarios,
- Etc.

De esta forma podemos relacionar estos principios de control interno con sus objetivos básicos, los cuales se refieren a la protección de los activos de la empresa, la obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna, la promoción de la eficiencia operativa del negocio y la ejecución de operaciones de acuerdo a las políticas administrativas establecidas.

Objetivos Básicos del Control Interno.

La protección de activos tiene que ver con la seguridad que debe proporcionar la dirección a cerca de que sus bienes se encuentran protegidos y se están aprovechando eficientemente, de forma tal que no se generen errores como mermas mayores a las estimadas o pagos por compras o servicios que nunca se realizaron.

El objetivo básico de obtener información financiera, veraz y oportuna se basa en la necesidad de que la información que se obtenga de la evidencia comprobatoria relativa a las operaciones de una empresa sea real, y se de en el tiempo correcto para servir eficientemente al proceso de la toma de decisiones.

La promoción de la eficiencia operativa tiene que ver con el hecho de que se esté pendiente de lo que sea eficiente para la empresa, utilizar herramientas adecuadas, gestionar los costos, implementar sistemas, etc. La dirección puede alcanzar sus objetivos cuando existe mayor eficiencia en su control interno, en el sentido de que éste detectará las necesidades de la empresa, pues los métodos y procedimientos de control interno deben prever los medios adecuados a la administración para la efectividad de sus operaciones.

La adhesión de las políticas de la empresa se establece como objetivo básico de control interno debido a que los lineamientos señalados por la administración deben representar políticas sanas y adecuadas, indispensables para una buena administración, siempre que se lleven a la práctica adecuadamente.

Objetivos Generales del Control Interno.

Los objetivos generales del control interno son:

- “De autorización

- De procesamiento y clasificación de transacciones
- De salvaguarda física
- De verificación y evaluación”.

El objetivo de autorización se refiere a que las operaciones deben realizarse de acuerdo con las autorizaciones generales o específicas de la administración.

Los objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones hablan de que todas las operaciones deben de registrarse para permitir preparar estados financieros de conformidad con el marco de referencia que le sea aplicable. **Galán (1996).**

La salvaguarda física se refiere como objetivo a establecer que el acceso a los activos solo se debe permitir en función directa con las autorizaciones que al efecto dicte la administración.

“Los objetivos de verificación y evaluación se refieren a que los datos registrados relativos a los activos sujetos a custodia deben compararse con los activos existentes a intervalos razonables y tomar medidas apropiadas respecto a las diferencias que existan”. (**Galán, op.cit.**)

Por su naturaleza los objetivos generales se relacionan con el control interno contable.

Vigilancia y Supervisión.

La obtención de la máxima eficiencia del sistema de control interno requiere de vigilancia periódica y metódica del mismo por parte de:

- El Gerente general,
- Contralor,
- Comisarios o consejo de vigilancia,
- Auditores externos, etc.

“La tendencia humana en cualquier empresa u organización se da en torno a romper o apartarse de las reglas establecidas, con mayor frecuencia este patrón se repite en organizaciones que siguen procedimientos monótonos y rutinarios, por lo que se requiere supervisión, revisión y vigilancia periódica para que el sistema de control interno no decaiga, ni se torne ineficiente”.

Mendivil, (1997:49).

Estudio y Evaluación del Control Interno por Ciclos de transacciones.

El estudio y evaluación del control interno por ciclos de transacciones consiste básicamente en identificar, ciclos de transacciones cuyo control interno estará sujeto a revisión y evaluación, esta identificación incluye determinar las funciones aplicables a cada ciclo con base en las características específicas del mismo.

Ciclo de Ingresos.

El ciclo de ingresos de una empresa, incluye todas las funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo, con los clientes, sus productos o servicios. Dichas funciones incluyen la toma de pedidos de los clientes, el embarque de los productos terminados, el uso por clientes de los servicios que presta la empresa, mantener y cobrar las cuentas por cobrar a clientes y recibir de éstos el efectivo. El ciclo de ingresos es el ciclo sobre el control físico y el derecho de propiedad sobre los recursos que se venden, la determinación del costo de ventas es una función contable que se identifica con este ciclo.

Las funciones típicas que se identifican en este ciclo son:

- El otorgamiento de crédito.
- Toma de pedidos
- Entrega de embarque de mercancías y/o prestación de servicios.
- Facturación
- Contabilización de comisiones
- Contabilización de garantías.
- Cuentas por cobrar
- Cobranza.
- Ingreso del efectivo
- Ajuste de facturas y notas de crédito
- Determinación del costo de ventas.

Asientos comunes dentro de este ciclo son relacionados con:

- Las ventas.
- Costo de ventas.
- Ingresos de caja.
- Devoluciones, rebajas y bonificaciones sobre ventas.

- Descuentos por pronto pago.
- Provisiones para cuentas incobrables.
- Cancelación y recuperación de cuentas incobrables.
- Gastos de comisiones.
- Creación de pasivos por el impuesto a las ventas.
- Provisiones para gastos de garantía.

“El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él; asimismo, que le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría”, con la entrada en vigor de las Normas Internacionales de Auditoría el objetivo de este estudio y evaluación del control interno cambia su enfoque, debido a que las normas en vigor establecen el alcance de la revisión del auditor en torno a la materialidad y el riesgo, no obstante su metodología de estudio y evaluación tienen vigencia en las organizaciones. **CONAÁ (2011)**.

Normas Internacionales de Auditoría y el Control Interno.

La Norma Internacional de auditoría (NIA) 265 “Comunicación de deficiencias en el control interno a los encargados del gobierno corporativo y a la administración”, vigente para auditorías de estados financieros por ejercicios que comiencen en o después del 15 de diciembre de 2009, trata de la responsabilidad del auditor de comunicar de manera apropiada a los encargados del gobierno corporativo y a la administración las deficiencias en el control interno que el auditor a identificado en una auditoría de estados financieros.

A su vez la NIA 315 “Identificación y evaluación de los riesgos de error material mediante el entendimiento de la entidad y de su entorno” vigente para auditorías de estados financieros por ejercicios que comiencen en o después del 15 de diciembre de 2009, dentro de su párrafo 4 define al control interno como: “El proceso diseñado, implementado y mantenido por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para brindar seguridad razonable sobre el logro de objetivos de una entidad respecto de la confidencialidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones, y cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables”, para la NIA 315 el término “controles” es aplicable a cualquier aspecto de uno o más componentes del control interno.

VII. CRITERIOS METODOLÓGICOS.

La investigación es:

- **Tipo:** Cualitativa y Aplicada.
- **Alcance:** Descriptivo.

El alcance de la investigación es de tipo descriptivo, ya que se identificaron cada una de las actividades y funciones que se realizan en esta institución y que fueron objeto de estudio

- **Modo:** De campo.

El modo de investigación fue de campo porque se mantuvo un contacto directo con los empleados del departamento lo que permitió obtener la información necesaria para el desarrollo de esta investigación.

- **Diseño de la investigación:** No experimental.

El diseño de la investigación fue no experimental ya que solamente fue a través de la observación como se hizo el análisis sin que se manipularan las variables.

- **Diseño:** Transeccional

Transeccional porque el trabajo se desarrolló en un tiempo específico.

- **Método:** Deductivo.

- **Lugar y tiempo:**

La investigación se llevo a cabo en el Sistema de Enseñanza Abierta del Colegio de Bachilleres del Estado de Chihuahua en el departamento de finanzas, entre los meses de Octubre y Noviembre del 2013.

- **Población:**

Personas encargadas de recibir los ingresos que se perciben en el Sistema de Enseñanza Abierta del Colegio de Bachilleres del Estado de Chihuahua.

- **Tamaño de la muestra:**

Los procedimientos del control de ingresos en el departamento de finanzas del Sistema de Enseñanza Abierta del Colegio de Bachilleres del Estado de Chihuahua.

- **Tipo de muestreo:** No probabilístico.

El muestreo fue no probabilístico ya que las personas que se eligen para la muestra son específicas.

Selección de la muestra:

Se eligen de forma arbitraria, de acuerdo a su disponibilidad.

- **Variables:**

Procesos administrativos, control interno e Ingresos.

- **Instrumentos de medición:**

Se utilizó la encuesta como método de recolección de datos.

Se realizaron 8 preguntas con opción de respuesta si y no, así como un apartado para comentarios. En el anexo se encuentra el cuestionario aplicado.

- **Codificación de la información:**

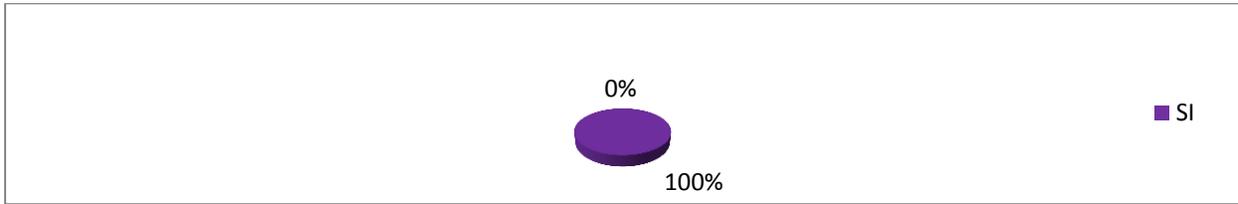
A través de las opciones que nos brinda el cuestionario se hizo un conteo de las respuestas afirmativas como de las negativas, así mismo están numeradas del 1 al 8. El instrumento de medición también tiene un apartado de comentarios, el cual aporta una mayor información.

- **Análisis de la información:**

El análisis está representado por graficas con su porcentaje respectivo, así como una descripción de los resultados obtenidos de cada pregunta.

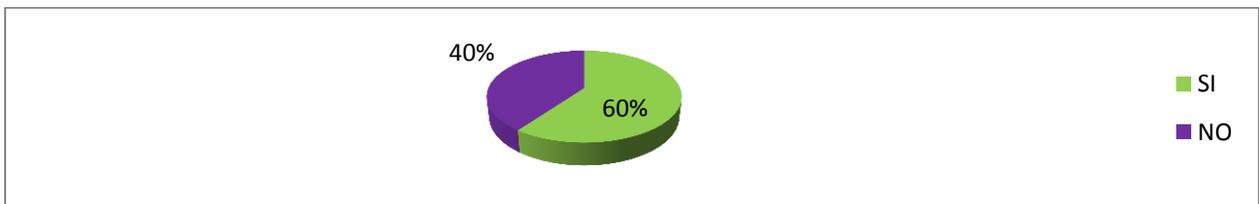
VIII. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Grafica 1. ¿Existe un área de control de ingresos?



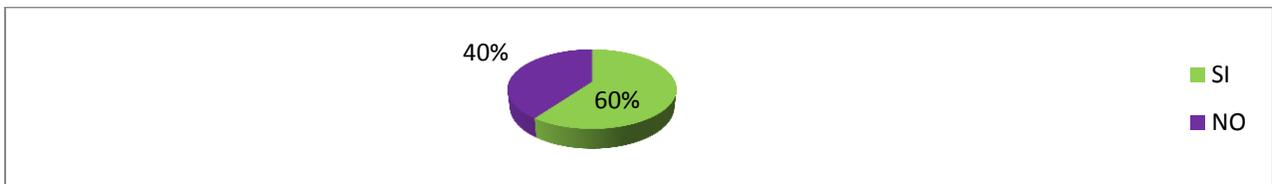
El 100% de las personas encuestadas coinciden en que existe un área del control de los ingresos. Se menciona que es una sola persona la encargada de llevar el control de estos. El hecho de que sea una sola persona la encargada de llevar dicho control de ingresos puede ocasionar una falta de control interno.

GRAFICA 2. ¿Se verifica que el orden de los recibos se realicen en orden cronológico?



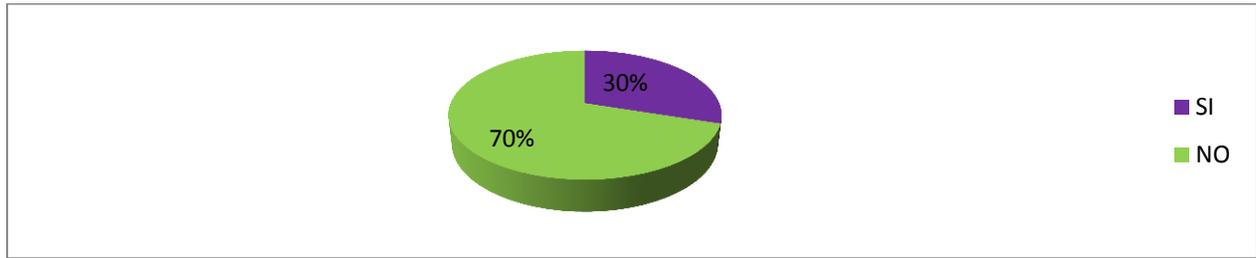
Se puede apreciar que la mayoría del personal si verifican que el orden de los recibos se encuentre consecutivos al momento de su expedición ya que es un trámite riguroso el cual no se puede omitir, ya que al momento de la entrega del informe se deben entregar los recibos cronológicamente.

GRAFICA 3. ¿Se verifica que los recibos oficiales se encuentren contabilizados oportunamente?



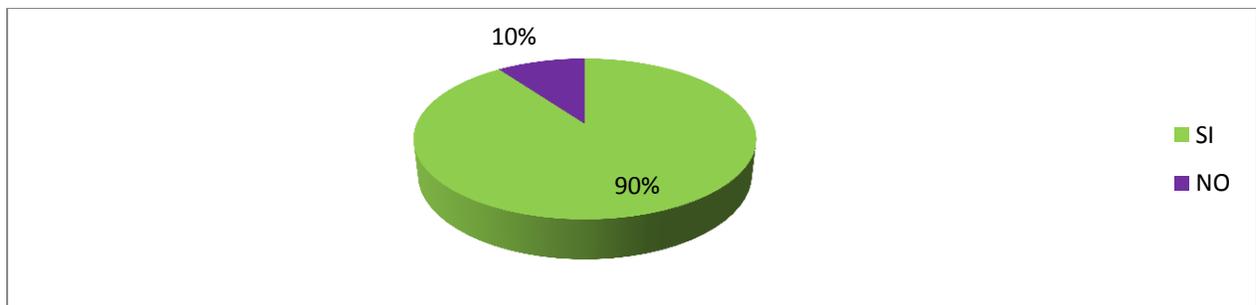
Se muestra que 60% de la personas verifican que si estén contabilizados sus recibos.

GRAFICA 4. ¿Se supervisa el arqueo de caja diario?



Esta grafica muestra que solo en algunos departamentos de los cuales recibe ingresos se hace un arqueo diario, sin embargo en los departamentos restantes no se hace el arqueo diario sino que este se lleva a cabo semanalmente. Lo cual puede ocasionar un mal manejo de los ingresos.

GRAFICA 5. ¿Están adecuadamente los informes de caja que se realizan?



Este resultado muestra como la mayoría del personal encargado de los ingresos presenta adecuadamente su informe de caja, sin embargo se muestra que en ocasiones este informe se presenta con alguna falla. Estas fallas son más predominantes ya que los procedimientos son manuales, lo cual hace susceptible los errores de dedo o captura.

IX. CONCLUSIONES.

Durante la investigación realizada en el Sistema de Enseñanza Abierta del Colegio de Bachilleres del Estado de Chihuahua, se pudo apreciar que existen algunas deficiencias en el control de ingresos, uno de los motivos es que varios procedimientos aun se llevan de forma manual y el factor humano es más propenso a las fallas, son más comunes las fallas de control interno debido a errores humanos. No se realizan arqueos de caja diariamente en todos los departamentos, lo cual puede prestarse para malos manejos, y tampoco se realiza el cotejo diario del dinero, lo que ocasiona que pueda ser alterado para realizar operaciones indebidas.

X. RECOMENDACIONES.

La implementación de un software para la expedición de los recibos por los cual se perciben ingresos seria de vital importancia ya que en él se puede contener el precio de lo que se va a adquirir, también que para ingresar a dicho sistema sea con clave personal para que así solo pueda ser manipulado por las personas responsables de dichos departamentos, esto permitiría un menor rango de error, ser más eficientes en los procesos y a su vez la satisfacción del cliente.

Es importante que el responsable administrativo, así como los directivos se cercioren del monitoreo del control, a través del involucramiento cercano en las operaciones, esto permitirá identificar variaciones importantes en las expectativas e errores en datos que pueden llevar a una acción de corrección al control.

XII. BIBLIOGRAFÍA

- Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento CONAA, (2011), Boletín 3050”, Estudio y Evaluación del Control Interno”, 1ª Ed. IMCP, México, p.3050-3
- Galán L, (1996), “Informática y Auditoria para las ciencias empresariales”, 1ª Ed. Ed UNAB, Colombia, ISBN 958-96064-1-5.
- Martín V, Mancilla M (2010), “Control en la administración para una información financiera confiable”, UNAM, vol.5, no.9, ISSN 1992-1896
- Mendivil V, (1997), “Control Interno, Elementos de auditoria”, Ed. ECAFSA, México, p.49.
- Napolitano A, Holguín F, Tejero A, (2011), “Auditoría de Estados Financieros Y su Documentación”, 1ª Ed. IMCP, México, p 81.
- Paniagua V, (2009), “Auditoria Integral”, 2da Ed. IMCP, México, p.18 ISBN 970 665-204-3
- Paniagua V, (2004), “El contralor, responsabilidades y funciones”, 3da Ed. Thomson, México, p.35, ISBN 970-686-414-B
- Perdomo A, (2004), “Fundamentos de Control Interno”.9ª Ed, CengageLearning, México, p 2 ISBN 10-970-686-321-4
- Rodríguez J, (2002), “Como elaborar y usar los manuales administrativos”, 3ª Ed. Ed. ECAFSA Thomson Learning, México, ISBN 970-686-174-2