

UNIVERSIDAD DE SANCTI SPIRITUS
“JOSÉ MARTÍ PÉREZ”
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TRABAJO DE DIPLOMA

Título: Desarrollo de un sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus.

Autora: Tamara Amelia Guerra Almeida

Tutor: Dr. C. Alejandro Carbonell Duménigo

Sancti Spíritus Junio-2012

Pensamiento:

“Hay decenas de formas de malgastar o desviar recursos, y si los controles establecidos no se ejercen, o si no hemos descubierto la verdadera forma de ponerle fin a eso, continuará y se repite.”

Fidel Castro Ruz

Dedicatoria:

A mi madre, por ser siempre mi guía y mi ejemplo a seguir. Gracias a su amor incondicional, su dedicación y sacrificio cada día intento ser mejor persona.

¡Gracias por existir!

Agradecimientos:

- *A mi familia por apoyarme y ser mi fuerza en mis momentos oscuros.*
- *A Dayamí Parra por su constancia y su amistad, sin su apoyo no hubiera sido posible la realización de este trabajo.*
- *A mi tutor por brindarme su tiempo libre y transmitirme sus conocimientos en la materia*
- *A Tania por su dedicación y su tiempo.*
- *A Héctor Peña, Adonis Castellón y Oscar L. Iguanzo, por ayudarme sin titubear en todo lo necesario.*
- *A mis compañeros de trabajo, mi jefa de departamento y mi Subdirector Financiero por constituir ejemplos a seguir en mi ámbito laboral y cubrir la retaguardia siempre.*

A todos muchas gracias

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito el diseño e implementación de un sistema de gestión de la información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus. Primeramente se realiza un análisis teórico sobre el tema, ajustándose a los intereses particulares de la investigación, conformándose el marco teórico que sustenta la misma y que permite llegar a la propuesta de solución. En segundo lugar se diseña el sistema de gestión de la información y se fundamenta teóricamente. Finalmente se muestran los resultados de la implementación, evaluando como se comportó la mejora de los indicadores de eficacia del control interno a través de gráficos comparativos en un período de cinco años anterior a la implementación y cinco años posterior a esta. Se arriban a conclusiones y recomendaciones que corroboran la hipótesis de investigación y los objetivos.

SUMMARY

The main purpose of the investigation is to design and apply a management information system for the control of the test and checking 's program in the Popular Saving Bank. First of all, the theoretical analysis of the theme is developed taking into account the investigation particular interests, so that the theoretical groundwork is formed sustaining it and allowing us to get to the solution proposal. Secondly the system of information management is designed and it is theoretically sustained. Finally the appliance results are show evaluating the performance of the indicators of the efficacy of internal control improvement, through comparative graphics in a period of five years before apply the management information system and five years after do it. Some conclusions and recomendations are show and they corroborate the investigation and the objectives.

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	5
1.1 Introducción	5
1.2 Particularidades de la gestión de la información	6
1.2.1 Conceptualización, usos y características de la información	6
1.3 La eficacia como factor vital en la gestión organizacional	15
1.4 Control Interno	16
1.4.1 Antecedentes y desarrollo del control interno	16
1.4.2 Conceptos de control interno	18
1.4.3 El control interno en el mundo	19
1.4.4 El control interno en Cuba	20
1.5. Gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones en Cuba	21
1.6 Conclusiones parciales	24
CAPÍTULO II. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA EL CONTROL DEL PROGRAMA DE PRUEBAS Y REVISIONES EN EL BANCO POPULAR DE AHORRO	25
2.1 Introducción	25
2.2 Diagnóstico del estado de la gestión de la información en el programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus	25
2.3 Sistema de gestión de la información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro	33
2.4 Caracterización de los actores que intervienen en el sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro	34
2.5 Propuesta de informatización del sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro	38
2.6 Plataforma de la página Web	41
2.7 Herramienta para evaluar la eficacia del control interno en el Banco Popular de Ahorro	42
2.8 Conclusiones parciales	44
CAPÍTULO III: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE	

INFORMACIÓN PARA EL CONTROL DEL PROGRAMA DE PRUEBAS Y REVISIONES EN EL BANCO POPULAR DE AHORRO EN SANCTI SPÍRITUS	45
3.1 Introducción	45
3.2 Implementación del sistema de gestión de la información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco popular de Ahorro en Sancti Spíritus	45
3.3 Evaluación de la incidencia de la implementación del sistema de gestión para el control del programa de pruebas y revisiones en la eficacia del control interno en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus	52
3.4 Mejoras realizadas al sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus a partir de su implementación	62
3.5 Conclusiones parciales	64
CONCLUSIONES GENERALES	65
RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

Se comienza haciendo referencia a una frase que sintetiza la visión general que ha guiado el desarrollo de la investigación: "Todos los imperios del futuro van a ser imperios del conocimiento, y solamente serán exitosos los pueblos que entiendan cómo generar conocimientos y cómo protegerlos; cómo buscar a los jóvenes que tengan la capacidad para hacerlo y asegurarse que se queden en el país. Los otros países se quedarán con litorales hermosos, con iglesias, minas, con una historia fantástica; pero probablemente no se queden ni con las mismas banderas, ni con las mismas fronteras, ni mucho menos con un éxito económico", según afirmó Einstein en los años 40.

En 1983 se funda el Banco Popular de Ahorro, que es el primero creado por la revolución, con el objetivo de incrementar el ahorro monetario entre la población y otorgar créditos y otros servicios, actividades que antes desarrollaba el Banco Nacional de Cuba.

El Banco Popular de Ahorro en la provincia de Sancti Spíritus, cuenta con 13 sucursales, un contenedor, 17 cajas de Ahorro distribuidas en los diferentes municipios, un Centro Provincial Distribuidor de Efectivo y la Dirección Provincial; sólo en el municipio de La Sierpe no existe presencia del BPA, en el resto se cuenta al menos con una o más oficinas; esta red de sucursales tiene dentro de sus funciones brindar servicios financieros con calidad, captar y colocar recursos monetarios y a través de éstos satisfacer las necesidades de la población.

La relación y respeto con los clientes prima sobre cualquier operación particular y la confianza de éstos es de máxima importancia para la institución; la capacidad de un personal con conocimientos en la actividad financiera y experiencia en el mercado de personas naturales lo guía por las normas más elevadas de integridad y transparencia en las operaciones, al mismo tiempo mantiene una estable y diferenciada cartera de personas jurídicas, con una orientación de banca universal que le permite realizar cualquier acción inherente al negocio bancario, con bancos y entidades nacionales y extranjeras. Fomenta la búsqueda constante de nuevas soluciones como estrategia de mejorar la calidad en los servicios que presta. Trabaja en un ambiente de control interno y contabilidad confiable certificada por auditores externos de prestigio internacional que avalan la transparencia en las operaciones.

En el año 1993 comienza la automatización en los subsistemas de ahorro y de forma gradual se logra una evolución técnica e institucional como integrante del sistema bancario, por la necesidad de insertar al país en los mercados financieros internacionales.

Todo este proceso sitúa al Banco Popular de Ahorro con una caracterización de banca universal, con imagen de solidez competitiva que le permite ser líder en el mercado de particulares y selectivos en el mercado de personas jurídicas, sobre la base del conocimiento y solución de los problemas de los clientes y la eficiencia en el servicio, brindando una atención integral y diferenciada, a través de una amplia oferta de productos y servicios bancarios y funciones basadas en la seguridad, confiabilidad, accesibilidad en correspondencia con las expectativas del cliente.

La gestión de la información constituye una de las cuestiones fundamentales dentro del campo de la dirección estratégica en el presente siglo y debe controlarse inteligentemente, si se logra fundamentar sólidamente su importancia en la creación de valor y en la consecución de una ventaja competitiva sostenible para cualquier institución.

Teniendo en cuenta el nivel de automatización de los sistemas y dada la posibilidad de ocurrencia de hechos delictivos y violaciones de las normas de control interno establecidas y luego de aplicar encuestas a trabajadores autorizados a la ejecución del programa de pruebas y revisiones, así como entrevistas a los directivos y auditores de la Dirección Provincial del Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus, revisión de informes de auditorías y visitas de asesoramiento se puede apreciar la **Situación Problemática** siguiente:

- Existe desconocimiento por parte de los trabajadores de lo establecido en el MIP 00-285 Pruebas y Revisiones.
- Anualmente las auditorías externas recibidas en la entidad reportan deficiencias en el programa de pruebas y revisiones.
- Existe morosidad en la aplicación de las nuevas resoluciones y orientaciones emitidas por la Oficina Central, en las diferentes oficinas bancarias.
- No se certifica el cumplimiento del 100% del plan de pruebas y revisiones.
- Carencia de un sistema de control de pruebas y revisiones que contribuya a elevar la eficacia del control interno en el Banco Popular de Ahorro.

Es por todo ello que para la realización de esta investigación se concreta como,

Problema Científico: La inexistencia de un sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones que contribuya a elevar la eficacia del control interno en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus.

Como **Objeto de Estudio** teórico de la investigación se abordó el sistema de gestión de la información y como **Campo de Acción** el sistema de gestión de información para

el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus.

Objetivo General:

Desarrollar un sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones que contribuya a elevar la eficacia del control interno en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus.

Objetivos Específicos

1. Analizar la bibliografía científica sobre sistema de gestión de información, eficacia y control interno.
2. Diagnosticar el estado de la gestión de información en el programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus.
3. Diseñar un sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro.
4. Implementar el sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus.
5. Evaluar la incidencia de la implementación del sistema de gestión de información para el control de programa de pruebas y revisiones en la eficacia del control interno en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus.

Hipótesis:

Si se diseña e implementa un sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones se contribuye a elevar la eficacia del control interno en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus.

A partir de la declaración de esta hipótesis, se determinó como **Variable Independiente:** el sistema de gestión de información y como **Variable Dependiente:** la eficacia del control interno.

El **valor teórico** está dado porque el estudio de la literatura disponible permite apropiarse de los conocimientos para conformar el marco teórico sobre la gestión de la información y el control interno identificando en el mismo los elementos que los caracterizan y permite identificar los indicadores de eficacia. El sistema de gestión de información propuesto presenta también valor teórico.

Como **valor metodológico** la posibilidad que brinda el sistema de gestión de la información y los pasos lógicos desarrollados en el proceso de investigación que sirven como guía metodológica para estudios en todo el sistema bancario y otras organizaciones. Los indicadores utilizados para evaluar la eficacia del control interno contribuyen también al valor metodológico.

El **valor práctico** está dado por la implementación del sistema de gestión de la información en el Banco Popular de Ahorro en Sancti Spíritus, la evaluación y mejora de la eficacia del control interno en el mismo.

El **valor social** se contribuye a la eficacia del control interno en el Banco Popular de Ahorro, lo que permite dar un servicio confiable a los clientes y proteger sus ahorros.

Como **valor económico** se puede considerar que la investigación contribuye a mejorar la eficacia del control interno en el Banco Popular de Ahorro, cuestión que incide positivamente en los indicadores económicos del mismo pues con ello se evita incurrir en deficiencias y/o hechos delictivos.

Los **Métodos de Investigación** utilizados están relacionados con el análisis-síntesis de información obtenida de la bibliografía consultada; el histórico-lógico para estudiar antecedentes, causas, condiciones históricas en que surgió el problema y lo que se repite en el proceso de desarrollo del objeto; la inducción-deducción para llegar de lo particular a lo general, de los hechos a las causas; para comparar las características del objeto estudiado con definiciones válidas.

En cuanto a las **Técnicas** se utilizan el análisis de documentos, encuestas y entrevistas para diagnosticar el estado de la gestión de la información en la organización, el trabajo en grupo para implementar el sistema y la observación durante todo el proceso de investigación.

Para su presentación, los resultados de la presente investigación se estructuraron en tres capítulos:

Capítulo I: Marco teórico referencial de la investigación.

Capítulo II: Sistema de gestión de la información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro.

Capítulo III: Implementación del sistema de gestión de la información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco popular de Ahorro en la provincia de Sancti Spíritus.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

En el presente Capítulo se abordan los fundamentos teóricos sobre el sistema de gestión de la información, eficacia y control interno y en particular los procedimientos vigentes en el Banco Popular de Ahorro.

Para alcanzar un grado eficiente en la actividad de control interno en el Banco Popular de Ahorro, como en cualquier actividad de cualquier organización, resulta básica la información. La información en las organizaciones se convierte en poder, y su aplicación, uso, significación y administración conveniente y eficaz conducen a un nivel superior, que es el conocimiento. Es por ello que la revisión y análisis del tema que se trata siguió la estrategia que se sintetiza en la **Figura 1.1**, los orígenes, conceptos, enfoques y aplicaciones predominantes, de la gestión de la información para la eficacia del control interno, conforman el cuerpo principal del marco teórico-referencial de la investigación.

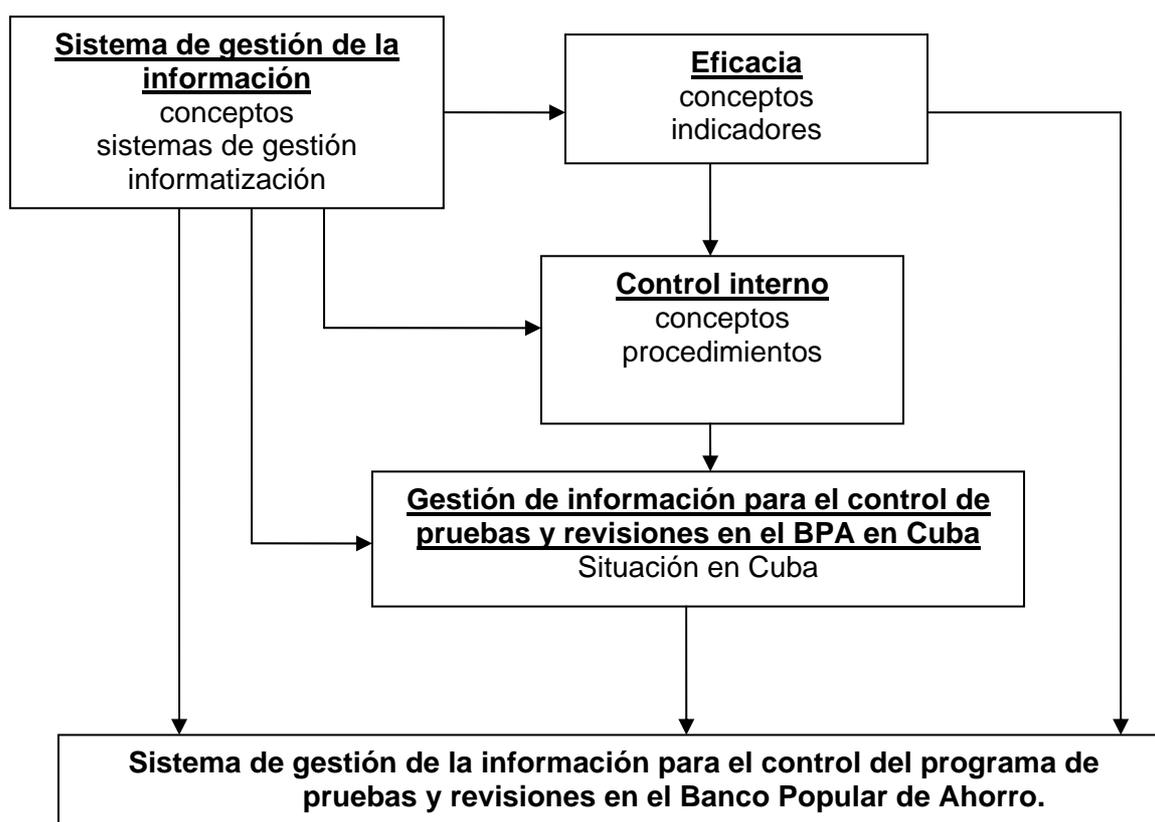


Figura 1.1: Hilo conductor del marco teórico referencial. Fuente: elaboración propia

1.2 Particularidades de la gestión de la información

Se persigue un modesto ascenso en la escala de la gestión del conocimiento para el control interno, a partir de un sistema de gestión de la información, más integrado que permita disminuir el grado de incertidumbre presente en la toma de decisiones operativas relacionadas con el tema y dotar a la organización, con herramientas provenientes del desarrollo tecnológico actual que le permita mejorar ese proceso en un contexto altamente competitivo y dinámico y una sociedad altamente informatizada. Antes de comenzar con el tema resulta indispensable abordar determinados términos como son información y sistema de información.

1.2.1 Conceptualización, usos y características de la información

Un connotado estudioso venezolano contemporáneo del tema, Páez Urdaneta (1992) expresó: "... en la antigüedad, el hombre occidental quería ser sabio; luego el hombre moderno quiso ser conocedor; el hombre contemporáneo parece contentarse con estar informado (y posiblemente el hombre futuro no estará interesado en otra cosa que en tener datos)."

Luego entonces resulta importante ante todo, destacar la diferencia entre dato e información.

Datos: realidades concretas en su estado primario, según Stair y Reynolds (2000).

Según el diccionario Encarta 2007 dato: (*Del lat. datum, lo que se da*). m. Antecedente necesario para llegar al conocimiento exacto de algo o para deducir las consecuencias legítimas de un hecho.

Información: conjunto de datos organizados de tal manera que adquieren valor adicional más allá del que poseen por sí mismo, según Stair y Reynolds (2000).

Según el diccionario Encarta 2007 información: (*Del lat. informatio, -ōnis*). f. Acción y efecto de informar. || 2. Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada. || 3. Conocimientos así comunicados o adquiridos.

Flores Bañuelos (2005) escribió que "información" alude a cualquier expresión, verbal, numérica, gráfica o de otro tipo que posee un significado determinado dentro de un contexto concreto, y cuyo objetivo último es comunicar datos de algo. En cambio el "conocimiento" se podría definir como la capacidad para actuar, con base en el uso de una cierta información almacenada, como consecuencia de:

- la capacidad de comprender e interpretar la naturaleza de un dato, en un cierto fenómeno, las leyes que regulan su comportamiento,
- la aplicación de ciertas habilidades o capacidades complementarias. Por tanto el conocimiento puede servir como base para determinar:
 - ❖ ¿cómo actuar en determinadas circunstancias?;

- ❖ ¿cómo llevar a cabo un trabajo a partir de ciertas instrucciones o especificaciones?;
- ❖ ¿cómo elaborar una estrategia para conseguir un determinado resultado?

Según Buckland (1991) se identifican tres usos fundamentales del concepto de información:

- Información como proceso: lo que una persona conoce cambia, cuando el sujeto se informa. En este sentido, información es: la acción de informar...; comunicación del conocimiento o noticias de algún hecho u ocurrencia; la acción de decir o el hecho de haber escuchado algo.
- Información como conocimiento: el concepto de información es también utilizado para consignar el producto de la información como proceso: el conocimiento comunicado que concierne a algún hecho, sujeto o evento particular; aquello que uno capta o se le dice; inteligencia, noticias. La noción de información como aquello que reduce la incertidumbre puede verse como un caso particular de información, como conocimiento. En algunas ocasiones la información aumenta la incertidumbre.
- Información como cosa: el concepto información se utiliza también para objetos, tales como datos y documentos, que son referidos como información porque se les considera informativos, como portadores de la cualidad de impartir conocimiento o comunicar información; instructivo.

Páez Urdaneta (1992) se refiere a los conceptos de generación, organización, transferencia y aprovechamiento de la información y para su definición acude a la llamada pirámide informacional (ver **Figura 1.2**).



Figura 1.2: Pirámide informacional. Fuente: Páez Urdaneta (1992)

La representación de estos cuatro conceptos en la pirámide implica una jerarquización por las variables calidad vs. cantidad y de ahí el autor antes citado propone el concepto de información como materia asociada a la definición de datos.

Luego, el tipo de información creada depende de las relaciones definidas entre los datos existentes. La adición de datos nuevos o diferentes significa la posibilidad de redefinir las relaciones y de crear por tanto, nueva información.

En este trabajo se considera que la conversión de datos en información es un proceso o serie de tareas lógicamente relacionadas entre si y ejecutadas con el fin de producir un resultado definido. El proceso para definir relaciones entre datos requiere de conocimiento. El conocimiento es la apreciación y comprensión de un conjunto de información y la utilidad que pueda extraerse de ella en beneficio de una tarea específica.

En consecuencia la información puede verse como datos provistos de mayor utilidad mediante la aplicación del conocimiento.

Los datos se pueden organizar y procesar de forma mental o manual, pero en las condiciones actuales donde se requieren procesar grandes volúmenes de información resulta indispensable el uso de la computadora, sin embargo la información para ser valiosa debe poseer ciertas características. Según Stair y Reynolds (2000) éstas deben ser:

- Exacta: la información exacta carece de errores. En algunos casos se genera información inexacta porque se insertan datos inexactos.
- Completa: contiene todos los datos importantes.
- Económica: la producción de la información debe ser relativamente económica.
- Flexible: útil para varios propósitos.
- Confiable: depende de otros factores como puede ser el método de recolección de datos, la fuente, etc.
- Pertinente: que realmente sea útil para el responsable de la toma de decisiones.
- Simple: no debe ser excesivamente compleja, no muy sofisticada ni detallada.
- Oportuna: recibirla cuando se le necesita.
- Verificable: que se pueda comprobar que es correcta.
- Accesible: de fácil acceso para los usuarios.
- Segura: debe estar protegida para evitar el acceso de usuarios no autorizados.

Dadas las características anteriormente descritas, hace que sus requerimientos para el análisis de información sean muy exigentes; pues el número de alternativas disponibles es mayor, el costo de los errores administrativos puede ser muy grande, el acceso a la información necesaria para la toma de decisiones puede ser compleja, además; que el ejecutivo tiene que realizar una infinidad de operaciones para acceder a esta. Es aquí donde surge la necesidad del soporte

de sistemas como una herramienta para la toma de decisiones acorde a los objetivos estratégicos planteados por la organización.

El ser humano ha logrado codificar los datos en forma representativa, para posibilitar el conocimiento de algo concreto y creó las formas de almacenar y utilizar el conocimiento representado, que es capaz de aplicar el conocimiento para seleccionar, organizar y procesarlos y así los transforma en información.

1.2.2 Características e importancia de los sistemas de información

El concepto de sistema en general está sustentado sobre el hecho de que ningún sistema puede existir aislado completamente y siempre tendrá factores externos que lo rodean y pueden afectarlo.

Von Bertalanffy (1976) define en su Teoría General de Sistemas el concepto de sistema como: un conjunto de elementos, dinámicamente relacionados, formando una actividad para alcanzar un objetivo, operando sobre datos/energía/materia para proveer información/energía/materia.

Stair y Reynolds (2000) definen como sistema el conjunto de elementos que interactúan entre sí para cumplir con ciertas metas.

Walter (2002) plantea que un sistema es una parte del universo con una limitada extensión en cuanto al espacio y tiempo. Existen más correlaciones o correlaciones más fuertes entre una parte del sistema y otra que entre esta parte del sistema y partes fuera del sistema.

Después de las consultas bibliográficas realizadas, en esta investigación se asume como sistema un conjunto de entidades “partes” caracterizadas por ciertos atributos dinámicamente relacionados, que están localizados en cierto ambiente, de acuerdo con un objetivo y que surgen como el resultado de dividir mentalmente el “todo”. Esta división se puede hacer en varios niveles. Una parte también resulta cuando se divide mentalmente a una parte.

Una vez definidos los términos de información y sistema, se puede pasar a ver que han escrito diferentes autores sobre sistemas de información.

Lucas (1990) opina que un sistema de información es el conjunto de procedimientos ordenados que, al ser ejecutado, proporcionan información para apoyar la toma de decisiones y el control en la organización.

Un sistema de información según Stair y Reynolds (2000) es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. En él intervienen el equipo computacional: (el hardware necesario para que el sistema de información pueda operar) y el recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema.

Sistema de información según Peralta (2007) es el conjunto integrado de procesos, principalmente formales, desarrollado en un entorno usuario-ordenador, que operando sobre un conjunto de datos estructurados (Base de datos-BD-) de una organización, recopilan, procesan y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operatividad de la organización y las actividades propias de la dirección de la misma. Luego de revisar varias fuentes en esta investigación se asume como sistema de información al conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Estos elementos son de naturaleza diversos y normalmente incluyen:

- El equipo informático, (Hardware)
- Los recursos humanos que interactúan con el sistema de información.
- Los datos, o información fuente, que son introducidos al sistema.
- Los programas que son procesados y producen diferentes tipos de resultados, (Software).

Un tema recurrente de la sociedad moderna a las puertas de un nuevo milenio, es el de estar en la llamada “Era de la Información”, esto es así por la creciente y determinante importancia que la información representa para los individuos de la sociedad, en cualquier país, en cualquier latitud, con cualquier cultura o con cualquier nivel de desarrollo. Concordando con el criterio de Ponjuán Dante (1998), aquellos que cuenten con mayor nivel educacional y cultural, aquellos que se encuentren en ambientes de mayor perspectiva de desarrollo, estarán impulsados a consumir más y mejor información.

También se dice que se enfrenta un nuevo modo de información, que ha existido un tránsito hacia una economía informacional global y a determinadas sociedades se les denomina sociedades de la información.

Plantea Ponjuán Dante (1998) que cada sociedad usa y usará las tecnologías de información y comunicaciones para alcanzar sus metas y difundir sus valores; para expandir las oportunidades tanto de sus individuos, de sus comunidades y de sus organizaciones como un todo.

En toda la bibliografía revisada se pudo constatar que los sistemas de información realizan cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información.

Entrada: consiste en guardar los datos que se requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales son aquellas que se proporcionan en forma directa por el usuario, mientras que las automáticas son datos o información que provienen o son tomados de otros sistemas o módulos. Esto último se denomina interfases automáticas.

Almacenamiento: es una de las capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior. Esta información suele ser almacenada con estructuras de bases de datos.

Procesamiento: es la capacidad para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados. Esta característica de los sistemas permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance general de un año base.

Salida: permite sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Es importante aclarar que la salida de un Sistema de Información puede constituir la entrada a otro Sistema de Información o módulo. En este caso, también existe una interfase automática de salida.

Fernández Vega (2001) propone como objetivos de los Sistemas de información:

- Garantizar el suministro de la información necesaria para la toma de decisiones, así como la realización de la tarea de dirección en tiempo real y con los requerimientos planteados por el usuario con el menor costo posible.
- Garantizar la comunicación más efectiva entre los elementos del sistema y entre estos y el medio ambiente.
- Facilitar el proceso de dirección y toma de decisiones mediante una concepción óptima de la organización y distribución de la información y del nivel de centralización de los medios técnicos en correspondencia con el nivel de centralización de las decisiones.
- Garantizar la realización del proceso de dirección con la mayor efectividad posible del criterio costo-beneficio.

Después de revisada la bibliografía en esta investigación se asume que los Sistemas de Información cumplen tres objetivos básicos dentro de las organizaciones:

- Automatización de procesos operativos.
- Proporcionar información que sirva de apoyo al proceso de decisiones.
- Lograr ventajas competitivas a través de su implantación y uso.

Lefcovich (2004) en artículo publicado en Internet plantea que cada organización es única, tiene su propia combinación exclusiva de hombres, recursos económicos, máquinas, materiales y métodos. No solamente son diferentes los componentes

individuales de la organización, sino también el grado de evolución de su sistema de información para la administración. Esta singularidad hace necesario que cada organización desarrolle sus propias especificaciones de su sistema de información para la administración, mediante una evaluación sistemática de su propio ambiente externo e interno y de su punto de vista, de acuerdo con sus propias necesidades únicas.

El autor antes referido propone diez etapas, las cuales son:

Etapas 1: Organización del equipo de estudio de sistemas. No puede exagerarse la importancia que tiene el equipo de estudio. Debe ser grande e incluir a representantes de los principales campos funcionales de la organización.

Etapas 2: Establecimiento de los objetivos del equipo de estudio de la organización. La participación en el establecimiento de objetivos de quienes deben ayudar a alcanzarlos es esencial. Una vez se hayan tomado debidamente en consideración los objetivos a largo plazo de la organización, pueden desarrollarse las metas a corto plazo que permitan alcanzar esos objetivos, siendo interpretadas por el equipo de estudio para convertirlas en requisitos del sistema de información para la administración.

Etapas 3: Investigación de las necesidades de información de la organización. Se requiere de un estudio que de respuesta a las necesidades actuales y, a corto y largo plazo. Dicha investigación deberá cubrir los siguientes campos:

1. Revisión del alcance general de las actividades de registro, procesamiento, transporte, y almacenamiento de información de la organización.
2. Compilación de las necesidades de la administración en lo que se refiere a la información para la resolución de problemas y la toma de decisiones.
3. Determinar del cuadro de tiempo de la obtención de información, su procesamiento y su entrega.
4. Identificación de todos y cada uno de los canales de retroalimentación dentro de los subsistemas y entre los subsistemas de la organización.
5. Inventario del personal y del equipo de procesamiento de información, dentro de la organización.
6. Inventario de todos los informes y las formas que se utilizan en la actualidad, se piensa emplear o pueden requerirse eventualmente.
7. Compilación de datos sobre la eficiencia y el costo del sistema actual y predicción de los costos probables de los sistemas existentes y los posibles.
8. Preparación de especificaciones generales sobre las necesidades de información de la organización, de acuerdo con la oportunidad y los elementos identificables de datos, subsistema por subsistema.

9. Identificación de entradas y salidas de subsistemas definibles, dentro de la organización y de todos los subsistemas organizativos que se enfrenten al ambiente exterior.

10. Preparación de medidas provisionales de realización para elementos de subsistemas y los subsistemas mismos.

Etapa 4: Establecimiento del programa y los objetivos del estudio. Dichos estudios serán modulares en lo referente a sus conceptos. Esta filosofía modular evitará las grandes complicaciones de todos los planes grandiosos, el tratar de hacer demasiado en un espacio de tiempo excesivamente breve.

Etapa 5: Análisis de los procedimientos existentes de información. Mediante gráfica de flujos, diagramas y simplificaciones de trabajo, deberá evaluarse si los elementos y los subsistemas contribuyen o no eficientemente a los objetivos de la organización.

Etapa 6: Desarrollo de las especificaciones mejoradas de funcionamiento para el sistema. Debe desarrollarse el nuevo sistema de información para la administración satisfaciendo los requisitos y superando las limitaciones que se hayan especificado previamente.

Etapa 7: Diseño del sistema mejorado de información. Conforman esta etapa las siguientes actividades:

1. Utilización de gráficas de flujo de sistemas, diagramas de flujo del proceso y gráficas de distribución, para describir las etapas generales de procesamiento de la información.

2. Descripción de la entrada, la salida, los requisitos de archivo, las etapas de procesamiento, los requisitos de comprobación y la documentación para todos los programas de computadoras y los procedimientos de hombres y máquinas que se requieran.

3. Bosquejo de los procedimientos necesarios para asegurar las posibilidades de mantenimiento, la compatibilidad y las posibilidades de ampliación de los métodos y los procedimientos que constituyen el sistema de información para la administración.

4. Utilización de las guías prácticas para planear el diseño apropiado de las formas y su control para el nuevo sistema de información administrativa. Los principios básicos a tener en cuenta incluyen: Primero. Cuanto más simple sea el diseño de la forma, tanto más sencillo será llenarla. Segundo. La secuencia de conceptos de la forma deberá ser lógica. Tercero. La cantidad de escritura debe ser mínima. Cuarto. Las características de todos los dispositivos usados para el procesamiento de datos, deben aprovecharse al máximo. Quinto. La disposición resultante debe tener un buen efecto visual. Sexto. Normalizar. Normalizar.

5. Debe hacerse una pausa para evaluar cada una de las etapas anteriores y el estado actual de desarrollo del sistema de información.

6. Relacionar todas las normas de desempeño con medidas cuantitativas.

7. Relacionar los controles con la estructura de realización que existirá cuando se aplique el sistema de información.

8. Especificar el tiempo de origen, el de interacción y el de proceso de todos los elementos de datos que formen parte del sistema de información administrativo (SIA).

Etapas 8: Evaluación y selección del equipo de procesamiento de datos con el nuevo sistema de información para la administración.

Etapas 9: Lista detallada de los procedimientos de funcionamiento del sistema de información.

Etapas 10: Aplicación de la conversión al nuevo sistema de información para la administración.

Considerar un sistema de información solo como un flujo de datos sería no tener en cuenta todo lo que en realidad debe ser incluido en él. Es un proceso complejo que necesita de formas y métodos de organización y explotación adecuados y la utilización de los medios técnicos necesarios y disponibles que garanticen la calidad y oportunidad de la información resultante.

Carreño Torres (2003) plantea que la organización que utiliza la información como un elemento para socializar en el interior de ella, puede elevar los niveles de reflexión del recurso humano con el que cuenta y de esta manera comenzar procesos de construcción de capital intelectual interno que la haga ser una organización más sólida.

Por lo tanto, cuando se piensa en el uso de la información, se considera el proceso de socialización de los aprendizajes internos de ésta con miras a procurar el desarrollo de su capital social.

A criterio de esta investigación se asume que en una organización, el uso de la información se da a través de métodos y procedimientos que permiten alcanzar el objetivo deseado.

En estos tiempos, las necesidades de las empresas son definidas por el entorno global en que coexisten, este ambiente es muy competitivo y el volumen de información que deben manejar es cada vez mayor, siendo mayor la posibilidad de perderse dentro de un mar de informaciones; es indudable que el gran número de empresas existentes en todos los países y la gran competitividad existente entre ellas; ya sea por materias primas, optimización de sus recursos, ingresar a nuevos mercados, entre otros; exige a las organizaciones de nuestro

tiempo un óptimo funcionamiento, esto con el propósito de lograr una ventaja competitiva sobre sus contrincantes.

1.3 La eficacia como factor vital en la gestión organizacional

En administración y en negocios, existen dos términos que en muchas ocasiones son frecuentemente confundidos por el público en general y estos son: eficacia y eficiencia. Según Ponjuán Dante (1998) eficiencia representa la obtención de una salida dada con el mínimo de esfuerzo o costo y la eficacia expresa la proporción de la obtención de resultados útiles derivados de una entrada dada, luego refiere el término productividad que incluye los dos elementos antes expuestos.

La eficacia tiene que ver con resultados, está relacionada con lograr los objetivos. La eficiencia, en cambio, se enfoca a los recursos, a utilizarlos de la mejor manera posible. ¿Se puede ser eficiente sin ser eficaz? ¿Qué tal ser eficaz sin ser eficiente? La respuesta a ambas interrogantes es afirmativa.

Eficacia: capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (Enciclopedia de Consulta Microsoft Encarta, 2007).

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado (Enciclopedia de Consulta Microsoft Encarta, 2007).

Según González (2002), eficiencia: "capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles". Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente y eficacia: "capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados". Sin embargo este criterio es muy limitado.

Luego se puede apreciar que la eficiencia y la eficacia se interrelacionan, pero la falta de eficacia no puede ser compensada con eficiencia, por grande que sea esta, ya que no hay nada más inútil que hacer eficientemente, algo que no tiene ningún valor y que no contribuye en nada para la organización. Por eso es necesario preguntarse si lo que se hace vale para algo. Es necesario precisar que en la actualidad las empresas y particularmente organizaciones del estado pasan por una serie problemas por la falta de recursos. De igual forma, todas quieren ofrecer un buen producto o un buen servicio a bajo costo, por eso una vez definida la meta a la cual se quiere llegar, posteriormente se debe buscar la mejora en eficiencia.

Haciendo un análisis más profundo de estos dos términos se puede afirmar que se puede ser eficiente sin ser eficaz o sea se pueden emplear bien los recursos sin conseguir los objetivos propuestos, y esto sucede cuando se es eficiente con metas equivocadas.

García Fleites (1997) define la eficiencia, como: “la calidad de la eficacia, competencia y capacidad de producción (...) el concepto que caracteriza la existencia de una buena dirección y una realización adecuada del trabajo; el cumplimiento de ambas funciones de forma armónica y combinada.” Concepto que suple las insuficiencias intrínsecas en las definiciones existentes en la literatura cuando abordan indistintamente eficiencia y eficacia en la dirección como conceptos aislados y en aparente contradicción.

Después de hacer un estudio de la bibliografía se concluye que se puede hacer un aumento de la eficiencia cuando:

- Se logra incrementar la cantidad de producto obtenidos manteniendo constante el volumen de recursos empleados.
- Se mantiene constante la cantidad de productos obtenidos disminuyendo la cantidad de recursos empleados.

Como se puede apreciar los términos de eficacia y eficiencia están estrechamente relacionados, pues se debe trabajar para ser eficaces de la forma más eficiente posible.

1.4 Control Interno

El sistema de control interno se nos presenta como un sistema integrado, como un proceso. Los procesos de negocios que se llevan a cabo dentro de las unidades y funciones de una organización o entre las mismas, se coordinan en función de los procesos de gestión básicos de planificación, ejecución y supervisión. El Control interno es parte de dichos procesos no como un elemento agregado, si no que está integrado en ellos, permitiendo su funcionamiento adecuado y supervisando su comportamiento y aplicabilidad en cada momento.

1.4.1 Antecedentes y Desarrollo del Control Interno en el mundo

El control interno nació como una necesidad en el área de la contabilidad para hacer eficientes los estados financieros. Al respecto, Montgomery comenta: parece ser que una de las referencias más antiguas sobre este término, también denominado por algunos, comprobación interna *Check*, y *L.R. Dickseen (1905)* comenta que un sistema apropiado de comprobación interna, es la necesidad de una auditoría de talla.

El origen del control interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación

de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades.

Si algo resulta imprescindible es conocerse a sí mismo, saber nuestros defectos y virtudes, las debilidades y fortalezas, con el ánimo de superar unas y reforzar otras. Algo así sucede cuando se trata de una entidad, sólo que en este caso examinarse internamente se convierte en una necesidad que nunca debe descuidarse.

Con el de cursar del tiempo los problemas de control interno, han centrado la preocupación de la gerencia moderna, así como de los profesionales responsables de implementar nuevas formas de mejorar y perfeccionar dichos controles, esto es muy importante por cuanto el control interno es fundamental para que una entidad logre alcanzar, a través de una evaluación de su misión y visión, el logro de sus objetivos y metas trazadas, pues de lo contrario sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos.

Como resultado del auge que tomó el comercio en los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros países del Medio Oriente se desarrolló la contabilidad de partida simple. En estas épocas los sistemas de anotaciones habían sido sencillos debido a la reducida cantidad de operaciones. Cada individuo habría podido ejercer su propio control. Con el advenimiento de los antiguos Estados e Imperios se hallan vestigios de sistemas de controles en las cuentas públicas.

Si bien en un principio el Control Interno comienza en las funciones de administración pública, hay indicios de que desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuenta de los factores de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles los efectuaba el auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes, quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito.

Posteriormente, con el incremento del comercio en las ciudades italianas durante los años 1400, se produjo una evolución de la contabilidad como registro de las transacciones, apareciendo los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios.

En resumen, el desarrollo industrial y económico de los negocios, propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la imperiosa necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta

a las nuevas situaciones. Se puede afirmar que el Control Interno ha sido preocupación de la mayoría de las empresas

1.4.2. Conceptos Control Interno

Durante varios años, al consultar a diferentes autores sobre la definición de control interno, hemos apreciado cierta falta de uniformidad a pesar de que en la mayoría de los casos se ha tomado como referencia la definición de control interno dada por los organismos con reconocida autoridad en la materia entre los que se encuentra el AICPA. La definición de control interno que da el AICPA ha pasado por diversas revisiones, evolucionando y ganando en profundidad en cada una de ellas.

Veamos a continuación diferentes definiciones sobre control interno antes de llegar a la que prevalece en las cercanías del advenimiento del nuevo siglo: según Fowler Newton (2006) define el control interno como *“el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr a través de una efectiva planificación, ejecución y control del ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización”*.

Por su parte Holmes (1994) considera el control interno como *“una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización”*. Estos objetivos han de lograrse *mediante los controles de procedimientos internos de la Empresa*.

Gómez Morfin (2004) define: *“El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración”*. Esta definición ha sido asumida por el Instituto de Auditores internos de México.

La definición clásica del AICPA (1947) ha sido una de las más ampliamente aceptadas y dice: *“El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados que se adoptan en el seno de un negocio para salvaguardar los activos, comprobar la exactitud y fiabilidad de los asientos contables, procurar la eficiencia operativa y alentar la observancia de las políticas ejecutivas prescritas...[Un] sistema se extiende más allá de las materias relacionadas directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas.”*

Luego la interpretación de una mayoría de autores que han definido el control interno pudiera transcribirse como: *“Conjunto de medios, medidas organizativas y procedimientos establecidos para proteger los bienes patrimoniales, promover la*

eficiencia en el trabajo de los empleados y asegurar el cumplimiento de las políticas y directivas constitucionales”

Queda claro que desde la definición de 1947 los autores han reconocido que el control interno se extiende más allá de las funciones de los departamentos de Contabilidad y Finanzas. En esta y cada una de las definiciones posteriores se cubre el control interno contable y administrativo y dejan espacio para que otros elementos de la dirección, compartan con el control interno el rol de alcanzar los niveles de economía, eficiencia y eficacia deseados.

En la revisión del AICPA (1963) se define el control interno como: *“El control interno comprende el plan de organización y los métodos adoptados en una empresa para salvaguardar sus activos, comprobar la corrección de sus registros de contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar las normativas empresariales establecidas.”*

Esta definición es más amplia al considerarlo como el medio para que la administración obtenga la protección, control e información necesarios para dirigir la empresa eficazmente como dice el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

1.4.3. El control interno en el mundo

El denominado "INFORME COSO" publicado en EE.UU (1992) sobre control interno, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS). El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial Executive Institute (FEI)
- Institute of Internal Auditors (IIA)
- Institute of Management Accountants (IMA)

La redacción del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand.

Según *Cooper & Lybrand* la parte más importante de la definición COSO es que se alcanzaran los objetivos. Ya que los controles internos no pueden ser elementos restrictivos sino que posibiliten los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos porque se refieren a los riesgos a superar para

alcanzarlos. Y que no se trata sólo de los objetivos relacionados con la información financiera y el cumplimiento de la normativa, sino también de las operaciones de gestión. A lo que añadiremos los objetivos vinculados con la Estrategia. De esta manera se valorizan las tareas de evaluación y perfeccionamiento de los controles internos y los convierte en responsabilidad de todos.

Este estudio define el control interno como:"un proceso que lleva a cabo el consejo de administración, la dirección y los demás miembros de una entidad, con el objeto de proporcionar un grado razonable de confianza en la consecución de los objetivos en los siguientes ámbitos o categorías":

- Eficacia y eficiencia de las operaciones;
- Fiabilidad de la información financiera, y
- Cumplimiento de las leyes y reglamentos.

1.4.4 El control interno en Cuba

Ante la necesidad de continuar perfeccionando el control interno en Cuba, se emite una nueva norma atemperada a las disposiciones que regulan esta actividad y los requerimientos del desarrollo económico-administrativo del país. Por acuerdo de la Asamblea Nacional del Poder Popular, Ley 107 aprobada el 1 de agosto de 2009 suscribe la Resolución 60 para ocupar el cargo de Contralora General de la República, dejando sin efectos legales las Resoluciones 297, del 23 de septiembre del 2003, dictada por la Ministra de Finanzas y Precios y No 13, del 18 de enero del 2006, dictada por la Ministra de Auditoría y Control. La cual determina en su Artículo 3 Capítulo I *"El control interno es el proceso integrado a las operaciones con un enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas"*.

A continuación se desglosan los principios, características generales y componentes del control interno que reúne la Resolución 60.

Principios Básicos del Control Interno:

- Legalidad
- Objetividad
- Probidad administrativa
- División de Funciones
- Fijación de responsabilidades
- Cargo y descargo

- Autocontrol

Características Generales:

- Integral
- Flexible
- Razonable

Componentes del Control Interno

- Ambiente de Control
- Gestión y Prevención de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Monitoreo

1.5 Gestión de la información para el control del programa de pruebas y revisiones en el BPA en Cuba

El programa de pruebas y revisiones constituye una revisión constante a todas las cuentas del Balance de Comprobación de cada Dirección Provincial o Sucursal del Banco Popular de Ahorro, así como aquellas que pertenecen al grupo de “Otras pruebas y revisiones”.

A continuación se desglosan los objetivos, tipos de pruebas, así como los trabajadores designados a efectuar las mismas según lo establecido en el MIP 00-285 Pruebas y Revisiones del Banco Popular de Ahorro

Objetivos:

- La comprobación periódica de la corrección de los datos mostrados en los libros y registros del Banco garantiza que los balances e informes económicos en que se utilizan reflejen fielmente lo sucedido.
- Mediante las comprobaciones anteriores se mantiene la imprescindible vigilancia sobre el efectivo, bienes y valores asignados a los distintos niveles del BPA, así como también, del cumplimiento de los procedimientos y medidas de control establecidos.
- Por lo anterior, los distintos niveles ejecutan lo que se establece en este grupo de acuerdo con lo que les correspondan.

Tipos de Pruebas y Revisiones:

Las pruebas y revisiones se efectúan en períodos naturales, que pueden ser: decenales, mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, realizando los cuadros y comprobaciones de acuerdo a lo regulado para cada cuenta, subcuenta y análisis, o materia.

Los tipos de pruebas pueden ser:

Regulares:

- ✓ Se efectúan en fecha indeterminada o específica, por los propios trabajadores que custodian o manipulan los libros, registros, efectos, valores, efectivo, etc.
- ✓ Se suman los importes de efectivo, valores, documentos, efectos, saldos de controles, análisis, subcuentas y/o contando efectivo, valores, etc. En los casos que procedan se obtiene un listado por el ordenador.

Sorpresa:

- ✓ Se llevan a efecto sin previo aviso, en fecha indeterminada, por trabajadores distintos a los que custodian o manipulan los libros, registros, efectos, valores, efectivo, etc.
- ✓ Las pruebas a las cuentas con submayores automatizadas pueden planificarse para un mismo día y por un mismo trabajador.
- ✓ Se suman los importes de efectivo, valores, documentos, efectos, saldos de controles, análisis, subcuentas y/o contando efectivo, valores, etc. En los casos que procedan se obtiene un listado por el ordenador.
- ✓ Con el objetivo de lograr que la realización de este tipo de prueba cause efecto sorpresivo. Según los ejemplos de medidas a tomar:
 - Al determinar la fecha de su realización, tienen presente que como principio deben ser fechas totalmente distintas a las pruebas anteriores.
 - El Director o Subdirector de Contabilidad en la Oficina Central o Supervisor que se designe, el Jefe de Departamento de Contabilidad o el sustituto de éste en las Direcciones Provinciales, el Gerente del Área Contable en las Sucursales o el sustituto de éste en caso de ausencia, al determinar estas fechas lo hace de forma enteramente discreta y que sea, hasta el momento de realizar la prueba, solamente de su conocimiento, tratando de esta forma que sea verdaderamente sorpresiva.
 - No es recomendable hacer la prueba simultáneamente a todos los cajeros en el mismo día, ya que al no determinar todos su cuadro al mismo tiempo y dilatarse la recepción, se pierde la sorpresa en aquello que no han efectuado su cuadro.

Especiales:

- ✓ En las Sucursales donde no haya auditor permanente o que por cualquier razón no esté en funciones en la oficina, los Directores estarán en la obligación de realizarla con el personal designado.
- ✓ Se suman los importes de efectivo, valores, documentos, efectos, saldos de controles, análisis, subcuentas y/o contando efectivo, valores, etc. En los casos que procedan se obtiene un listado por el ordenador.
- ✓ Los auditores permanentes de las sucursales son responsables de realizar las revisiones establecidas en las pruebas especiales a través de la aplicación de sus

programas de trabajo, por lo que los trabajadores designados de la propia Sucursal se limitan a realizar como pruebas especiales las comprobaciones de saldos establecidas.

✓ De igual forma, ante la solicitud de un Director de Sucursal o Provincial de que se revise un tema específico en una oficina, se acometerá la acción, dejando constancia en el Plan de Trabajo de la imposibilidad de cumplir con lo planificado y la tarea cumplida a solicitud de la autoridad descrita.

Los auditores permanentes pueden realizar pruebas por sorpresa al fondo operativo en bóveda y en poder de cajeros con la frecuencia y en la fecha que estimen necesario, para cumplir los objetivos de su programa de trabajo. Estas pruebas tienen validez a los efectos de cumplir el plan de pruebas y revisiones de la Sucursal y de ellas se deja constancia en el Modelo 11-31 "Hojas de Comprobación" u hoja de trabajo habilitada al efecto.

El resultado que se obtenga mediante la correcta aplicación de estas pruebas, dota a la dirección de la sucursal de un instrumento que permite aplicar de inmediato medidas encaminadas a subsanar aquellas deficiencias detectadas y evitar su repetición, así como también, definir responsabilidades.

Designación de Trabajadores para Efectuar Pruebas:

El personal que a continuación se relaciona autoriza a los trabajadores para la ejecución de las pruebas regulares, sorpresa y especiales, de acuerdo a la instancia en que se efectúen:

Sucursales y Cajas de Ahorro: Gerente del Área Contable.

Direcciones Provinciales: Jefe de Departamento de Contabilidad

Al seleccionar el personal para efectuar las pruebas por sorpresa y especiales, hay que observar un sistema de rotación, que permita que un mismo trabajador no realice la misma prueba por períodos prolongados de tiempo de acuerdo con su frecuencia.

Pruebas "Sin Saldos"(S/S):

Son aquellas pruebas efectuadas a las cuentas que se utilicen y que al momento de realizarlas no tengan saldo (saldo cero). Por todas estas pruebas se cumplimenta un solo modelo 11-31, detallando los códigos y títulos de las cuentas, así como, la frecuencia, tipo de prueba, fecha de realización y nombre del ejecutante.

Pruebas "No Caso"(N/C):

Son aquellas establecidas según Manual 00-285, subgrupo 14 como "Otras Pruebas y Revisiones" que no tengan operaciones en la fecha fijada para su realización.

Análisis de las Deficiencias:

Todas las deficiencias que se detecten al realizar las pruebas y revisiones son analizadas y discutidas por el ejecutor de la prueba con el dirigente que supervisa el

área a la que corresponden las mismas y el Gerente del Área Contable, de la misma forma se discuten las deficiencias reportadas por el auditor permanente, tomándose las medidas necesarias para erradicarlas, confeccionando entre dichos dirigentes un plan de trabajo para su eliminación, cuyo original queda en poder del responsable del área afectada con copia al Gerente del Área Contable de la Sucursal.

1. 6 Conclusiones parciales

1. El análisis de la literatura científica permitió identificar la diferencia entre datos, información y conocimiento. Se establecieron las características que debe tener la información para considerarse valiosa.
2. Se determinó el mejor concepto de sistema de información, así como sus componentes y actividades básicas.
3. La gestión de la información se destaca como una herramienta importante para el desarrollo de la organización en el contexto actual en que se desempeñan, conduciéndola a lograr una mayor eficacia.
4. Se determinó la importancia de poseer un sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro que contribuya a mejorar la eficacia del control interno debido a que a pesar de existir varios sistemas de gestión de la información en el banco cubano no existe uno relacionado con el programa de pruebas y revisiones.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA EL CONTROL DEL PROGRAMA DE PRUEBAS Y REVISIONES EN EL BANCO POPULAR DE AHORRO

2.1 Introducción

En este capítulo se describen los componentes que integran el sistema de gestión de la información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro; primeramente se efectúa un diagnóstico del estado del programa de pruebas y revisiones y se muestra un esquema de las relaciones y dirección que conforman el flujo informativo del mismo; se caracterizan los actores que intervienen de forma directa en el sistema que se pretende implementar, se plantea la relación que existe entre ellos y cada una de las funciones del personal que interviene en este proceso. Además, se realiza una propuesta de informatización del sistema presentándose un esquema que muestra los tipos de usuarios de la página web así como un diagrama de flujo de navegación y las plataformas para la realización de la página web.

2.2 Diagnóstico del estado de la gestión de información en el programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus

En 1983 se funda el Banco Popular de Ahorro, y desde entonces se ha convertido en el banco favorito por la población, por los servicios que allí se ofertan; no es hasta el año 1993 que comienza la automatización y conjuntamente con este proceso comienzan a darse los primeros pasos para convertir en sistemas de gestión de información todos aquellos programas que se controlaban de forma manual.

Teniendo en cuenta estos fundamentos en la provincia Sancti Spíritus está representado el Banco Popular de Ahorro, cuya sede principal es la Dirección Provincial que se encuentra situada en Céspedes No. 17 Sur, en el municipio cabecera. La provincia cuenta con una amplia red de sucursales y cajas de ahorro, poseedoras de moderno equipamiento y dada la importancia y sensibilidad de la información que en ella se procesa se establecen determinados reglamentos para su adecuado uso y en consecuencia se deben rendir informes, hasta el momento no se cuenta con un sistema automatizado que permita obtener de forma rápida y eficaz la información necesaria para la toma de decisiones.

Aunque las tecnologías de información han sido desde hace mucho tiempo el corazón de las operaciones en cualquier banco, es tiempo de reconocer que el futuro de éstos estará caracterizado por tres factores claves de éxito: reducción de costos, incremento de las ganancias y el mejoramiento de los servicios y las relaciones con los clientes. Para ello los bancos están adoptando las tecnologías de Internet. Los proveedores de

aplicaciones de la industria están invirtiendo fuertemente en tecnologías orientadas a cambiar y mejorar el servicio a los clientes.

Para realizar el diagnóstico inicial de la situación de la gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro, se aplicaron diferentes técnicas:

El **análisis de documentos** implica el uso de la información disponible, cualquiera sea su carácter documental, constituye un paso obligado en la investigación cualitativa, la informática se utiliza como una herramienta clave en la misma. Dentro de los documentos que pueden ser revisados se incluyen los documentos oficiales y los documentos personales. Dentro del primer grupo de documentos oficiales suelen incluirse registros, actas de evaluación, de reuniones, cartas oficiales, fotografías, anuncios oficiales e institucionales. Estos documentos oficiales, a su vez pueden catalogarse como material interno y externo. Por documentos personales se entienden todas aquellas narraciones producidas por los propios sujetos que describen sus propias acciones, experiencias y creencias. Entre éstos se encuentran los *diarios, graffiti, cartas y notas personales*.

En la investigación los documentos que se utilizan son de carácter oficial, los cuales se relacionan con actas del consejo de dirección, dictamen de inspección y reinspección de organismos nacionales como Banco Central de Cuba (BCC) y reportes anuales de las auditorías externas recibidas en nuestro centro. Se pudo constatar que en materia de gestión de la información relacionada con el control del programa de pruebas y revisiones hay mucho trabajo que realizar para lograr la eficacia del control interno de la misma.

La **observación** es la principal técnica de recogida de datos en la metodología cualitativa. Supone la interacción social entre el investigador y grupos sociales. Su objetivo es recoger datos, de modo sistemático, a través de un contacto directo en contextos y situaciones específicas.

La observación tiene requerimientos muy fuertes en relación con los investigadores que lo adoptan, ya que el investigador puede llegar a convertirse en una figura familiar para los sujetos que observa, participando no sola externa sino internamente en los sentimientos, expectativas, inquietudes del grupo o sujeto estudiado.

En la observación participante se pueden delimitar las siguientes etapas:

Selección de los escenarios: no existe una predeterminación de los escenarios o personajes que se habrán de estudiar. El escenario ideal se puede definir como aquel al que el observador tiene fácil acceso, establece una buena relación inmediata con los informantes y ofrece datos directamente relacionados con las cuestiones claves del estudio.

Recogida de datos: en esta etapa resultan de interés dos cuestiones: qué información obtener y cómo para ello se sugieren preguntas generadoras de observaciones pertinentes:

¿Quiénes son los que forman parte del grupo o escenario y cuáles son su identidad y características relevantes?

¿Qué está sucediendo en el escenario? ¿Qué entorno físico lo configura?

¿Cuándo se reúne e interactúa el grupo?

¿Cómo se interrelacionan los elementos identificados? ¿Cómo se relaciona este grupo con otros grupos, organizaciones e instituciones?

¿Por qué funciona el grupo como lo hace? ¿Qué símbolos, valores y concepciones del mundo se pueden descubrir en él?

Este no es un esquema rígido, apenas constituyen algunas áreas de interés hacia las que se puede organizar la observación.

Algunas formas para recoger la información que se genera desde la observación son:

- Las notas de campo: describen muy diversos aspectos de una determinada situación.
- Registros textuales de las conversaciones de los actores observados: aportan información de la situación en que se encuentran y de sus percepciones, intereses y necesidades.
- Entrevistas con informantes claves (sujetos con especiales destrezas comunicativas o estatus que están dispuestos a cooperar con el investigador).
Origina datos difíciles de conseguir por otras vías.

Durante todo el proceso de la investigación se aplica esta importante técnica y en especial durante el diagnóstico inicial.

La **entrevista** es una de las estrategias más utilizadas para obtener información en la investigación. Permite recoger información sobre acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas: creencias, actitudes, opiniones, valores y conocimientos, que de otra manera no estarían al alcance del investigador. Desde la percepción del propio sujeto la entrevista añade una perspectiva interna que permite interpretar comportamientos, constituyendo una fuente de significado y complemento para el proceso de observación.

Según la cantidad de entrevistados las entrevistas son individuales o grupales. La diferencia entre ambas no radica solamente en la cantidad de personas entrevistadas al mismo tiempo, sino en el hecho de que en la grupal, el sujeto es el grupo. Por lo tanto, una entrevista de tipo grupal no puede ser enfocada como la sumatoria de opiniones individuales. Hay que considerar aquí que el grupo es un todo dinámico, diferente del conjunto de personas que lo forman, tomadas separadamente.

En la investigación, se hace la entrevista para establecer el diagnóstico (ver Anexo 1) a directivos y auditores de la Dirección Provincial, en total 24 entrevistados, arrojando los resultados que se presentan en la **Tabla 2.1**.

Como se puede apreciar por los resultados que se muestran en la tabla 2.1, el 96% considera que no se cumple con todas las particularidades establecidas en el manual de pruebas y revisiones, el 86% piensa que los trabajadores que realizan pruebas no se capacitan lo suficiente para la ejecución de las mismas debido a que no poseen un acceso directo al manual de pruebas y revisiones de forma digital, el 100% cree que las deficiencias solamente se analizan con el jefe de departamento del área o trabajador que incurra en las mismas y únicamente reportadas en el “Resumen de irregularidades” de cada mes, además solo se resume en las certificaciones la calidad y profundidad de las pruebas obviándose el reporte de las deficiencias; el 94% piensa que no existe un adecuado plan de rotación que evite que un mismo trabajador ejecute siempre las pruebas planificadas a su departamento, el 95% considera que al efectuarse la planificación de forma manual se incurre en errores a la hora de planificar las fechas a cada prueba a ejecutar y el 100% considera que todas las auditorías externas reportan deficiencias en el cumplimiento del programa de pruebas y revisiones.

Tabla 2.1: Resultados de la entrevista aplicada a dirigentes y auditores de la Dirección Provincial del Banco Popular de Ahorro de la provincia Sancti Spiritus.

Pregunta	Si	No	¿Por qué?
¿Considera que se existe un estricto control sobre la planificación y ejecución del programa de pruebas y revisiones?	4	20	Se controla de forma manual, de esta forma se puede incurrir en errores humanos e incumplir con las particularidades establecidas en el MIP 00-285 Pruebas y Revisiones.
¿Piensa que se realizan con profundidad y calidad las pruebas y revisiones?	10	14	Los trabajadores que realizan pruebas no se capacitan lo suficiente para la ejecución de las mismas debido a que no poseen un acceso directo al manual de pruebas y revisiones de forma digital.
¿Cree que son analizadas en el consejo de dirección todas las deficiencias reportadas? ¿Estas deficiencias son reportadas en la	0	24	Las deficiencias solamente se analizan con el jefe de departamento o trabajador que incurra en las mismas y reportadas en “Resumen

certificación del cumplimiento de pruebas y revisiones emitida para la Oficina Central?			de irregularidades” mensual. En las certificaciones solo se explica la calidad y profundidad de las pruebas, sin más.
---	--	--	---

Tabla 2.1 (Continuación.....)

¿Piensa que se cumple con el proceso de rotación del personal autorizado a ejecutar las pruebas y revisiones?	6	18	No existe un adecuado plan de rotación que evite que un mismo trabajador ejecute siempre las pruebas planificadas a su departamento.
¿Considera que se ejecutan las pruebas y revisiones en fechas totalmente diferentes?	5	19	Al efectuarse la planificación de forma manual la especialista incurre en errores a la hora de planificar las fechas a cada prueba a ejecutar
¿Cree que se cumplimentan correctamente los reportes de las pruebas con saldo, sin saldo y otras pruebas y revisiones establecidos en el programa de pruebas y revisiones?	4	20	Se omiten pruebas efectuadas en los reportes, así como se incurre en errores a la hora de cumplimentar la periodicidad de la misma, o la fecha de planificación y ejecución así como el trabajador que la ejecuta.
¿Considera que el cumplimiento del plan de pruebas y revisiones ha sido satisfactorio en las evaluaciones aportadas por auditorías externas recibidas a nuestra entidad?	0	24	Todas las auditorías externas recibidas reportan deficiencias en el cumplimiento del programa de pruebas y revisiones.

Fuente: elaboración propia.

La **encuesta** se utiliza cuando se necesita información acerca de fenómenos y procesos que no pueden obtenerse mediante la observación directa, ni están reflejados en los distintos documentos existentes utilizados en el análisis. Por ejemplo información acerca de los motivos, intereses y preferencia de las personas, que son la base de sus conductas, de sus planes, acerca de la estructura de las relaciones en los colectivos laborales y actividad cotidiana, etc. La fuente de esta información son las personas, sus planeamientos acerca de opiniones propias, estado de ánimo, actos y de la realidad circundante. Esta información puede obtenerse con ayuda de la encuesta.

Esta técnica permite juzgar el estado y tendencia de desarrollo de los procesos sociales, en el objeto estudiado, y en un menor plazo de tiempo encuestar conjuntamente numerosas personas y obtener la información necesaria. La aplicación de variantes cerradas de preguntas, permite obtener la descripción unificada de muchas expresiones singulares individuales de las personas, al posibilitar con ella la utilización de una poderosa técnica de cálculo.

Este método se basa en un conjunto de preguntas que se le formula al encuestado, cuyas respuestas constituyen la información necesaria para el investigador. En esta investigación fue aplicada una encuesta (ver Anexo 2) a 15 trabajadores autorizados para la ejecución pruebas y revisiones en la dirección provincial, la misma arrojó los resultados que se muestran en la **Tabla 2.2**.

Como se puede apreciar coincidentemente con la información obtenida de la entrevista aplicada a 24 dirigentes y auditores de la dirección provincial; el 90% de los encuestados conoce que existen problemas de capacitación para la ejecución del programa de pruebas y revisiones, el 75% que existen deficiencias en programa de pruebas y revisiones, 80% piensa que no se ejecutan correctamente los procedimientos establecidos en el MIP 00-285 pruebas y revisiones, el 94.3% considera que las pruebas y revisiones no se ejecutan con la calidad y profundidad requeridas, el 95 % conoce que no se analiza con el personal o área involucrada, ni en los consejos de dirección las deficiencias reportadas, así como un seguimiento para la subsanación de las mismas; el 100% de los encuestados conoce que las evaluaciones recibidas por auditorías externas son regulares, el 90 % cree que no se cumplimentan correctamente los reportes establecidos donde se desglosan las pruebas con saldo, sin saldo o las que pertenecen al grupo de “otras pruebas y revisiones” debido a que se incurre en errores en fechas de planificadas o ejecutadas contra las reales y en la periodicidad de la prueba o en el trabajador que la ejecutó; el 100% considera que no se explota la tecnología para la captación, procesamiento y análisis de la información relacionada con el programa de pruebas y revisiones.

Tabla 2.2: Resultados de encuesta aplicada a trabajadores autorizados para la ejecución del programa de pruebas y revisiones de la Dirección Provincial del Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus.

	B	R	M
Capacitación para la ejecución del programa de pruebas y revisiones	1	9	5
Deficiencias programa de pruebas y revisiones	3	4	8
Control del programa de pruebas y revisiones	4	6	5

Ejecución de procedimientos establecidos en el MIP 00-285 pruebas y revisiones	4	8	3
Profundidad y calidad de las pruebas y revisiones	1	4	10
Análisis y subsanación de las deficiencias detectadas	0	5	10
Evaluaciones alcanzadas en auditorías externas	0	15	0
Uso de la tecnología para la captación, procesamiento y análisis	0	0	15

Fuente: elaboración propia.

Trabajo de grupo es una dinámica de grupo, es una reunión de 6 a 10 personas, que pasan varias horas con un entrevistador adiestrado para discutir un proyecto, servicio, organización u otro problema, en el presente caso, relacionado con el tema de control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro. Se requiere que el investigador conozca objetivamente el tema tratado e igualmente sepa cómo funciona la dinámica de grupo y el comportamiento de sus integrantes porque de otra forma, los resultados podrían ser poco fiables.

La reunión se desarrolla normalmente en un lugar agradable y se acostumbra a servir refrescos para acrecentar la informalidad, en la presente investigación se aprovecharon las horas y el lugar de las oficinas de la entidad. El entrevistador anima una discusión fácil y libre, esperando que la dinámica de grupo revele sentimientos y creencias profundas al mismo tiempo que centra la discusión, de ahí el nombre "dinámica de grupo centrada". El trabajo de grupo se realiza con la presencia de trabajadores con vasta experiencia en el tema así como auditores y directivos implicados de la organización en el tema objeto de investigación y utilizando las técnicas de trabajo de grupo.

Hasta el momento se deben enviar certificaciones mensuales desde las sucursales (recogiendo información de las sucursales y de sus cajas de ahorro) hacia la dirección provincial y esta a su vez elabora un consolidado provincial que debe ser enviado a la Oficina Central, los mismos les permiten a las diferentes direcciones que los reciben, tomar decisiones estratégicas para el adecuado funcionamiento del banco, sin embargo a pesar de poseer los medios técnicos, esta información muchas veces es recibida con atraso, pues se realiza de forma manual.

En lo que a preparación del personal se refiere, el banco está preparado para asumir el reto de establecer un sistema de información para el control del programa de pruebas y revisiones, cada oficina cuenta con al menos un administrador de red, graduado de nivel superior en todos los casos, todo el personal que labora directamente con los medios informáticos recibe una preparación en lo que a dominio de los procedimientos establecidos se refiere, para mantener un adecuado nivel de seguridad en el sistema contable.

2.3 Sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro

Para resolver la situación encontrada en el diagnóstico de la gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus se propone un sistema de gestión de la información que se basa en el esquema de relaciones que se muestra en la **Figura 2.1** donde se establecen los flujos de información entre las diferentes partes implicadas y el sentido de la misma.

En las sucursales los gerentes contables elaboran un resumen de deficiencias del mes concluido que contiene las irregularidades de su sucursal y sus cajas de ahorro así como se desglosan las reportadas por sus respectivas cajas de ahorro, estas son entregadas al auditor interno de la sucursal que a su vez envía esta información al subdirector de auditoría de la dirección provincial. Posteriormente se efectúa consolidado provincial al recibir las deficiencias reportadas por la jefa de departamento de contabilidad de la dirección provincial siendo enviada esta información hacia la Oficina Central. Así también fluye información desde la Oficina Central hacia las direcciones provinciales y de ahí a las sucursales y cajas de ahorro, referentes a nuevos procedimientos para perfeccionar el programa de pruebas y revisiones y garantizar así la fiabilidad del sistema contable y el resto de los demás subsistemas que sustentan el buen funcionamiento del banco.

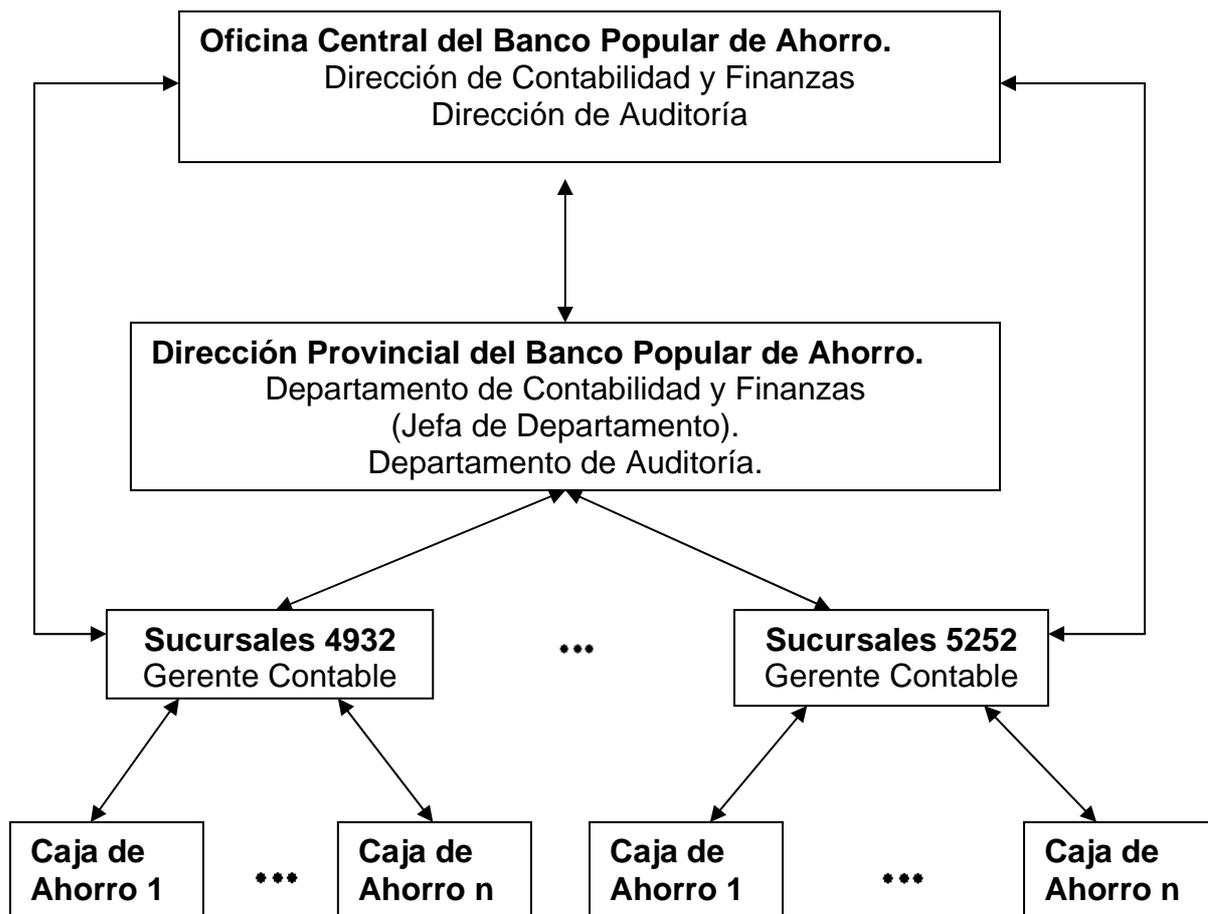


Figura 2.1: Esquema de relaciones y dirección del flujo informativo del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro. Fuente: elaboración propia.

2.4 Caracterización de los actores que intervienen en el sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro

Oficina Central del Banco Popular de Ahorro: Dirige el proceso de funcionamiento del resto de las oficinas, norma todo su trabajo a través del establecimiento de procedimientos y controla que así se haga, estudia las posibles vulnerabilidades del sistema contable y del resto de los subsistemas. Es quien establece las políticas de funcionamiento; desde ahí se asignan los recursos, se autorizan los software a utilizar, se realizan auditorías a distancia, se controla el balance diario. Controla la capacitación de los especialistas de contabilidad así como su desempeño al realizarle una visita anual. La información procedente de las direcciones provinciales se recibe de forma mensual y de forma extraordinaria siempre que se produzca un hecho que afecte el control interno o que por su relevancia así lo amerite y la información hacia las direcciones provinciales se reciben cada vez que se establezcan nuevos procedimientos, políticas o cualquier otra información de interés.

Dirección Provincial del Banco Popular de Ahorro: el departamento de Contabilidad se dedica a la atención de la correcta aplicación de políticas y procedimientos en las sucursales (células fundamentales en el funcionamiento del banco) de los procedimientos y políticas establecidas por el máximo nivel en lo que a contabilidad se refiere. Participa en el comité de prevención, exponiendo las deficiencias detectadas en este tema en toda la red de oficinas, así como los posibles puntos vulnerables fundamentalmente el programa de pruebas y revisiones, así como todas las deficiencias reportadas.

Cumplen los lineamientos específicos para la planificación anual y elabora el plan de pruebas y revisiones.

- Participa en la puntualización mensual de los recursos materiales y presupuestarios que aseguran el cumplimiento del programa de pruebas y revisiones.
- Vela por el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por el nivel central.
- Participa mensualmente en el comité de prevención, puntualizando las posibles vulnerabilidades del sistema contable y los restantes subsistemas.

El departamento provincial de auditoría recoge la información mensual proveniente de los auditores internos de las sucursales lo cual permite realizar una contrapartida de la información que envían los gerentes contables y jefe de departamento de contabilidad de la dirección provincial. Además de realizar auditorías anuales donde se audita contabilidad, fundamentalmente el programa de pruebas y revisiones como parte del programa de auditoría.

- Vela por el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por el nivel central.
- Cuenta con las estructuras que le permitan garantizar la ejecución eficiente del plan de auditorías.

Sucursales: Célula básica en el funcionamiento del banco es aquí donde se manifiestan las políticas y procedimientos establecidos. Dirige y controla que se cumplan las mismas en las cajas de ahorro que están bajo su responsabilidad legal.

Funciones de cada uno de los actores.

A continuación se explican las funciones y relaciones de cada uno de los integrantes del sistema, a partir de los niveles más bajos hasta llegar al superior:

Sucursales bancarias: recopila y organiza la información referida al programa de pruebas y revisiones tanto de su oficina como de las cajas de ahorro que están bajo su dirección.

Dirección provincial del Banco Popular de Ahorro: concilia y rectorea con sus oficinas la información referida al programa de pruebas y revisiones mensualmente, luego

transmite la información a las direcciones de contabilidad, sistemas y auditorías de la Oficina Central.

Oficina Central del Banco Popular de Ahorro: revisa y rectorea la información con las direcciones implicadas con el programa de pruebas y revisiones

Los responsables del control del programa de pruebas y revisiones en cada dependencia del Banco Popular de Ahorro son los directivos de contabilidad en cada nivel. En la Oficina Central es la directora de contabilidad, en las direcciones provinciales será jefe departamento de contabilidad. En cada una de las dependencias del Banco Popular de Ahorro donde se opere con tecnologías de información y en dependencia de sus características se designa a una persona con experiencia y confiabilidad como responsable velar la correcta ejecución del programa de pruebas y revisiones, en este caso con categoría de contador.

Funciones de cada uno de los responsables:

El director provincial tiene entre sus funciones:

- Analizar las deficiencias reportadas a nivel provincial en los consejos de dirección.
- Analizar las deficiencias reportadas a nivel provincial en los comités de prevención
- Controlar que se establezcan medidas en el plan de prevención para aquellas deficiencias que por sus características requieran seguimiento.
- Controlar y autorizar certificación provincial de las deficiencias reportadas con carácter mensual

El subdirector financiero tiene entre sus funciones

- Analizar las deficiencias reportadas de la dirección provincial en los consejos de dirección
- Analizar las deficiencias reportadas de la dirección provincial en los comités de prevención.
- Controlar que se establezcan medidas en el plan de prevención para aquellas deficiencias reportadas de la dirección provincial que por sus características requieran seguimiento.
- Controlar y autorizar certificación de las deficiencias reportadas con carácter mensual de la dirección provincial.

El gerente contable en las sucursales y/o jefe de departamento de contabilidad en las direcciones provinciales tienen entre sus funciones:

- Efectuar la planificación anual del programa de pruebas y revisiones.
- Controlar la aplicación, dominio y ejecución del programa de pruebas y revisiones.
- Enviar mensualmente certificación de pruebas y revisiones al departamento de auditoría de la dirección provincial.

- Controlar la correcta ejecución y cumplimentación de los conteos físicos.
- Análisis y subsanación de deficiencias detectadas directamente con el área afectada o personal involucrado.
- Comunicar al subdirector financiero y director provincial casos de diferencias no localizadas o diferencias en el mayor reportadas en las pruebas.
- Mantener actualizado el MIP 00-285 pruebas y revisiones según las cartas de remesas recibidas de la Oficina Central.
- Asesorar y brindar toda la documentación necesaria al personal autorizado a ejecutar el programa de pruebas y revisiones.
- Informar y analizar en los consejos de dirección las deficiencias reportadas mensualmente.
- Informar en el comité de prevención las deficiencias reportadas mensualmente.
- Realizar visitas de control, asesoramiento e inspecciones a las entidades subordinadas en todo lo referente al programa de pruebas y revisiones.
- Proponer y supervisar la capacitación del personal vinculado a esta actividad fundamentalmente los trabajadores autorizados a efectuar pruebas, con el objetivo de contribuir al conocimiento y cumplimiento de programa de pruebas y revisiones

2.5 Propuesta de informatización del sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro

Para la informatización del sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones se propone diseñar una página Web a través de la cual se cumpla con todo lo establecido en el MIP 00-285 Pruebas y Revisiones viabilizando el trabajo de los especialistas y directivos que intervienen en el proceso y elevando la eficacia del control interno en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus.

La página Web contiene documentos (denominados páginas Web) en World Wide Web (WWW). Para el diseño de esta página Web se siguió una metodología de diseño: WSDM, que es un método para el diseño de sitios Web centrado en el usuario (el punto de inicio es el conjunto de visitantes potenciales – también llamados audiencia o visitantes –). En el método, los usuarios se clasifican en clases de usuarios y los datos disponibles se modelan desde el punto de vista de las diferentes clases de usuarios.

Requerimientos del sistema

Se desea construir una página Web que:

1. Constituya la versión para Red local (LAN) donde se permita obtener diferentes reportes de información relacionada con el programa de pruebas y revisiones del sistema informático del banco.
2. Funcionará de manera interactiva. Esto significa el jefe de departamento de contabilidad de la dirección provincial pueden acceder al mismo y los gerentes contables en las sucursales; ambos a través de diferentes módulos de accesos. La dirección provincial podrá visualizar a los reportes de las sucursales para su constante supervisión y control.
3. Tenga publicada toda la base legal digitalizada relacionada con el programa de pruebas y revisiones.

Análisis del comportamiento: Esta etapa tiene como fin identificar las líneas generales por las que se rige la interacción del usuario con la página dinámica. Para ello se realizan las acciones siguientes:

- Clasificación de los usuarios.
- Diseño de la navegación.

Clasificación de los usuarios.

Se consideró establecer las características de los usuarios que tendrá la página Web confeccionada. Para ellos se realizó la clasificación de los usuarios.

La página tendrá diferentes tipos de usuarios:

- a) Administrador (Administrador de la red).
- b) Captadores de información (jefa de departamento de contabilidad en la dirección provincial y gerentes contables en las sucursales).

Administrador: encargado de actualizar la información de la página, supervisa el correcto funcionamiento de la web, realiza arreglos en las bases, la salva del sistema y las claves de acceso de los usuarios del sistema.

Captador de información: este usuario está encargado de ingresar y actualizar la información relacionada con programa de pruebas y revisiones, imprime reportes y certificaciones, supervisa diariamente los avisos de pruebas planificadas y controla la eficiente ejecución de las mismas.

En la **Figura 2.2** se representa el diagrama de casos de usos del sistema propuesto. Se consideran los siguientes usuarios: Administrador y Captadores de Información (CI) de la página:

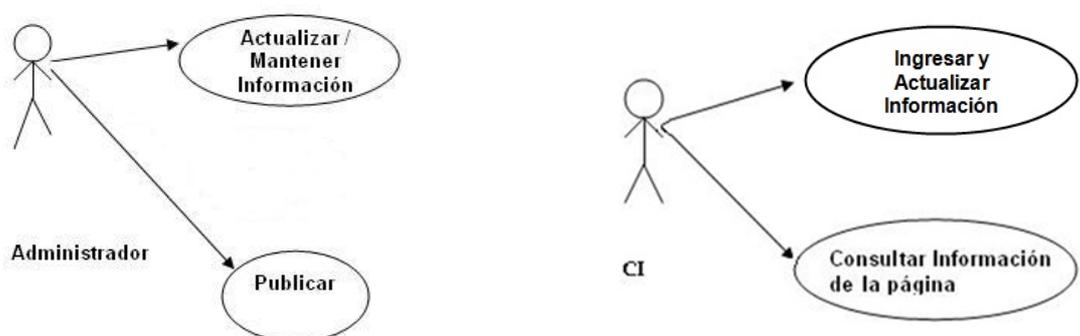


Figura 2.2: Esquema que muestra los tipos de usuarios de la página Web del programa de pruebas y revisiones. Fuente: elaboración propia.

En la **Figura 2.3** se presenta el diagrama de navegación de la página Web en ella se puede apreciar que posee una página principal que requiere autenticarse a través de usuario y contraseña, la misma posee un menú principal que permite navegar por las diferentes opciones a las que solo podrán acceder los usuarios autorizados.

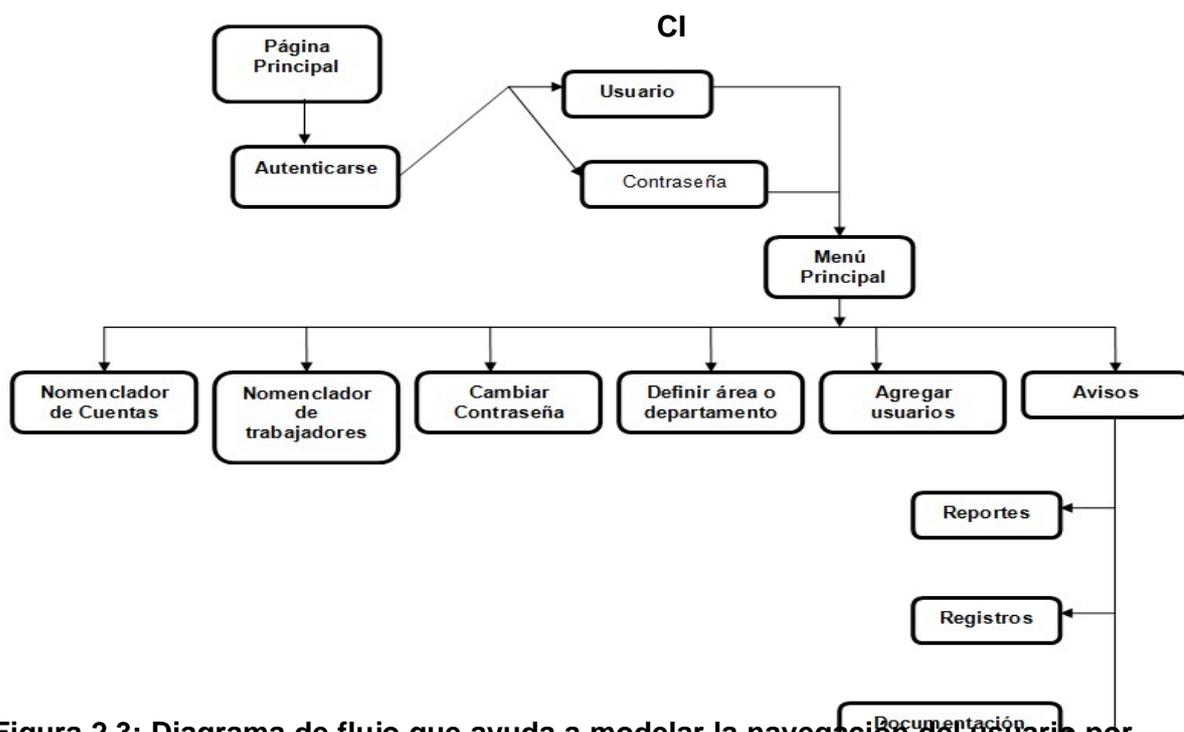


Figura 2.3: Diagrama de flujo que ayuda a modelar la navegación del usuario por la página. Fuente: elaboración propia.

2. 6. Plataforma de la página Web

Para el diseño y desarrollo de la página se utilizó un Sistema de Gestión de Contenido (Contents Manager Systems (CMS)) que cae dentro de la clasificación de software libre, en particular PHPNuke 7.6 que está programado en el lenguaje PHP y como gestor de base de datos MySQL, incluido en el paquete de instalación del CMS. Este sistema modular permite configurar el tipo de menú de opciones que se desee, su ubicación, crear y editar categorías, sub-categorías, secciones, contenidos, modificar, corregir, autorizar o desautorizar una publicación, borrar, subir archivos o imágenes, administrar usuarios, suprimir temporal o definitivamente cualquier contenido, etc. No requiere conocer ningún lenguaje de programación Web, tan solo editar en modo texto en su propio Editor. Tiene dos funciones principales: facilitar la creación de contenidos y la presentación de esos contenidos. El Nuke. CMS tiene una interfaz del usuario intuitiva y es muy simple instalar y administrar.

La página Web se caracteriza por su dinamismo recurriendo a su base de datos para su constante actualización, además de permite incluir resoluciones e instrucciones que rigen el programa de pruebas y revisiones en el banco.

Gestor de base de datos.

Contiene para la gestión con base de datos My SQL, quien automáticamente crea las bases de datos para su trabajo, donde el usuario que trabaje con esta herramienta no tiene que interactuar directamente con estas, siendo de fácil uso para ello.

Criterios de calidad para diseñar la página Web.

Un producto informático para ser explotado durante un largo período, necesita ser confiable, mantenible y flexible para disminuir los costos de mantenimiento y perfeccionamiento durante el tiempo de explotación.

La página que se presenta se diseña con las características siguientes:

- Permite modificar y actualizar fácilmente; los contenidos de la base de datos se actualizan automáticamente.
- Permite eliminar las deficiencias en el tema del control interno del programa de pruebas y revisiones.
- La información que se presenta es correcta y actual en extensión y rigor científico; presenta interactividad y dinamismo tanto entre grupos o categorías de usuarios como con el propio sistema, el cual rectifica al usuario los errores cometidos, donde se puede confirmar o rechazar decisiones.
- Dispositivos para elaborar el producto:
 - PHPNuke 7.6 (CMS).
 - Gestor de Base de datos. MySQL.
 - Red de un servidor apache. (Appeserver)
 - Características de la máquina: Pentium 2 ó superior de 4 HG de capacidad, 64 MegaBite o más RAM
 - Microprocesador de tipo Pentium II o superior, de 64 MB o más RAM de memoria.
 - Profundidad de color en 256 colores.
 - Todos sus componentes se implementan desplegados por el cliente y un programa que se ejecuta en el servidor.
 - WYSIWYG sin tratar de ocultar las etiquetas. Cambian de la vista de etiquetas (código) a la vista WYSIWYG (diseño), o quizás pueda ver las etiquetas mediante un elemento de menú.

Los reportes que emite el sistema pretenden ofrecer una herramienta de trabajo para la dirección a distintos niveles. Soporta su desempeño gestionando indicadores que expresen resultados y/o nivel de eficiencia de las acciones emprendidas por

organizaciones de personas que pertenecen a una o varias entidades. De igual modo, gestionando incidencias que suelen ocurrir en los procesos en los que se ven involucradas organizaciones o entidades, encaminadas a cumplir los objetivos para los cuales existen.

2.7 Herramienta para evaluar la eficacia del control interno en el Banco Popular de Ahorro

La información que llega hasta el nivel de la dirección provincial del Banco Popular de Ahorro está integrada por un número de indicadores que son necesarios para la toma de decisiones a este nivel y a nivel de la Oficina Central:

Indicadores del programa de pruebas y revisiones:

Estos indicadores se miden en por ciento cuya y de incurrir en violaciones en alguno de ellos constituye deficiencias graves de auditorías:

- Planificación del plan de pruebas y revisiones
- Ejecución del programa de pruebas y revisiones.
- Calidad y profundidad en las pruebas ejecutadas acorde a lo establecido en el MIP 00-285 Pruebas y Revisiones.
- Plan de rotación del personal autorizado a ejecutar las pruebas
- Análisis de las deficiencias con el trabajador responsable y jefe de departamento y posteriormente en los consejos de dirección
- Subsanación inmediata de las deficiencias detectadas o seguimiento de las mismas a través del comité de prevención.

Para procesar la información y evaluar el estado de los indicadores se propone un software concebido para los especialistas de contabilidad, los jefes de departamento de contabilidad y subdirectores de auditoría. Este software incluye el manual de usuario en el cual se describen los elementos siguientes:

- Es una página Web de fácil utilización, está instalada en un servidor de la dirección provincial y a la cual pueden acceder desde cualquier oficina de la provincia y desde el nivel central, con la debida compartimentación mediante contraseñas de accesos en dependencia de sus funciones.
- El proceso de tratamiento de datos, ejecutado por el usuario-captador.
- El proceso de aprobación de indicadores, supervisión y observación de las tareas ejecutadas por los captadores.
- El proceso de obtención de reportes que muestran el resultado de la captación y envío de informaciones.

El empleo de la página web diseñada, permite utilizar información general para el control del programa de pruebas y revisiones con recursos informáticos de fácil uso y

acceso.

Una interpretación general de estos análisis y resultados permite valorar que existen condiciones organizativas para el uso de los recursos en la implementación de un sistema de gestión de la información para el control del programa de pruebas y revisiones que contribuya a mejorar la eficacia del control interno de la misma aunque el perfil de utilización de los mismos evidencia la tendencia al uso de los medios tradicionales, no aprovechándose toda la potencialidad de los recursos informáticos existentes.

2.8 Conclusiones parciales

1. El diagnóstico realizado permitió conocer que los principales problemas detectados en materia de control interno están dados por: incorrecta planificación y ejecución del plan de pruebas y revisiones, existen vulnerabilidades respecto al plan de rotación a trabajadores autorizados a la ejecución de las pruebas y revisiones, inexistencia de calidad y profundidad en las pruebas, no se analizan las deficiencias reportadas en los consejos de dirección y comités de prevención, no se dispone de toda la base legal actualizada del programa de pruebas y revisiones en formato digital, existen problemas con el tiempo de entrega de la información y que no se explota adecuadamente la tecnología para la captación, procesamiento y análisis de la información.
2. El esquema de relaciones propuesto facilita el análisis de los flujos de información para el programa de pruebas y revisiones y conocer las relaciones entre los actores.
3. El análisis de las funciones de los participantes en el sistema permitió identificar los indicadores necesarios para evaluar la eficacia del control interno para el control del programa de pruebas y revisiones.
4. La web propuesta para la gestión de indicadores constituye una herramienta factible para la evaluación de la eficacia del control interno para el control del programa de pruebas y revisiones.

CAPÍTULO III: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL CONTROL DEL PROGRAMA DE PRUEBAS Y REVISIONES EN EL BANCO POPULAR DE AHORRO EN SANCTI SPÍRITUS

3.1 Introducción

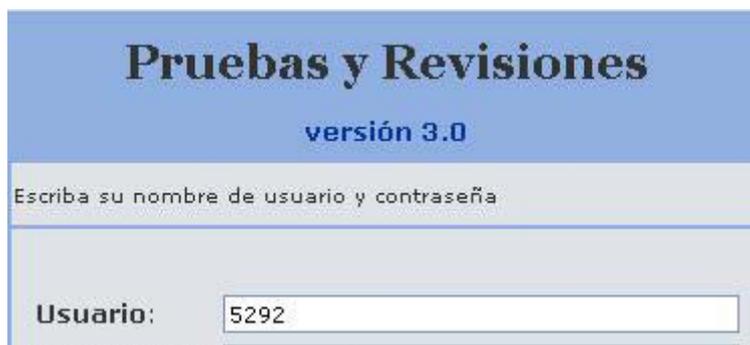
En este capítulo se exponen y analizan los resultados de la investigación realizada; para ello se muestra todo el análisis realizado y los resultados obtenidos a partir de la puesta en funcionamiento del sistema de gestión de la información para el control del programa de pruebas y revisiones y la evaluación de la mejora de la eficacia de la misma en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus. Este proyecto surge por necesidad de la entidad de erradicar las deficiencias que presentaba el programa de pruebas y revisiones en años anteriores. A partir de su implementación en el año 2007 y tomando como base los resultados satisfactorios alcanzados, se ha mantenido la vigencia de este proyecto, realizándose constantes mejoras que han permitido perfeccionar el sistema, elevar el trabajo desarrollado en este ámbito e incrementar la eficacia del control interno.

3.2 Implementación del sistema de gestión de la información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco popular de Ahorro en Sancti Spíritus

Se diseñó y elaboró una página web que ofrece una serie de ventajas a la jefa de departamento de contabilidad o especialista del área designada por esta en la Dirección Provincial, facilitando el estricto cumplimiento de todo lo establecido en el MIP 00-285 Pruebas y Revisiones, permitiendo evitar incurrir en errores, deficiencias y/o posibles hechos delictivos y logrando actuar de forma rápida ante la detección de alguno de estos casos y ser informado, subsanado inmediatamente o darle un seguimiento constante a través del comité de prevención.

En la fase de diseño participaron varios factores, las áreas de contabilidad, auditoría e informática; teniendo en cuenta que cuanto más seguro sean los sistemas informáticos mejor será la calidad y seguridad de los servicios que oferta el Banco Popular de Ahorro. Igualmente en la fase de implementación se implicaron las áreas antes mencionadas, respetando siempre el principio de contrapartida presente en cada actividad que realiza el banco.

En la Figura 3.1 se presenta la pantalla de menú de acceso al sistema; la misma incluye: el nombre de usuario y la contraseña que deben cumplir con todos los parámetros establecidos de seguridad informática.



Pruebas y Revisiones
versión 3.0

Escriba su nombre de usuario y contraseña

Usuario:

Figura 3.1: Pantalla de presentación de acceso al sistema. **Fuente: elaboración propia**

Como regulaciones de funcionamiento, solamente puede acceder al sistema la jefa de departamento de contabilidad de la Dirección Provincial o gerente contable en el caso de las sucursales. A esta página de acceso pueden acceder todos los trabajadores ya que la misma está ubicada en la Web provincial del Banco Popular de Ahorro de Sancti Spiritus y a través de un link ubicado en la misma remontarse directamente al MIP 00-285 Pruebas y Revisiones actualizado según las cartas de remesas recibidas de la Oficina Central y capacitarse correctamente para la ejecución de las pruebas. Dadas las características de ancho de banda de las comunicaciones se realizó un diseño sencillo, buscando optimizar el funcionamiento de la misma y que cumpla con su objetivo principal. El cumplimiento del 100 % del plan de pruebas y revisiones constituye un punto vulnerable de la entidad y a través de la seguridad que brinda este sistema se logra mantener una óptima calidad de trabajo además de un estricto control sobre el mismo.

Al autenticarse se da acceso a la pantalla principal la cual se presenta a continuación en la Figura 3.2. En la misma se puede visualizar en la parte izquierda de la pantalla el nombre del sistema "Pruebas y Revisiones" en letras deslizantes y a continuación en el menú "Actualizaciones" opciones importantes como son cada uno de los nomencladores tanto de cuentas, como de áreas y trabajadores; seguido por la opción "Varios" donde se desglosan los avisos de pruebas planificadas desde la fecha que se accede al sistema hasta los cinco días posteriores así como las pruebas sin ejecutar en el mismo período. En la pantalla principal aparecen los avisos de las pruebas planificadas en el mes detallando la fecha de ejecución, cuenta o las que pertenecen al grupo de "otras pruebas y revisiones", tipo de prueba y periodicidad, trabajador planificado y área a la que pertenece. Además el sistema permite conocer el porcentaje de ejecución de las pruebas planificadas para el mes en curso. Con este sistema se viabiliza el trabajo de especialistas y auditores y permite que se ejecuten las pruebas en la fecha planificada de forma automática por el sistema debido a que

el sistema emite avisos diarios de las pruebas a ejecutar dentro de un rango de tiempo establecido evitando de esta forma de incurrir en errores humanos e irregularidades.

versión 1.2.0 Usuario: 5292 Fecha: 21/5/2012

Tiempo de la consulta: 0.01328 seg.

Reportes Registros Documentación

5292 se encuentra a un 0% de pruebas ejecutadas en el mes actual.

AVISOS:					
Pruebas o Revisiones planificadas para los próximos 5 días (21/05/2012 - 26/05/2012).					
Fecha	Cta	Tipo Prueba	Periodicidad	Trabajador planificado	FOB-Cajero
21/05/2012	197	Especial	Mensual		
21/05/2012	446	Sorpresa	Mensual		
21/05/2012		Sorpresa	Mensual		
22/05/2012		Especial	Mensual		
22/05/2012	391	Especial	Mensual		
22/05/2012		Especial	Trimestral		
22/05/2012	672	Especial	Mensual		
23/05/2012	622	Especial	Mensual		
23/05/2012	070	Especial	Mensual		
23/05/2012	450	Especial	Mensual		

Pruebas o Revisiones sin realizar en los últimos 5 días (16/05/2012 - 21/05/2012)

Fecha	Cta	Tipo Prueba	Periodicidad	Trabajador planificado	FOB-Cajero
-------	-----	-------------	--------------	------------------------	------------

Figura 3.2: Pantalla inicial del sistema. Fuente: elaboración propia.

En la parte superior de la pantalla inicial del sistema aparecen las opciones Reportes, Registros y Documentación. En la opción Reportes (ver Anexo 3) se desglosan todos los necesarios para la correcta cumplimentación mensual del programa de pruebas y revisiones, los cuales se pueden solicitar por rango de fecha, departamento o trabajador. Los mismos están constituidos por los reportes de pruebas con saldo, pruebas sin saldo, pruebas no caso, pruebas planificadas, pruebas ejecutadas, control de la realización de las pruebas ya sea por cuenta y/o otras pruebas y revisiones, hoja de comprobación que representa el modelo oficial para la ejecución de las pruebas, asignación de pruebas por departamentos, diseño de pruebas con diferencias no localizadas, certificación de pruebas y revisiones e irregularidades reportadas en pruebas y revisiones. Los reportes que emite el sistema constituyen modelos de obligatoria cumplimentación los cuales son impresos mensualmente, revisados y firmados por el personal autorizado y archivados junto con todas las pruebas ejecutadas en carpetas habilitadas al efecto, inspeccionándose y evaluándose sistemáticamente por los auditores internos y/o externos. La opción Registros (ver Anexo 4) permite visualizar el control de acceso de otros usuarios al sistema ya sea sucursales u otras provincia detallando el código IP y últimas fechas de actualización, además registra la cantidad de trabajadores que realizan pruebas y las pruebas no ejecutadas. Estos registros son salvados directamente para el servidor permitiendo preservar un historial diario de los

accesos al sistema y de las sucursales o provincias que interactúen con el mismo y el cumplimiento general del programa de pruebas y revisiones. La opción Documentación (ver Anexo 5) constituye un manual sobre el funcionamiento del sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones, explicando de forma detallada cada una de sus opciones para viabilizar el trabajo de los especialistas que laboren directamente con el mismo.

La opción Nomenclador de Cuentas que se presenta en la Figura 3.3 permite que el usuario del área contable actualice e introduzca cada una de las cuentas del Balance de Comprobación de la entidad y el nombre de las mismas, así como también aquellas que pertenecen al grupo "otras pruebas y revisiones" (ver Anexo 6). Una vez introducidas en su totalidad se seleccionan aquellas cuentas y/o "otras pruebas y revisiones a las cuales se les hará pruebas con según su tipo y periodicidad según lo establecido en el MIP 00-285 Pruebas y Revisiones (ver Anexo 7). Una vez concluido este proceso se desglosan todas las cuentas y otras pruebas y revisiones en la pantalla del Nomenclador de Cuentas (ver Anexo 8) permitiendo tener un acceso independiente a cada una de ellas y revisar la planificación automática de las fechas según la periodicidad establecida e introducir de forma aleatoria las áreas y trabajadores que ejecutaran las pruebas los cuales no pueden repetirse cada mes según parámetros exigidos al sistema por orientaciones establecidas en el MIP 00-285 Pruebas y Revisiones (ver anexo 9). La jefa de departamento del área contable o especialista designada por esta tiene la responsabilidad de comparar sistemáticamente el Nomenclador de cuentas del sistema contra el Balance de Comprobación de la entidad para evitar que se deje de agregar al sistema alguna cuenta nueva que se comience a utilizar y se encuentre vigente en Balance, esta vigilancia solamente será temporal debido a que las bases de datos de este sistema de gestión están creadas para que capte el nomenclador de cuentas directamente del sistema de contabilización SABI. NEF que se implementará próximamente en el Banco Popular de Ahorro

Pruebas y Revisiones

Actualizaciones

- Nomenclador de cuentas
- Nomenclador trabajadores
- Cambiar password
- Definir áreas o dptos
- Agregar usuarios

versión 1.2.0 Usuario: 5292 Fecha: 21/3/2008

Seleccionar las cuentas que se le harán pruebas o revisiones:

Cta+Subcta+Análisis: - -

Seleccionar Otras Pruebas y Revisiones [Ver nomenclador OPR]

Agregar cuentas al nomenclador [Ver nomenclador de cuentas]

Mostrar registros por página Buscar una cuenta: - -

Ver una de las siguientes páginas: 1 2 3

Tiempo de la consulta: 0.00555 seg.

Detalles de las cuentas seleccionadas (desde 0 hasta 10 de un total de 25)

Figura 3.3: Nomenclador de Cuentas. Fuente: elaboración propia

En la opción Nomenclador de Trabajadores que se muestra en la Figura 3.4 se introducen al sistema todo el personal autorizado a la ejecución del plan de pruebas y revisiones, especificándose los datos más importantes de los mismos como son: carné de identidad, nombre y apellidos y el área a la que pertenecen, esta última previamente agregada al sistema. No pueden efectuar pruebas y revisiones aquellos trabajadores que posean categoría inferior a técnicos o especialistas o se encuentren en plazas de secretaría según lo reglamentado en el MIP 00-285 Pruebas y Revisiones. Este nomenclador exige una sistemática revisión debido a que se deben señalar aquellos trabajadores se encuentren de vacaciones, licencias o certificados a los cuales no se pueden proyectar para la ejecución de las pruebas en determinado período de tiempo; además también se debe actualizar en la base de datos las bajas y nuevos ingresos al centro que puedan ser agregados al plan de pruebas y revisiones.

versión 1.2.0 Usuario: 5292 Fecha: 21/3/2008

Definir trabajadores:

CI: Direccion:

Nombres: 1er Apellido: 2do Apellido2:

Mostrar registros por página Buscar:

Ver una de las siguientes páginas: [1](#) [2](#) [3](#) [4](#)

Tiempo de la consulta: 0.00521 seg.

Nomenclador de trabajadores (desde 0 hasta 10 de un total de 40)

CI	Nombre	1er Apellido	2do apellido	Área o dpto
----	--------	--------------	--------------	-------------

Figura 3.4: Nomenclador de Trabajadores. Fuente: elaboración propia.

A continuación se presenta en la Figura 3.5 la opción que tiene el usuario de cambiar sistemáticamente la clave de acceso al sistema la cual debe cumplir con todos los parámetros establecidos para el control de la seguridad informática de la entidad.

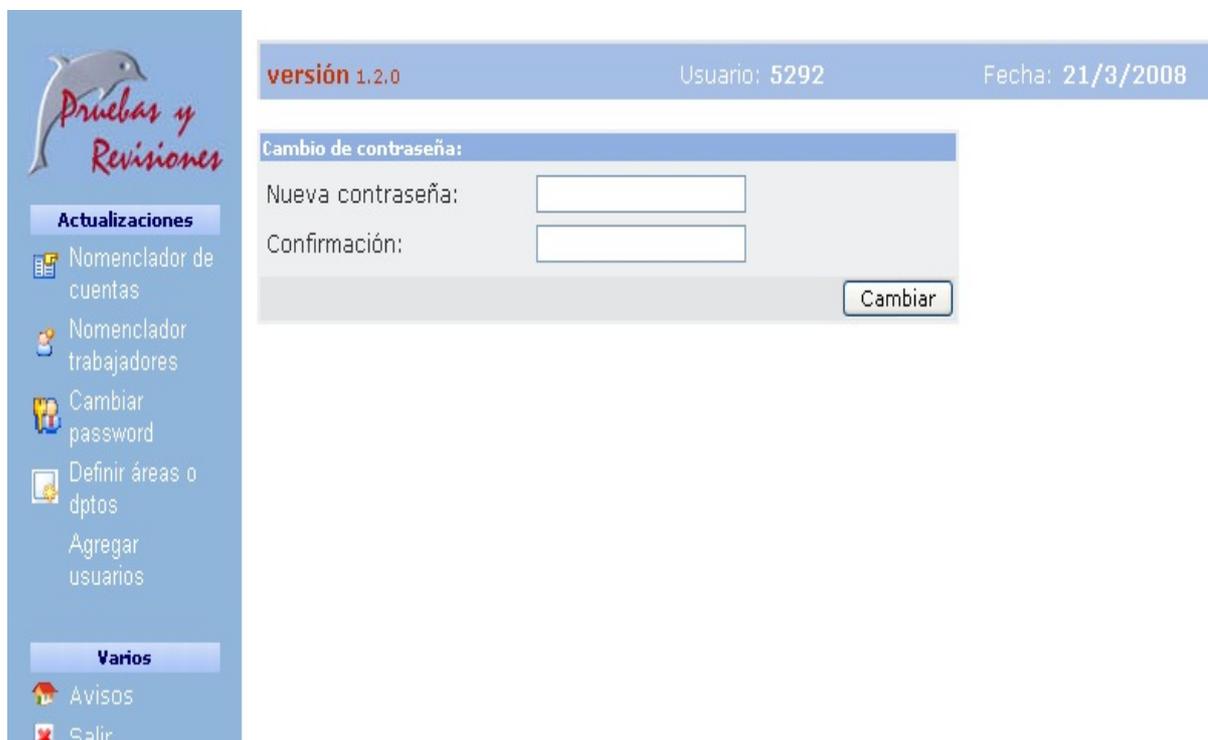


Figura 3.5: Cambio de clave. Fuente: Elaboración propia.

A través de la opción Definir áreas o departamentos que se visualiza en la Figura 3.6 el usuario introduce todas las áreas que por sus características y personal les sea permitido la ejecución de pruebas y revisiones. Pueden ejecutar pruebas y revisiones todas las áreas de la Dirección Provincial del Banco Popular de Ahorro a excepción de las siguientes: Dirección, Subdirecciones, departamento de informática, planificación, servicios internos y contabilidad, estas áreas solamente pueden ejecutar pruebas de tipo "regulares" que son aquellas auto-revisiones que permite evaluar el trabajo que se efectúa en sus departamentos. En la opción Agregar usuarios al sistema que se muestra en la Figura 3.7 es donde el usuario que implementó el sistema tiene la responsabilidad de agregar a todos los usuarios que podrán acceder al sistema y efectuar de forma independiente su planificación del programa de pruebas y revisiones ya sea en una sucursal y/o provincia. Se le introduce una clave temporal, la cual es de obligatorio cambio al acceder al sistema el nuevo usuario al sistema.



Figura 3.6: Definir áreas o departamentos a las que se les planifica pruebas y revisiones. Fuente: elaboración propia.



3.3. Evaluación de la incidencia de la implementación del sistema de gestión de información para el control de programa de pruebas y revisiones en la eficacia del control interno en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus

En el año 2007 se implementa en la Dirección Provincial del Banco Popular de Ahorro el sistema de gestión de control para el programa de pruebas y

revisiones, comprobándose que el mismo cumplía satisfactoriamente con los objetivos propuestos y se iba muy por encima de las expectativas de calidad y eficacia del control interno propuestas. En la Figura 3.8 se muestra un gráfico comparativo en un rango de 5 años antes de la implementación y 5 años a partir de esta, evaluándose la planificación de las pruebas y revisiones que constituye uno de los indicadores más importantes propuesto en el Capítulo II. El indicador a valorar se expresa en por ciento.

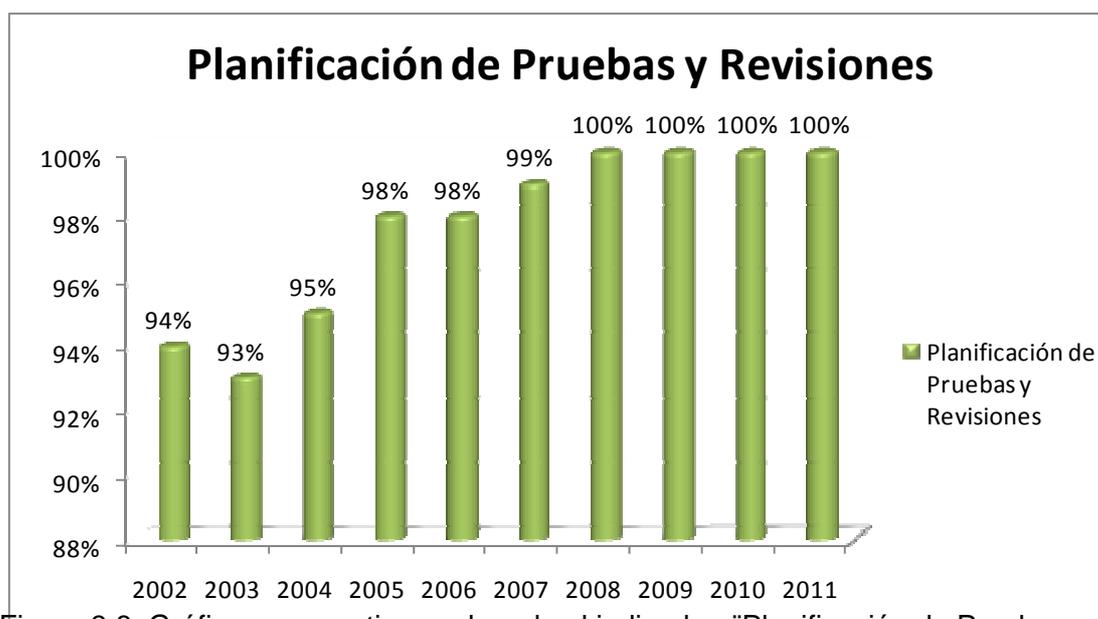


Figura 3.8: Gráfico comparativo evaluando el indicador "Planificación de Pruebas y Revisiones". Fuente: elaboración propia.

Como se puede evidenciar en el gráfico este indicador en un rango de cinco años anterior a la implementación del sistema se mantenía por encima del 90 %, en el 2002 la planificación se encontraba a un 94%, en el 2003 tuvo un leve descenso a un 93%, en el 2004 nuevamente se recupera y alcanza un 95% y finalmente en el 2005 y 2006 tiene con considerable incremento a un 98%, pero todavía no cumplía con los parámetros requeridos ya que el cumplimiento del plan de pruebas y revisiones está establecido que sea al 100%; comprobándose que en el año 2007 alcanza un 99% y a partir del 2008 se elevó a un 100% manteniéndose al máximo hasta el cierre económico 2011.

Al igual que la planificación de las pruebas y revisiones, la ejecución de las mismas constituye un indicador de vital importancia para el eficaz desempeño del control interno en el programa de pruebas y revisiones. A continuación se demuestra en la Figura 3.9 que este indicador también presentaba deficiencias las cuales fueron eliminadas con el sistema. En el año 2002 la ejecución del plan de pruebas y revisiones se encontraba solamente a un 93%, decayendo en el 2003 a un 91%, en el 2004 aumenta a un 95% para en el 2005 disminuir a un 94%

y en el 2006 a un 95% de cumplimiento; elevándose a un 100% a partir de la implementación.

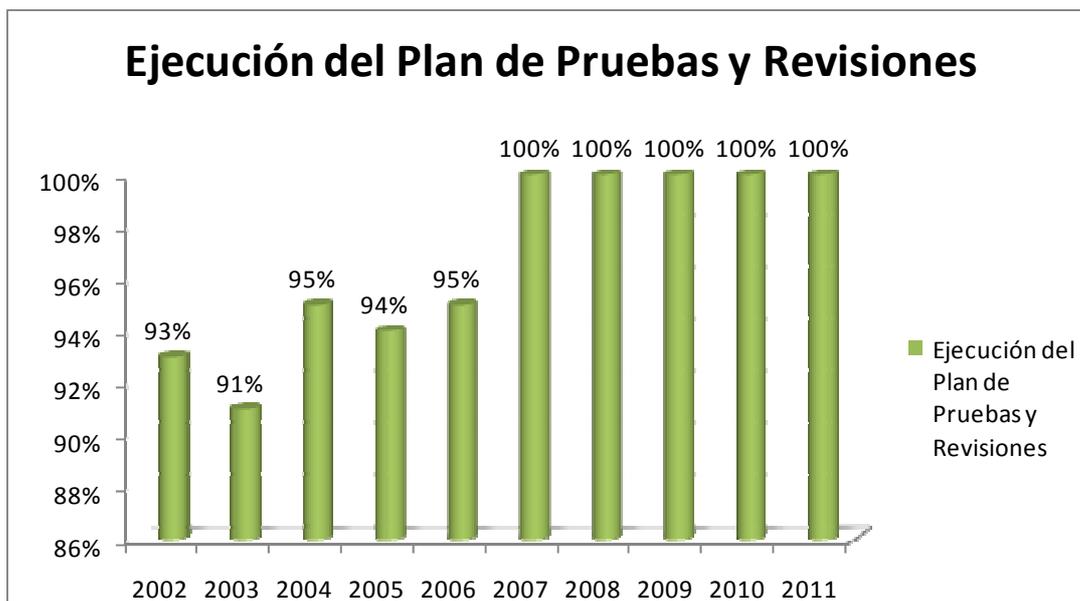


Figura 3.9: Gráfico comparativo evaluando el indicador "Ejecución del Plan de Pruebas y Revisiones". Fuente: elaboración propia.

Este indicador se veía afectado fundamentalmente por el incumplimiento de la ejecución de las pruebas según su periodicidad y tipo, muchas de estas aún encontrándose planificadas correctamente, no eran informadas a los trabajadores en la fecha exacta: mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, no se cumplimentaban en estos períodos. Incurría negativamente sobre este indicador el incumplimiento del aviso sorpresa de las pruebas cuya tipificación así lo ameritaban, previa a la hora de su cumplimentación, lo mismo sucedía con las especiales y regulares.

Cada indicador depende directamente del otro, de esta forma también se puede evaluar negativamente la calidad y profundidad en la ejecución de las pruebas y revisiones la cual se presenta a continuación en la Figura 3.10, presentándose a un 90% en el año 2002 y 2003, a un 93% en el 2004, a un 92% en el 2005 y aumenta a un 95% en el 2006 y a partir del 2007 se logra alcanzar satisfactoriamente el 100% de cumplimiento de este indicador. La insuficiente calidad y profundidad de las pruebas se debía fundamentalmente a la poca capacitación de los trabajadores y la carencia de un vínculo directo a las últimas actualizaciones recibidas de la Oficina Central para una estricta y correcta revisión. Si una prueba está correctamente planificada y existe calidad y profundidad en las mismas conlleva directamente a una satisfactoria ejecución de las mismas. De esta forma estos indicadores se vinculan estrechamente uno con otro y todos deben mantener un equilibrio en su cumplimiento.

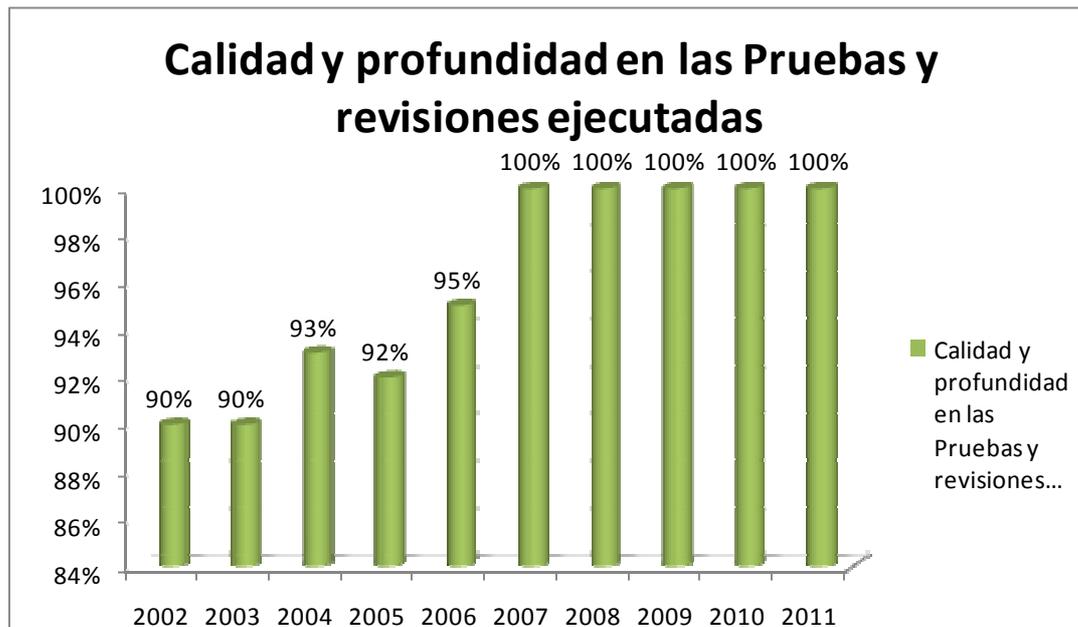


Figura 3.10: Gráfico comparativo evaluando el indicador "Calidad y profundidad de la ejecución de las pruebas y revisiones". Fuente: elaboración propia.

Para lograr más profundidad en el análisis de este indicador se optó por revisar tres cuentas importantes del Balance de Comprobación con el objetivo de chequear que el trabajador autorizado a la realización de las pruebas revisara y cumplimentara todos los puntos establecidos en el MIP 00-285 Pruebas y Revisiones. Para ello se examinaron las pruebas efectuadas a las cuentas 395 – Pagos anticipados, 450 – Cheques de gerencia en CUC y 622- Cuentas por pagar a corto plazo, correspondientes al mes de Agosto del 2006 y de Agosto del 2007 respectivamente. Inicialmente se pudo constatar que en el MIP 00-285 Pruebas y Revisiones se establece lo siguiente respecto a las mismas:

Cuenta 395- Pagos anticipados:

- Sumar los registros de los modelos 11-28 Comprobante de partidas pendientes por subcuentas, comprobando que el total obtenido por cada una de ellas coincide con el saldo en el Anexo al Balance de Comprobación respectivamente.
- Revisar que dichos registros se encuentran correctamente confeccionados y que las explicaciones contengan los datos requeridos y el detalle correspondiente.
- Analizar que las partidas que constituyan cada subcuenta estén dentro de la fecha determinada. En el caso de haber partidas por más tiempo prudencial analizar las causas para su eliminación.

- Verificar que cada partida contabilizada por pagos anticipados a proveedores o suministradores, contenga la prefectura de la empresa por concepto de la compra efectuada.

Cuenta 450 – Cheques de gerencia en CUC:

- Comprueban el cuadro de la cuenta verificando que el saldo de los submayores, según listado de comprobación de saldo coincida con el que muestra la cuenta con el Anexo al Balance de Comprobación.
- Revisar por muestreo que los cheques pagados se encuentren firmados por dos dirigentes.
- Se cobre la comisión según tarifa de términos y condiciones del BPA, excepto en los emitidos por el Banco para satisfacer sus obligaciones y necesidades.
- Se encuentren confeccionados de forma tal que no puedan ser alterados, inutilizados los espacios en blanco.
- Muestre al dorso el concepto de pago, importe y código de la cuenta.
- Revisar la existencia de cheques caducados o prescritos (180 días caducan y a los 200 días pasan a la cuenta 400).
- Revisar que en el diario de operaciones del día registro y mayor presenten igual saldo.

Cuenta 622- Cuentas por pagar a corto plazo:

- Suman los registros modelo 11-28 por subcuenta y submayor manual 11-23 según corresponda por tipo de subcuentas y obtiene un total general que debe coincidir con el saldo de la cuenta del Balance de Comprobación.
- Comprueban que cada partida, pendiente o liquidada es objeto de análisis verificando la corrección de cada operación, para comprobar que las mismas correspondan al origen por lo cual se contabilizó a esta cuenta.
- Investigar los motivos por los cuales se encuentran pendientes, evaluando las gestiones realizadas para su liquidación.
- Verificar que exista expediente debidamente habilitado por cada proveedor.
- Verificar que son ingresados en los 10 primeros días del mes siguiente a aquel en que el interesado pierde su derecho a cobrar sus salarios con más de 180 días contabilizados.

En todas las revisiones efectuadas se debe adjuntar las tiras de suma a las pruebas como evidencia del cuadro de la cuenta y el revisor debe inicialar cada

total en las mismas y en el Anexo al Balance de Comprobación. Se debe reflejar en la tira de suma la cuenta que se revisa, nombre de la misma, tipo y periodicidad y fecha que se cumplimenta la prueba.

Resultados en las pruebas del mes de Agosto del 2006:

Cuenta 395- Pagos anticipados:

- El revisor no dejó inicialado el cuadro de las cuentas en el Balance de Comprobación ni tampoco en la tira de suma
- No se verificó la existencia de la prefactura de cada uno de los pagos anticipados efectuados
- No se hace referencia de la cumplimentación de los registros.

Cuenta 450- Cheques de gerencia en CUC:

- No se hace referencia sobre la existencia de cheques caducados o prescritos.
- No especifica si cuadra el saldo del registro contra el mayor según diario de operaciones del día

Cuenta 622- Cuentas por pagar a corto plazo:

- No se hace referencia del análisis efectuado a las partidas pendientes, obviando mencionar las gestiones realizadas para su depuración y los motivos por los cuales se encuentran excedidas del término establecido.
- No se menciona la existencia de los expedientes habilitados por proveedores.

Resultados en las pruebas del mes de Agosto del 2007:

- Nada que reportar. Se cumplimentan al 100 % todos los puntos establecidos en el manual de forma detallada y explícita.

Se pudo constatar a través de las pruebas revisadas que no se cumplimentaban todos los puntos establecidos en el MIP 00-285 Pruebas y Revisiones en cada una de estas cuentas en el mes de Agosto del 2006, afectando directamente y de forma negativa esta situación sobre la calidad y profundidad de las pruebas en el año 2006. De igual forma se evidenció la recuperación de este indicador en el mes de Agosto del año 2007 ya que no se reporta ninguna irregularidad en las pruebas respecto a los puntos establecidos para su revisión y correcta cumplimentación de las mismas.

Está legislado en el MIP 00-285 Pruebas y Revisiones el carácter rotativo del personal autorizado para la ejecución del plan de pruebas y revisiones, el cual como se explicó con anterioridad debe poseer categoría superior a secretaria. Se aplica para todas las pruebas cualquiera que sea su periodicidad que debe

planificarse para departamentos y trabajadores diferentes cada mes para lograr una veraz y estricta revisión y evitar de esta forma incurrir en deficiencias e incluso hechos delictivos. Solamente se autoriza a efectuar pruebas el mismo departamento, pero diferentes trabajadores, aquellas pruebas tipificadas como "regulares", sobre las cuales se establece que sean cumplimentadas por el propio departamento donde se realiza la comprobación, constituyendo de esta forma auto-revisiones para el área. A continuación se muestra en la Figura 3.11 el gráfico que evalúa esta situación en el período que se ha estado examinando. En el año 2002 obtiene un 92%, en el 2003 y 2004 un leve ascenso a 93% para en el 2005 disminuir a 92% nuevamente, en el 2006 un 94%, ya en el 2007 alcanza un 99% y a partir del 2008 el esperado 100%.

Este indicador se desempeñaba muy negativamente en los años anteriores a la implementación del sistema producto no solo a que no se rotaban los departamentos, sino que tampoco se rotaban los trabajadores que pertenecían a los mismos y sistemáticamente un mismo trabajador repetía las pruebas asignadas a su departamento. También se incurría en errores como trabajadores que no poseían categoría suficiente para la realización de las pruebas se encontraban ejecutando las mismas.

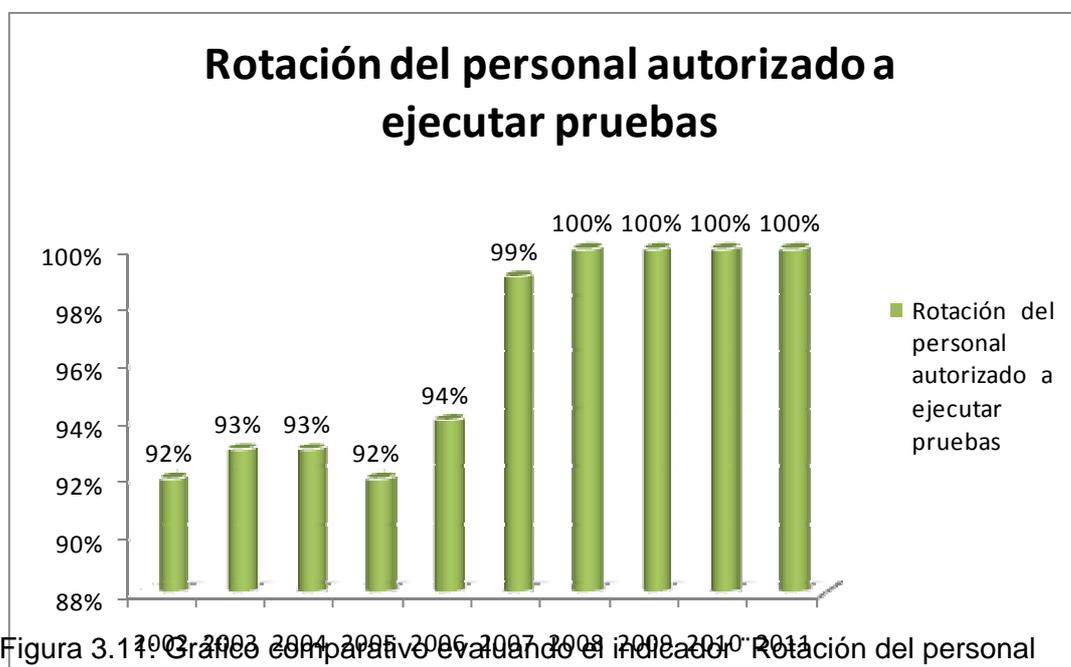


Figura 3.11: Gráfico comparativo evaluando el indicador "Rotación del personal autorizado a ejecutar pruebas y revisiones. Fuente: elaboración propia.

A través de la opción "nomenclador de trabajadores" que presenta el sistema se logró erradicar todas estas irregularidades y mantener un estricto control sobre este plan rotativo imprescindible para la correcta ejecución de las pruebas.

Otro factor importante para el eficaz y eficiente cumplimiento del programa de pruebas y revisiones lo constituye el análisis de las deficiencias reportadas en cada prueba por los trabajadores que las realizan, cuyo análisis comparativo se puede visualizar en el gráfico que se muestra en la Figura 3.12. Este análisis debe realizarse inicialmente con el trabajador responsable de la deficiencia detectada y con su jefe de departamento y esta debe ser subsanada inmediatamente y reportada en el informe de irregularidades del mes y en la certificación de pruebas y revisiones que se envía para la subdirección de auditoría provincial y posteriormente se envía a la Oficina Central el consolidado provincial de las deficiencias detectadas. De no ser subsanada inmediatamente se le debe dar seguimiento sistemáticamente y controlar que se erradique a través de un plan de medidas establecido y previamente analizado en el comité de prevención. La subsanación inmediata de deficiencias y el seguimiento que se le debe dar a las que no se erradican al momento constituye otro indicador importante a evaluar cuyo comportamiento se puede observar en la Figura 3.13. Es imprescindible que todas las deficiencias detectadas, ya sean eliminadas al instante o seguidas y controladas por el comité de provincial y todo el personal autorizado, sean analizadas además en todos los consejos de dirección que se realicen en la entidad, de esta forma todos los directivos tienen conocimiento de las mismas y pueden aportar soluciones o medidas para evitar incurrir en deficiencias que se puedan presentar de forma reiterativa. Se comprobó que esto no se cumplía en años anteriores a la implementación al sistema e influía de forma catastrófica sobre este indicador ya que el análisis se resumía a la reunión con el responsable de la deficiencia y su jefe de área. A través de los reportes que brinda el sistema así como todas sus ventajosas opciones en general viabilizaron el trabajo de la jefa de departamento del área contable que labora directamente con el sistema y se logró cumplimentar la proforma establecida para el análisis de las deficiencias reportadas en las pruebas.

Como se puede observar el indicador que se muestra en la Figura 3.12 tuvo resultados desastrosos en el cumplimiento del programa de pruebas y revisiones los años anteriores a la implementación. En el 2002 solamente alcanzó el 50%, en el 2003 disminuye a 45%, en el 2004 continua su descenso con un 43%, para recuperarse en el 2005 y 2006 con un 50%. El año de la implementación se elevó considerablemente a un 95% pero por errores en la proforma que presentaba el sistema no alcanzó su máxima expresión; ya a partir del 2008 logra cumplimentarse a un 100% este indicador.



Figura 3.12: Gráfico comparativo evaluando el indicador "análisis de las deficiencias detectadas". Fuente: elaboración propia

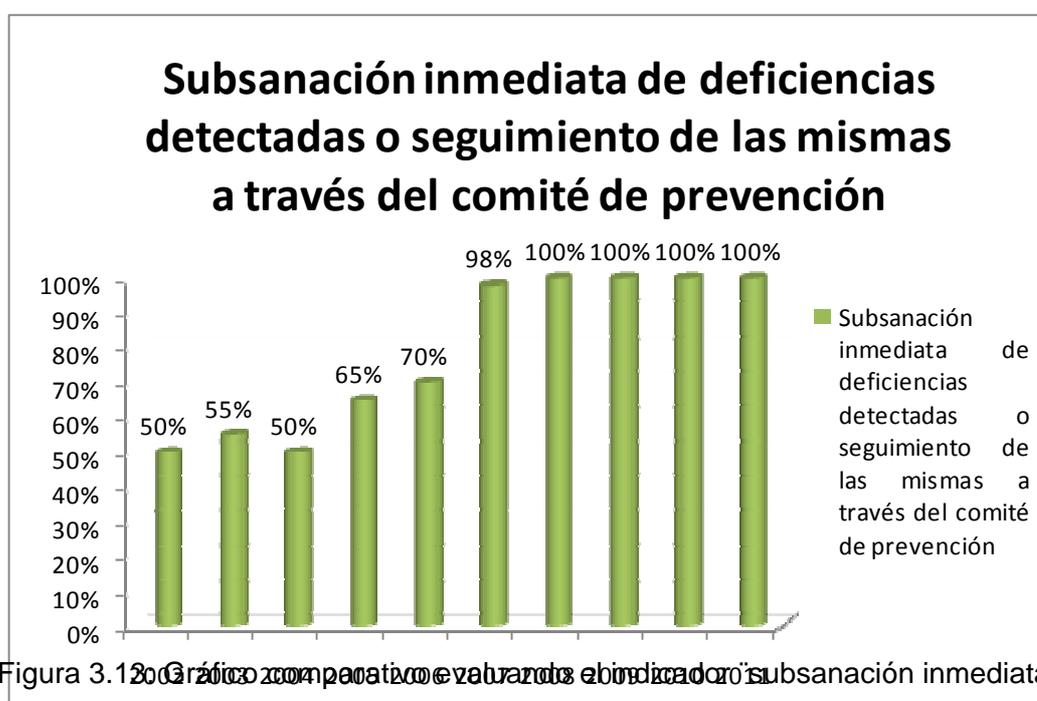


Figura 3.13: Gráfico comparativo evaluando el indicador "subsanción inmediata de las deficiencias o seguimiento de las mismas a través del comité de prevención". Fuente: elaboración propia.

Todo proceso necesita un final y el programa de pruebas y revisiones concluye mensualmente con el análisis de este indicador tan importante para evitar incurrir en errores y/o deficiencias reiterativamente, así como incluso impedir hechos delictivos. Se puede observar en la Figura 3.13 que este indicador no presentaba un desempeño satisfactorio en los 5 años anteriores a la implementación del sistema debido a que fundamentalmente no se les daba un seguimiento apropiado a las deficiencias que eran detectadas y no se subsanaban inmediatamente. Se pudo constatar que el seguimiento lo realizaba la jefa del área contable sin presentar la documentación necesaria al comité de

prevención producto a la inexistencia de registros y proformas automatizadas que controlaran la realización de esta tarea. A través de los reportes que presenta el sistema se consiguió exitosamente el funcionamiento de este indicador. Se evidenció que en el 2002 este indicador se encontraba al 50%, en el 2003 solamente a un 55%, disminuyendo nuevamente a 50% en el 2004, se encontraba en un 65% en el 2005 y en un 70% en el 2006. A partir del 2007 comienza su recuperación exitosamente con un 98% en este año y a continuación alcanzando el 100% requerido.

3.4. Mejoras realizadas al sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones a partir de su implementación.

Dada la importancia de este sistema de gestión de información para elevar la eficacia del control interno en la Dirección Provincial del Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus, teniendo en cuenta que el programa de pruebas y revisiones constituye un punto vulnerable en el sistema bancario y a través de la implementación de este sistema se erradicaron todas las deficiencias que reportaban resultados negativos a la entidad en auditorías recibidas, se procede a la constante actualización y perfección del mismo posterior a su implementación en el año 2007.

Año 2008:

- Realiza salva automática para servidores y máquina de la jefa de departamento del área contable.
- Guarda diariamente registros del cumplimiento del plan de pruebas y revisiones de la Dirección Provincial, así como en cada una de sus sucursales enviándolos a la web provincial del BPA de Sancti Spíritus permitiendo que los directivos controlen esta actividad de forma más directa y fácil.
- Mayor rapidez en el acceso al sistema para aquellas sucursales que dada su lejanía presentan problemas en las comunicaciones

Año 2009:

- Reporte de asignación de pruebas y revisiones por trabajadores y por departamentos
- Cierre anual y salva con registros del cumplimiento del plan de pruebas y revisiones de la Dirección Provincial y cada una de sus sucursales de forma automática
- Planificación automática del plan de pruebas y revisiones del nuevo año

Año 2010:

- Permite registrar en cada una de las cuentas y otras pruebas y revisiones las irregularidades detectadas en las mismas a través de un campo memo habilitado al efecto y al finalizar cada mes se consolidan las mismas de forma automática creando el reporte de irregularidades detectadas en cada mes.
- Confecciona de forma automática el modelo de certificación del cumplimiento de pruebas y revisiones a partir del reporte de irregularidades confeccionado y envía a través de mensaje de correo esta certificación a la Subdirección de Auditoría y Subdirección Financiera de forma automatizada.

Año 2011:

- Reporte de pruebas no ejecutadas en el mes las cuales aparecen en la pantalla principal a modo de aviso los últimos cinco días de cada mes.
- Actualiza automáticamente el nomenclador de trabajadores y de áreas nutriéndose del sistema de nómina de la entidad

Año 2012:

- Se preparan las bases de datos del sistema para mantener una interconexión con el nuevo sistema contable "SABIC. NEF" del Banco Popular de Ahorro para nutrirse del nomenclador de cuentas del mismo y efectuar de forma automática la planificación de todas las cuentas del Balance exactamente contra sistema.

3.5. Conclusiones parciales:

1. Se diseñó un sistema de gestión de la información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus que incluye entre sus opciones principales un nomenclador de cuentas, nomenclador de trabajadores, definición de áreas o departamentos, agregar nuevos usuarios y los avisos que constantemente muestra el sistema al autenticarse al mismo y en esta última opción una serie de reportes y proformas oficiales, así como registros del sistema y toda la documentación referente al mismo
2. Se logró la implementación del sistema de gestión de la información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco popular de Ahorro en Sancti Spíritus en el año 2007, cumpliendo el mismo de forma satisfactoria todas las expectativas y metas trazadas.
3. Se evaluó la incidencia de la implementación del sistema de gestión para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco popular de Ahorro en Sancti Spíritus a través de gráficos comparativos 5 anteriores a

la implementación y 5 posteriores a esta, verificándose que los indicadores hasta el 2006 oscilaban entre 50% y 90% de cumplimiento solamente, mientras que a partir del 2007 se logra un 100% de cumplimiento de estos.

4. Se han realizado constantes mejoras y actualizaciones al sistema dada su importancia para la entidad y permitiendo de esta forma incrementar el desarrollo de este proyecto, mantener la vigencia del mismo y perfeccionar la eficacia del control interno en la Dirección Provincial del Banco Popular de Ahorro de Sancti Spiritus

Conclusiones

- 1. El análisis de la bibliografía permitió la adquisición de conocimientos sobre los sistemas de gestión de información, eficacia, control interno y todo lo referente al programa de pruebas y revisiones legislado por el sistema bancario; permitiendo identificar de esta forma los principales problemas de la investigación, así como los indicadores de eficacia a evaluar.**
- 2. El diagnóstico inicial realizado permitió constatar las principales deficiencias que presentaba el programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus, relacionadas con la planificación y ejecución del programa de pruebas y revisiones, calidad y profundidad de las pruebas ejecutadas, análisis de las deficiencias detectadas y finalmente la subsanación inmediata de las mismas o su seguimiento.**
- 3. Se diseñó un sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro soportado en una página web como solución informática, el cual cumple satisfactoriamente con lo legislado en el MIP00-285 Pruebas y Revisiones.**
- 4. Se logró la implementación del sistema de gestión para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro lográndose su adaptación a las especificidades de la infraestructura informática instalada y erradicando a partir de su utilización todas las deficiencias de auditoría que presentaba el programa de pruebas y revisiones con anterioridad.**
- 5. Se produjo un perfeccionamiento en la eficacia del control interno para el programa de pruebas y revisiones al lograr el cumplimiento del 100% de todos los indicadores a evaluar por auditorías internas y/o externas recibidas en la entidad; así como se efectuaron constantes mejoras al sistema a partir de su implementación dada su importancia para el sistema bancario, permitiendo mantener la vigencia de este proyecto.**

Recomendaciones

- 1. Continuar perfeccionando el sistema de gestión de la información para el control del programa de pruebas y revisiones.**
- 2. Implementar el sistema en todas las sucursales y direcciones provinciales del Banco Popular de Ahorro del país.**
- 3. Presentar los resultados de la investigación en eventos nacionales del sistema bancario y de la ANEC.**

BIBLIOGRAFÍA

- 1- Banco Popular de Ahorro (2000). Manual de Instrucciones y Procedimientos del Banco Popular de Ahorro 00-285 Pruebas y Revisiones.
- 2- Salazar Morera, Carlos Rafael (2000). Ahorro, Dinero y Banco
- 3- Contraloría General (2011) Resolución 60
- 4- Beas Aranda, José Luis (2005). Eficiencia y Eficacia. <http://www.rrhhmagazine.com>. Acceso 02/02/12
- 5- Buckland, M. K. (1991). Information and information system. New York. Greenwood Press.
- 6- Bustelo Carlota, Ruesta (2005). Gestión documental en la empresa: Una aproximación práctica. <http://www.inforarea.es/Documentos/fesabid.pdf>. Acceso 22/11/11.
- 7- Calzado, Vicente. (2003) La evolución hacia la gestión de la información corporativa. Suplemento Especial Computer Word. No. 876.
- 8- Carreño Torres, Yamina (2003). Bases para el perfeccionamiento de la gestión de la información para el servicio docente de PREGER. Tesis presentada en opción al grado científico de master en gestión de la información. Universidad de la Habana.
- 9- Davenport, Thomas H y David W De Long (1998). Successful Knowledge Projects. Sloan Management Review, p. 43-57.
- 10- Fernández Vega, Ana María (2001). Análisis del sistema de modelos del sector agropecuario y silvicultura de la oficina Nacional de Estadística. Tesis presentada en opción al grado científico de master en gestión de la información. Universidad de la Habana.
- 11- Flores Bañuelos, Tomás R. (2000). La gestión de la información como alfabetización en la formación de usuarios de la UAM Unidad Xochimilco. Tesis presentada para optar por el grado de master en gestión de la información. Universidad de la Habana.
- 12- García Fleites A. O (1997) Procedimientos para la Evaluación de la Eficiencia de la Dirección y el Desempeño Profesional de los Cuadros en los Complejos Agroindustriales Azucareros Cubanos. Tesis de Doctorado en Ciencias Económicas.
- 13- González M., Juan Carlos (2002). La verdad sobre eficiencia, eficacia y efectividad. <http://www.monografías.com>. Acceso: 04/10/11.
- 14- IDG. (2001). La gestión del conocimiento tiene más valor en su lado operacional. Según el foro mensual, de la Fundación Dintel. Comunicaciones

World. No. 887 P: 14. 11/5/11 En:
<http://www.idg.es/computerworld/impart.asp?id=122030>

- 15- IDG. (2000) ¿Es la Gestión del Conocimiento igual a TI? Una opinión que podría retrasar los esfuerzos de KM. Computerworld No. 837 P: 30 24/03/20.
- 16- Lefcovich, Mauricio (2004). Sistemas de información. Su implementación. [http://www.sapiens.com/La comunidad del conocimiento](http://www.sapiens.com/La%20comunidad%20del%20conocimiento).
- 17- Lucas, Henry C. (1990). Conceptos de los sistemas de información para la administración. México. Mc Graw-Hill.
- 18- Mac Donough, Adrián (1970). valoración de la información y sistemas de información. Bilbao.
- 19- Manosalva Salvador, José Javier (2008). La eficacia, eficiencia, productividad, competitividad, rentabilidad, economicidad, racionalidad y calidad. <http://www.monografias.com>.
- 20- Microsoft corporation (2007). Biblioteca de Consulta Microsoft Encarta. © 1993-2007 Microsoft.
- 21- Ministerio de Finanzas y Precios (2003). Resolución 297: Gaceta Oficial de la república de Cuba. La Habana, 14 de noviembre.
- 22- Microsoft Corporation (1999). Microsoft adelanta las ideas claves para desarrollar el nuevo concepto de gestión del conocimiento sin límites. En: http://www.microsoft.com/Spain/prensa/10_99/
- 23- Paéz Urdaneta, I. (1992). Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional. Retos y oportunidades/Iraset Paéz Urdaneta. Caracas. Universidad de Simón Bolívar.
- 24- PC WORD (2004). Aplicaciones EIS con Forest & Trees 3.1b Sistemas de información para ejecutivos. Consultado 01/04/11 en <http://www.idg.es/pcworld/articulo.asp?idart=32283>.
- 25- Peralta, Manuel (2007). Sistema de Información MPeralta@suprema.gov.do
<http://www.monografias.com/trabajos7/sisinf/sisinf.shtml>.
- 26- Podmoguilnye, Marcelo Gustavo (1999). SISTEMAS INTEGRADOS DE INFORMACION. Consultado en 01/12/11 en <http://www.iapuco.org.ar/trabajos/Podmoguilnye.doc>.
- 27- Ponjuán Dante, G. (2004): Gestión de Información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional, 212 pp., Nuevo Paradigma, Rosario, Argentina.
- 28- Ponjuán, Dante, G. (2004) Sistemas de información: principios y aplicaciones. La Habana: Félix Varela.

- 29- Ponjuán Dante, G. (1998): **Gestión de Información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones**, pp. 47-48, CECAPI, Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- 30- Rodda Romero, José Luis (2008). “Más control y eficiencia bancaria” en **Revista del Banco Central de Cuba**. Año 11. No.4. Ciudad de la Habana, Centro de Información Bancaria Económica.
- 31- Rodríguez Rivero, Maribel (2005). “La gestión del conocimiento una poderosa fuente de ventaja competitiva” en **Folletos gerenciales**. Año IX, No.6, junio.
- 32- Stair, Ralph M. y George W Reynolds (2000). **Principios de sistemas de información. Enfoque administrativo**. Cuarta Edición. Internacional Thomson Editores S.A..
- 33- Von Bertalanffy, Ludwig (1976). **Teoría General de Sistemas**. Petrópolis, Vozes.
- 34- [Walter, Fritz](#) (2002). -Último cambio: [New Horizons Press](#).

Anexo 1.

Entrevista a directivos y auditores de la Dirección Provincial del Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus.

Objetivo: Constatar los criterios de diferentes especialistas sobre las vulnerabilidades en tema de materia de control interno referentes al control del programa de pruebas y revisiones.

Esta entrevista forma parte de un estudio que se realiza en la Dirección Provincial para perfeccionar el trabajo en materia de control interno, esperamos nos dedique unos minutos a este propósito

Muchas Gracias

Guión de la entrevista:

1. ¿Considera que existe un estricto control sobre la planificación y ejecución del programa de pruebas y revisiones? ¿Por qué?
2. ¿Piensa que se realizan con profundidad y calidad las pruebas y revisiones? ¿Por qué?
3. ¿Cree que son analizadas en el consejo de dirección todas las deficiencias reportadas? ¿Estas deficiencias son reportadas en la certificación del cumplimiento de pruebas y revisiones emitida para la Oficina Central?
4. ¿Piensa que se cumple con el proceso de rotación del personal autorizado a ejecutar las pruebas y revisiones?
5. ¿Considera que se ejecutan las pruebas y revisiones en fechas totalmente diferentes?
6. ¿Cree que se cumplimentan correctamente los reportes de las pruebas con saldo, sin saldo y "otras pruebas y revisiones" establecidos en el programa de pruebas y revisiones?
7. ¿Considera que el cumplimiento del plan de pruebas y revisiones ha sido satisfactorio en las evaluaciones aportadas por auditorías externas recibidas a nuestra entidad?

Fuente: elaboración Propia

Anexo 2.

Encuesta dirigida a trabajadores autorizados para la ejecución del programa de pruebas y revisiones en la dirección provincial del Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus.

Compañero(a):

Como parte de la investigación “Desarrollo de un sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones en el Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus” y teniendo en cuenta su experiencia en el ejercicio de la actividad, consideramos que sus opiniones enriquecerán el trabajo. Por tal motivo, si usted estima que está en condiciones de poder ayudar en esta tarea le pedimos su colaboración para contestar este cuestionario.

Por favor lea las instrucciones cuidadosamente, así como cada pregunta.

Instrucciones:

Cada pregunta aparece en escala del 1 al 3, que se interpreta de la siguiente forma.

1	2	3
Mal	Regular	Bien

No se requiere su nombre, solamente la siguiente información:

Años de experiencia en el Banco.	
Años de experiencia en la ejecución de pruebas y revisiones en la entidad.	
Nivel escolar vencido.	

Cuestionario:

1. ¿Conoce usted las regulaciones establecidas en el MIP 000-285 de pruebas y revisiones, así como las actualizaciones del mismo que se reciben a través de cartas de remesas de la Oficina Central?

1	2	3
---	---	---

Anexo 2 (Continuación...)

2. ¿Existen deficiencias en cuanto a la planificación y ejecución del programa de pruebas y revisiones?

1	2	3
---	---	---

3. ¿Considera que se ejerce un estricto control sobre el programa de pruebas y revisiones?

1	2	3
---	---	---

4. ¿Considera que a las pruebas por sorpresa y especiales se les da el tratamiento requerido, así como el plan de rotación del personal para su ejecución?:

1	2	3
---	---	---

5. ¿Considera que las pruebas y revisiones se ejecutan con la profundidad y calidad requeridas?

1	2	3
---	---	---

6. ¿Conoce si son analizadas y se le da seguimiento a las deficiencias detectadas con el personal y áreas involucradas, así como discutidas en los consejos de dirección?

1	2	3
---	---	---

7. ¿Conoce las evaluaciones recibidas por auditorías externas en el programa de pruebas y revisiones? ¿Cómo han sido?

1	2	3
---	---	---

8. Considera que se hace uso adecuado de las tecnologías para la captación, procesamiento y análisis de la información relacionada con el programa de pruebas y revisiones.

1	2	3
---	---	---

Fuente: elaboración propia

Anexo 3.

Reportes que presenta el sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones

versión 1.2.0 Usuario: 5292 Fecha: 21/5/2011

Reportes

- Pruebas sin saldo
- Pruebas con saldo
- Pruebas No Caso
- Pruebas planificadas (no incluye otras pruebas y revisiones)
- Pruebas ejecutadas (no incluye otras pruebas y revisiones)
- Pruebas no ejecutadas
- Control de la realización de Pruebas y Revisiones [Cuenta] [Otras P. Rev.]
- Hoja de comprobación
- Asignación de Pruebas y Rev. por áreas o departamentos
- Mostrar diseño para Pruebas con diferencias no localizadas
- Certificación de pruebas y revisiones
- Irregularidades reportadas en pruebas y revisiones

Actualizaciones

- Nomenclador de cuentas
- Nomenclador trabajadores
- Cambiar password
- Definir áreas o dptos
- Agregar usuarios

Varios

- Avisos
- Salir

Acerca de...
Anexo 4.

Registros internos que genera el sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones

versión 1.2.0 Usuario: 5292 Fecha: 21/3/2008
Tiempo de la consulta: 0.0021 seg.

Datos generales de las sucursales:

Sucursal	Caja	Descripción	Última actualización	IP
root	00	Administrador	0000-00-00	
5292	00	Dirección Provincial	2008-03-21	172.23.1.142
9762	00	Habana	0000-00-00	
9702	00	Oficina Central	0000-00-00	
5232	00	Sucursal Cabecera	2006-09-25	172.23.1.144
5202	00	Sucursal Colón	2006-06-05	172.23.10.48
5112	00	Sucursal Fomento	0000-00-00	
4982	00	Sucursal Jatibonico	2006-04-05	172.23.4.5

Trabajadores que realizan PR:				PR sin realizar (últimos 5 días):	
Sucursal	Activos	Ausentes	Total	Sucursal	Sin realizar
root	0	0	0	root	0
5292	37	3	40	5292	0
9762	0	0	0	9762	0
9702	0	0	0	9702	0
5232	42	0	42	5232	0
5202	27	0	27	5202	0
5112	0	0	0	5112	0
4982	18	0	18	4982	0

Anexo 5.

Documentación detallada de todo lo referente al sistema de gestión de información para el control del programa de pruebas y revisiones.

versión 1.2.0 Usuario: 5292 Fecha: 21/3/2008

Control de Pruebas y Revisiones
Banco Popular de Ahorro
Sancti Spiritus

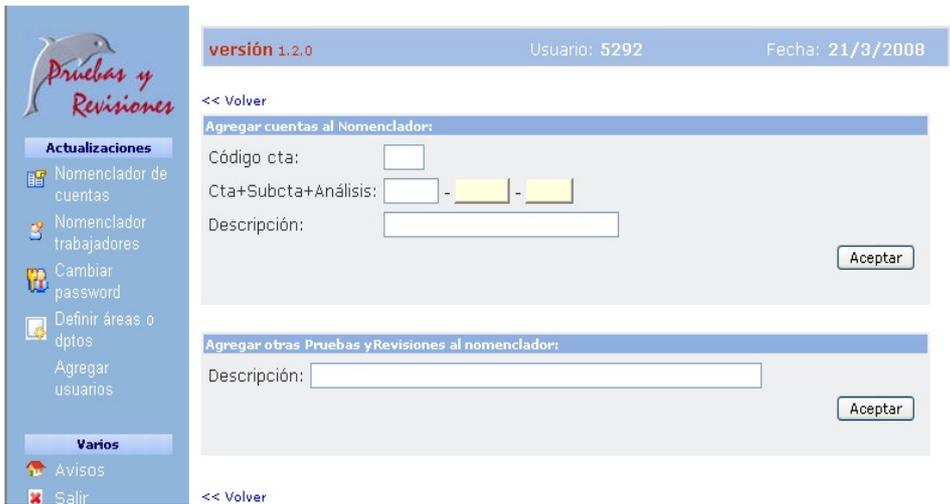
"La tarea que nosotros tenemos no es otra cosa que ser un sistema bancario que contribuya en todo lo que nos corresponda a que Fidel libre con éxito la batalla que hoy lleva adelante en nombre de toda la humanidad!"

Actualizaciones

- Nomenclador de cuentas
- Nomenclador trabajadores

Anexo 6.

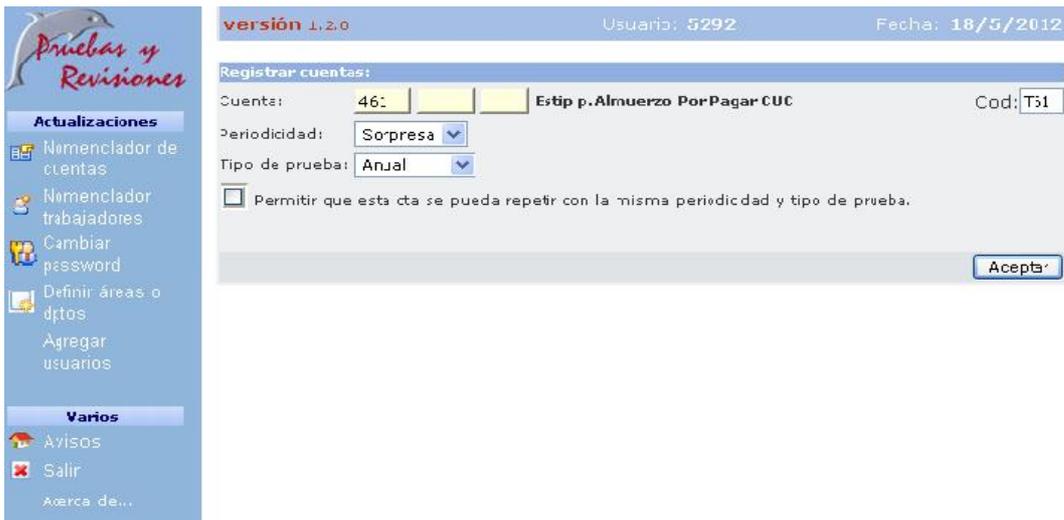
Introducción de cuentas y otras pruebas y revisiones al Nomenclador



The screenshot shows the 'Pruebas y Revisiones' application interface. On the left is a navigation menu with options like 'Actualizaciones', 'Nomenclador de cuentas', 'Nomenclador trabajadores', 'Cambiar password', 'Definir áreas o dptos', 'Agregar usuarios', 'Varios', 'Avisos', and 'Salir'. The main content area has a header with 'versión 1.2.0', 'Usuario: 5292', and 'Fecha: 21/3/2008'. Below the header is a '<< Volver' link. The first section is 'Agregar cuentas al Nomenclador:', containing fields for 'Código cta:', 'Cta+Subcta+Análisis:', and 'Descripción:', with an 'Aceptar' button. The second section is 'Agregar otras Pruebas y Revisiones al nomenclador:', containing a 'Descripción:' field and an 'Aceptar' button. A second '<< Volver' link is at the bottom.

Anexo 7.

Selección de cuentas u otras pruebas y revisiones a las que se les planifica pruebas e introducción de tipo y periodicidad.



The screenshot shows the 'Pruebas y Revisiones' application interface for registering accounts. The navigation menu is the same as in the previous screenshot. The header shows 'versión 1.2.0', 'Usuario: 5292', and 'Fecha: 18/5/2012'. Below the header is a '<< Volver' link. The section is 'Registrar cuentas:', containing fields for 'Cuentas:', 'Estip p.', 'Cod:', 'Periodicidad:', and 'Tipo de prueba:', with an 'Aceptar' button. The 'Cuentas:' field contains '461', 'Estip p.' contains 'Almuerzo PorPagar CUC', and 'Cod:' contains 'T31'. The 'Periodicidad:' dropdown is set to 'Sorpresa' and the 'Tipo de prueba:' dropdown is set to 'Anual'. There is a checkbox labeled 'Permitir que esta cta se pueda repetir con la misma periodicidad y tipo de prueba.' which is currently unchecked.

Anexo 8.

Desglose de cuentas y otras pruebas y revisiones correctamente cumplimentadas.

versión 1.2.0 Usuario: 5292 Fecha: 21/3/2008

» Ver una de las siguientes páginas: 1 2 3

Tiempo de la consulta: 0.00555 seg.

Detalles de las cuentas seleccionadas (desde 0 hasta 10 de un total de 25)

Otras Pruebas y Revisiones	Periodicidad	Tipo Prueba	FOB-Cajero		
FORMAS NUMERADAS – ÚNICA CUSTODIA	Sorpresa	Mensual			
FORMAS NUMERADAS-DOBLE CUSTODIA	Sorpresa	Semestral			
PERSONAL	Regular	Trimestral			
Cta.	SubCta	Análisis	Periodicidad	Tipo Prueba	FOB-Cajero
111			Sorpresa	Semestral	
197			Especial	Mensual	
216	200		Especial	Semestral	
311			Sorpresa	Mensual	
320			Sorpresa	Mensual	
322			Sorpresa	Mensual	
342			Especial	Mensual	

Anexo 9.

Planificación individual de cuentas y otras pruebas y revisiones para su revisión y control.

versión 1.2.0 Usuario: 5292 Fecha: 1/6/2012

354 : EFECTIVO EN DIVISAS

Periodicidad:

Tiempo de la consulta: 0.00111 seg.

F. Plani.	Area o Dpto	Trabajador planificado	Fechas ejec.	Trabajador que ejec.	Saldo	Coment
18/01/2012	Banca de Negocios	Jose A Couzo Villarreal	18/01/2012	Jose A Couzo Villarreal	SI	
09/02/2012	Cuadros	Lázaro Ramón González Rodríguez	09/02/2012	Lázaro Ramón González Rodríguez	SI	
20/03/2012	Dpto Banca Personal	Maria de los A Muro Gomez	20/03/2012	Maria de los A Muro Gomez	NO	
04/04/2012	Dpto Energético	Erielkys Sori Gonzalez	04/04/2012	Erielkys Sori Gonzalez	NO	
08/05/2012	Dpto Jurídico	Mailene Venegas Orozco				
15/06/2012	Dpto Marketing	Ana Consuelo Castro Montero				
06/07/2012	Dpto Organización	Belkis Martínez Arevalo				
22/08/2012	Dpto Protección	Alexander Reyes García				
10/09/2012	Dpto Rec. Humanos	Gilberto Fernández Carralero				
23/10/2012	Dpto Riesgo	Ermis L. Aquino Arbelo				
07/11/2012	Dpto Tesorería	Mercedes Acosta Rodríguez				
19/12/2012	Cuadros	Maidelys Alvarez Travieso				