

# **UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**

**CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANALISIS DEL SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL  
INTERNO PARA EL AREA DE CAJA DEL CENTRO DE  
ESPECIALIZACION TECNICA ROSENDO VILLA SRL.**

**PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA ANTIGUOS  
ESTUDIANTES NO GRADUADOS**

**MÓDULO ACTUALIZACIÓN NIVELACIÓN Y EVALUACIÓN**

Trabajo Informe presentado para la obtención del Grado de Licenciatura

**POR: SILVIA MARTHA COCARICO COSME**

**LA PAZ – BOLIVIA**

**Diciembre, 2018**

## **DEDICATORIA**

*A Dios por guiar mi camino y darme la oportunidad de llegar a este momento tan importante y deseado en mi vida.*

*A mi mama Felipa por brindarme siempre su apoyo incondicional, por darme sus sabios consejos que guían mi vida y por la misma razón para agradecerle por su tan sola presencia, solo espero y pido a Dios que este esfuerzo para la culminación de mis primeros estudios universitarios de alguna manera sean su recompensa a tantos años de esfuerzo por mi superación y apoyo sin medida que aún me brinda.*

*A mis dos amores, mis hijitos Leonard e Isaac, gracias Dios mío por enviármelos para ser el motor que me impulsa a seguir adelante y apreciar la vida en su plenitud.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A cada uno de los miembros de la Dirección del PETAENG 2018, por brindarme la oportunidad de hacer posible la culminación de la Carrera, y a cada uno de los docentes por su paciencia y tiempo que dedicaron al Módulo de Actualización con la correspondiente nivelación y evaluación de los conocimientos de la Carrera.*

*Al tutor y docente del Módulo Taller de Apoyo: Trabajo Informe Lic. Juvenal Espejo Dávalos, que tuvo el tiempo y la paciencia necesaria para orientar la elaboración del presente trabajo, que sin duda me permite alcanzar no solo el logro de culminar por el contrario de seguir adquiriendo conocimientos valiosos para mi formación profesional.*

*A mi familia, por ser el pilar importante para seguir adelante, demostrándome en todo momento su interés, y su aliento para que no me rinda en ningún momento.*

## RESUMEN

El Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL., se encuentra ubicado en la Ciudad de El Alto del Departamento de La Paz, exactamente en la Av. 6 de marzo #335 Piso 2 entre calles 2 y 3 zona Villa Bolívar A. Su estructura organizacional esta seccionada en dos grupos: el grupo académico y el administrativo. Este segundo grupo conformado por su respectiva división estructural jerárquica, entre las dependencias administrativas se encuentra la oficina de caja, siendo esta responsable de realizar los procesos administrativos como: inscripciones, apertura, manejo y cierre de caja chica, pago a proveedores, comprobantes de nóminas, retiro de viáticos entre otras.

El Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL., como parte del sistema educativo de capacitación técnica prepara a estudiantes en distintas áreas laborales, por lo cual tiene una matrícula estudiantil amplia y por ende una planta extensa de docentes, personal administrativo y de servicio, lo que genera un gran volumen de trabajo en el área de caja.

Por lo que se analiza un sistema de control interno para el área de caja del Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL., en este sentido se hizo énfasis en el enfoque de lo que es Sistema, que proporciona un marco de referencia para un panorama optimizado a corto plazo y para la toma de decisiones a través de la utilización de técnicas administrativas para la implementación de un correcto control interno para el manejo de Caja del Centro, que actualmente se desarrolla de manera informal.

Entonces la Dirección del Centro, depende del sistema de control interno administrativo y contable para la obtención de los datos financieros y operativos en los cuales pueda basar sus planes y decisiones operativas, tanto a largo plazo como los inmediatos.

Podemos indicar también, que un sistema automatizado, es un conjunto complejo de interacciones entre las partes, componentes y procesos que lo integran, que abarcan relaciones de interdependencia entre dicho complejo y su ambiente de aplicación.

Por lo cual la estructura del sistema de control interno, incluye el desarrollo de los requerimientos de información de entrada, salida, reportes y control de efectivo, serán implantados de forma tal que ayudarán y soportarán el funcionamiento del mismo.

Entonces cabe destacar que la estructura del sistema automatizado, ayudara a la detección oportuna de errores a fin de que el personal directivo, aplique los correctivos necesarios.

Además de todo lo expuesto, es importante conocer otros datos relevantes respecto a todo sistema que se consideran fundamentales:

- Debe ser un sistema bien diseñado, comprensible y exhaustivo.
- Si está realizado de la manera correcta permitirá acometer un completo control de la contabilidad de la Institución al tiempo que facilitará la toma de decisiones que sea adecuada en cada momento.
- Muchos y variados son los objetivos que se intentan alcanzar al realizar un sistema automatizado. No obstante, entre los mismos destacan los siguientes: predecir los flujos de efectivo, ejercer control sobre las operaciones de la institución en cuestión, apoyar a los administradores en sus funciones, ayudar a la elaboración de estadísticas, facilitar la toma de decisiones respecto a nuevos proyectos y rumbos empresariales...
- Para que pueda serle de gran utilidad a quienes están al frente de la institución, se establece que es imprescindible que todo sistema sea comprensible, útil, neutral, totalmente verificable...

El concepto de sistema suele asociarse al programa informático que permite registrar la información. El software contable cuenta con diferentes módulos para que una empresa pueda llevar sus libros y balances de manera digital y con herramientas que facilitan los cálculos.

Por último, se tomó en cuenta las siguientes características que todo buen sistema debe poseer, tales como: oportunidad, coordinación, responsabilidad, costo y flexibilidad.

En lo referente a la metodología, se aplicaron los siguientes pasos: la investigación analítica preliminar para la comprensión de la situación actual del manejo de Caja del Centro y, una investigación de tipo documental para el análisis del sistema automatizado de control interno para el área de caja.

| <b>INDICE</b>   | <b>PAG</b> |
|---|------------|
| 1. INTRODUCCIÓN.....  | 1          |
| 2. ASPECTOS METODOLOGICOS DE ANALISIS.....                        | 2          |
| 2.1. Objetivo General.....  | 2          |
| 2.2. Objetivos Específicos.....                                   | 2          |
| 2.3. Justificación.....   | 3          |
| 2.4. Alcance.....   | 3          |
| 2.5. Nivel de Investigación.....                                  | 4          |
| 2.6. Técnica de Investigación.....                                | 4          |
| 2.6.1. Antecedentes.....  | 4          |
| 2.6.2. Referencias de Proyectos de Investigación.....             | 23         |
| 3. MARCO PRÁCTICO.....  | 24         |
| 3.1. Bases Teóricas.....  | 25         |
| 3.1.1. Administración.....  | 25         |
| 3.1.2. El Control Interno y las Operaciones Contables.....        | 27         |
| 3.1.3. Sistema.....   | 31         |
| 3.1.3.1. Tipos de Sistemas de Información.....                    | 32         |
| 3.1.3.2. Diseño de Sistema.....                                   | 34         |
| 3.2. Referencias de Normativa y Modelos de Control Interno.....   | 35         |
| 3.3. Aspectos Metodológicos de la Investigación.....              | 46         |
| 3.3.1. Población.....   | 46         |
| 3.3.2. Muestra.....   | 47         |
| 3.3.3. Técnica e Instrumento para la recolección de datos.....    | 47         |
| 3.3.4. Validez y Confiabilidad.....                               | 47         |
| 3.3.5. Procesamiento y Análisis de los Datos.....                 | 48         |
| 3.3.6. Presentación, Análisis y Conclusión de los Resultados..... | 49         |
| 3.4. Conclusión de los Resultados.....                            | 56         |
| 3.5. Desarrollo del Sistema.....                                  | 57         |
| 3.5.1. Estructura.....  | 57         |
| 3.5.2. Factibilidad del Sistema.....                              | 57         |
| 3.5.3. Finalidades del Sistema.....                               | 58         |
| 3.5.4. Estructura de la Base de Datos.....                        | 58         |

**3.5.5. Estructura del Sistema Automatizado..... 60**  
**3.5.5.1. Ingreso al Sistema..... 60**  
**3.5.5.2. Uso del Sistema..... 61**  
**4. CONCLUSIONES..... 63**  
**5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... 64**  
**6. ANEXOS..... 66**

## 1. INTRODUCCIÓN

La actividad administrativa hoy en día confronta de forma constante el problema de cómo hacer el trabajo lo mejor posible; con un mínimo de tiempo y esfuerzo, y al menor costo. Considerando que ni las organizaciones en general, ni las condiciones económicas o sociales, permanecen estáticas; por lo que, las políticas, la estructura organizativa o los sistemas y procedimientos que en el pasado fueron satisfactorios, hoy en día pasan a ser obsoletos o ineficientes, debido a los rápidos cambios y nuevas tendencias que surgen constantemente debido al progreso y desarrollo tecnológico presente en este siglo XXI.

El Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL., no escapa a esta realidad, en consecuencia, necesita adaptar sus procesos administrativos a las exigencias actuales debido a que al revisar su operatividad se determinó mediante la observación directa la existencia de debilidad en el manejo de Caja, donde se origina un problema por la pérdida de tiempo, que se traduce en la demora en los procesos contables a falta de un correcto control interno que da lugar a un manejo administrativo-financiero informal, esto como consecuencia que aún se realizan muchos de los pasos de forma manual, o en algunos de los casos sin formatos estandarizados para su registro, imposibilitando que las operaciones realizadas en Caja no sean reportadas en el momento oportuno, lo que origina dificultad en el control interno, ya que no se establecen prioridades ni responsabilidades en el manejo de sus procedimientos.

Los directivos del Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL., han demostrado durante años un gran interés por mantener controles internos efectivos. La dirección depende del sistema de control interno administrativo y contable para la obtención de los datos financieros y operativos en los cuales pueda basar sus planes y decisiones operativas, tanto a largo plazo como los cotidianos. Por lo cual los mecanismos de control interno deben estar diseñados para garantizar el funcionamiento de las diferentes áreas de una institución, entre ellas tenemos el área de caja del Centro.

Por lo tanto se plantea el presente ANALISIS DEL SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CAJA DEL CENTRO DE ESPECIALIZACION TECNICA ROSENDO VILLA SRL., que tiene como finalidad presentar un Sistema de Control Interno automatizado para el Área de Caja, para mejorar y generar una optimización en las operaciones que se realizan en dicha área, aprovechando al máximo el tiempo mejorando la efectividad con relación a su Administración a fin de tomar las acciones correctivas del caso, mejorando el rendimiento y desarrollo productivo de la Institución y así permitir medir el desempeño real del manejo de Caja, que tiene como una de sus principales funciones la de recaudar mediante la inscripción del alumnado ingresos que se constituyen en el



recurso propio fundamental de la institución, para ofrecer y mantener un servicio de excelencia a toda la comunidad que requiere capacitación técnica, contribuyendo al crecimiento de la Institución.

En este sentido, **el análisis del sistema automatizado de control interno comprende el plan de organización y la coordinación de todos los métodos y medidas adoptadas para que la Institución pueda proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, así como promover la eficiencia operativa y estimular la creación de adecuadas políticas administrativas que pueda disponer la Dirección del Centro, y en su caso la intervención de una Auditoria con el fin de mantener controles internos efectivos.**

Para cumplir con la finalidad antes citada, se requirió realizar el análisis de diseño de sistemas, que permitiese conocer amplia y suficientemente lo que está sucediendo en el área de Caja perteneciente a la Oficina Administrativa del Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL., a fin de tener una visión más amplia de la problemática y poder formular con exactitud las mejoras requeridas para la implementación de un sistema automatizado para el control interno del área de caja.

La Investigación se estructura con el Planteamiento del Problema, el cual incluye su contextualización y su justificación, el Alcance y Tipo de Investigación y los Objetivos. Se da a conocer el Marco Teórico, desarrollando los antecedentes de la investigación, las bases teóricas-legales, y la definición de términos a seguir para llevar a cabo el Análisis, en él se presenta el diseño de sistemas, los beneficiarios, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos, el análisis de los resultados obtenidos a través de una encuesta aplicada a los funcionarios adscritos al área de Caja.

Y para finalizar se exponen las Conclusiones, las Referencias Bibliográficas y los Anexos que incluyen la entrevista y el formato de validación del mismo.

## **2. ASPECTOS METODOLOGICOS DE ANALISIS**

### **2.1. Objetivo General.**

Analizar el Sistema Automatizado de Control Interno para la optimización y simplificación de los procesos administrativos del área de Caja del Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL.

### **2.2. Objetivos Específicos.**

- Describir las normas aplicables al manejo de la Caja.
- Establecer las pautas del diseño de sistema automatizado de control interno para el área de Caja del Centro.

### **2.3. Justificación.**

En los últimos años se ha observado que vivimos en un mundo de cambios tecnológicos que involucran en gran medida cambios en nuestros modos de proceder y; las organizaciones educativas a nivel técnico desempeñan un rol fundamental y no escapan a estos cambios informáticos y automatizados.

Por otra parte, las empresas no son autónomas ni autosuficientes, pues requieren ser gobernadas por personas calificadas que sean capaces de administrarlas de manera apropiada, para lo cual existen elementos que facilitan el proceso administrativo siendo las más importantes: planear, organizar, dirigir y coordinar, **sobre todo en el ámbito contable**; estos aspectos se deben dar en relación a la estructura organizacional, como en lo funcional.

Por lo cual como Instituto educativo de capacitación técnica el Centro Rosendo Villa SRL., es una institución que prepara recurso humano en diferentes áreas técnicas como ser: el área informática, construcción civil, cocina y repostería entre otros; por lo que la matrícula estudiantil es amplia, y constante puesto que cuenta con cursos de corta duración y a nivel técnico, lo cual conduce a que la cantidad de la planta docente sea de un número considerable, sumado al personal administrativo y de servicio, generando un alto volumen de trabajo en los procesos administrativos del área de Caja.

Por lo que es necesario realizar un análisis cualitativo, en la que se origine un diseño de sistema automatizado para el control interno del área de caja, debido a que la institución, viene presentando deficiencias en la automatización de procesos internos, los cuales generan demoras en los mismos, por lo que se quiere lograr la implementación de un sistema automatizado, que sea de fácil manejo y características novedosas, para que el cambio y adaptabilidad no sea tedioso en su aplicación y no genere demora y resistencia; mediante el cumplimiento de las actividades que se encuentran inmersas en el sistema, y se pueda alcanzar mejoras en los procesos, alcanzando mayor efectividad de los mismos, lo que favorecerá a la institución en general.

### **2.4. Alcance**

La implementación de un sistema automatizado facilita las actividades de control interno, teniendo en cuenta que no basta sólo con cumplir el objetivo general, además lograr la optimización del manejo de Caja apoyado en un sistema automatizado de control interno, es decir, que todas las funciones administrativas-financieras deberán ser analizadas y evaluadas con la finalidad de permitir controles internos y así prestar un mejor servicio a los usuarios mejorando la eficacia y eficiencia de la institución.

Por ello en relación a la facilidad para el desarrollo del sistema, sólo se dispondrá de las horas libres de Caja para la consulta, entrevista, y pruebas del sistema, debido a que el tráfico de usuarios en esta área, es muy numeroso y constante, y además cabe resaltar que debido a lo confidencial de la información que en ella se maneja.

## **2.5. Nivel de Investigación.**

La investigación planteada está enmarcada en una investigación analítica, que da lugar al Análisis de sistema de control interno para el área de Caja del Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL., el cual se complementa con una investigación de tipo documental, puesto que con la investigación se trata de realizar un diagnóstico amplio que permita evaluar y aplicar conceptos de manera científica.

El diagnóstico y análisis de la gestión administrativa de la referida área, permitirá determinar la factibilidad y las condiciones necesarias del sistema de control interno; el cual repercutirá de manera positiva en función de un posible desarrollo y crecimiento sostenido del Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL., teniendo en cuenta un conocimiento previo o soporte documental o bibliográfico, vinculado al tema objeto de estudio.

## **2.6. Técnica de investigación.**

El arqueado documental es la técnica principal aplicada para recolectar la información, está basada en la recopilación de contenidos documentales los cuales serán extraídos de los diferentes medios textuales disponibles en el internet, en los que encontraremos los principales puntos de desarrollo e importancia relacionados con el objeto de estudio.

### **2.6.1. Antecedentes.**

Los antecedentes de la investigación están referidos a estudios o conocimientos previos sobre control interno, Caja y Sistema, con el objeto de analizarlos y extraer de ellos posibles alternativas que permitan cumplir con los objetivos.

#### **- ¿Qué se entiende por Control Interno?**

Hace tiempo los altos ejecutivos buscan maneras de controlar mejor las empresas que dirigen. Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas. Dicho control permite a la Dirección hacer frente a la rápida

evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

El sistema de control interno está entrelazado con las actividades operativas de la entidad y existe por razones empresariales fundamentales. Es más efectivo cuando los controles se incorporan a la infraestructura de la sociedad y forman parte de la esencia de la empresa. Mediante los controles “incorporados” se fomenta la calidad y las iniciativas de delegación de poderes. Se evitan gastos innecesarios y se permite una respuesta rápida ante las circunstancias cambiantes.

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

El control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio. El control interno es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

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

En consecuencia, los controles internos no deben ser hechos o mecanismos aislados, o decretos de la dirección, sino una serie de acciones, cambios o funciones que, en conjunto, conducen a cierto fin o resultado. Esto por sí solo extiende el concepto de control interno más allá de la noción tradicional de controles financieros, para convertir el control interno en un sistema integrado de materiales, equipo, procedimientos y personas. Ninguna organización puede conocer todos los riesgos actuales y potenciales a los que está expuesta en cualquier momento determinado y desarrollar controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos.

Las personas que componen la institución deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles, y deben estar en condiciones de responder adecuadamente a ello.

Los controles internos no son elementos restrictivos, sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos porque se refieren a los riesgos a superar para alcanzarlos. 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 del negocio.

Esta manera de ver los controles da valor a las tareas de evaluación y perfeccionamiento de los controles internos y se convierten en responsabilidad de todos.

El nuevo enfoque de control interno aporta elementos que deben ser de dominio de todos los trabajadores de las organizaciones empresariales y se enmarcan dentro de los cinco elementos que proviene del Informe COSSO, Los mismos son:

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión o Monitoreo.

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

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

De lo anterior se desprende que en una empresa debe dirigirse por objetivo, lo que significa que tanto los gerentes como los subordinados de una organización conjuntamente, identifican sus metas comunes, definen las áreas principales de responsabilidad de cada persona en término de los resultados que de él se esperan y emplear estas medidas como guías para el manejo de la unidad y para evaluar la contribución de cada uno de sus miembros.

#### - **El Control Interno en las Empresas Privadas**

Por Mg. Jeri Gloria Ramón Ruffner

Docente Asociada

El control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables.

El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. **En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital**

**importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables.**

La preocupación que existe sobre las empresas privadas es el manejo del control interno, últimamente se ha podido ver gran cantidad de grandes y medianas empresas que de la noche a la mañana ya no lo eran. Algunas empresas quebradas, otras en reestructuración y otras declaradas como insolventes. Frente a estos hechos las interrogantes que nos planteamos es si acaso los hechos mencionados no son previsibles, si los estados financieros no son un parámetro de medición o es que el patrimonio se puede observar y desaparecer de la noche a la mañana y las empresas pueden decir hasta aquí llegamos; y, además, dónde quedan las auditorías externas con dictámenes limpios o salvedades.

Cuando uno analiza esta problemática se piensa en la importancia que tiene el control interno a efectos de que pueda permitir que la empresa subsista y desarrolle.

Los objetivos del Control Interno deben lograr:

- ✓ La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- ✓ Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarlas como elemento útil para la gestión y el control.
- ✓ Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- ✓ Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- ✓ Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales legales y reglamentarias.
- ✓ Idoneidad y eficiencia del recurso humano.
- ✓ Crear conciencia de control.

Los elementos del control interno son:

- **Plan de organización**

Se entiende que ella se refiere a una estructura formalizada mediante la cual se identifican y grafican actividades y funciones, se determinan los cargos y las correspondientes líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación. La organización proporciona el armazón que define las actividades que serán planeadas, ejecutadas, controladas y monitoreadas.

El organigrama describe la estructura formal de la entidad. Involucra, por lo tanto:

- Determinación de funciones y actividades fundamentales para cumplir con los fines de la entidad.
- Integración de las funciones y actividades en unidades orgánicas.

- La jerarquización de la autoridad de manera que los grupos o individuos separados por la división de funciones en el trabajo actúen coordinadamente y enmarcados en claras líneas de responsabilidad.
- Identificación de áreas clave y líneas de información. Un plan de organización adecuado se sustenta principalmente en lo siguiente:
- Independencia entre unidades operativas, sin que esto signifique ruptura de los canales de comunicación.
- Reconocimiento de la necesidad de una efectiva segregación de funciones (operación, registro y custodia).
- Fijación de líneas de responsabilidad y delegación de autoridad apropiadas.

Algunos factores a considerar para evaluar el plan de organización institucional se resumen a continuación:

- La estructura organizacional debe ser lo más simple posible.
- Las responsabilidades funcionales deben segregarse con el fin de que una sola persona no controle todas las etapas relacionadas con una operación.
- Cada funcionario debe estar facultado para tomar decisiones y cumplir efectivamente con sus atribuciones con lo cual se evitan atrasos o inercia en la entidad.
- La responsabilidad de cada persona debe estar definida en forma precisa para que no pueda ser evadida o excedida en su ejercicio.
- La delimitación de responsabilidad permite evitar transferir las deficiencias incurridas a otras personas por inacción o acción inapropiada.
- Un funcionario que asigna funciones y delega autoridad a sus subordinados debe implementar mecanismos adecuados de control, con el fin de determinar si las tareas asignadas vienen cumpliéndose satisfactoriamente.
- Los empleados a quienes se les ha delegado autoridad están obligados a operar según los términos del encargo, debiendo consultar a su superior en casos de excepción.
- Toda persona está obligada a informar a su superior por la manera en que cumplió con sus tareas y por los resultados obtenidos en relación con lo que debió lograrse.
- La entidad debe ser tan flexible como para permitir una adecuada sincronización con los cambios en su estructura organizacional, a consecuencia de cambios en los planes, políticas y objetivos de las operaciones.

- Los organigramas o manuales de funciones son muy útiles para la comprensión de la organización de una entidad, sus líneas de autoridad y asignación de funciones y responsabilidades; evitándose la duplicidad de funciones o el conflicto al asignarlas.

- **Planeamiento de actividades.**

El planeamiento de actividades se orienta a determinar las necesidades de la entidad en cuanto a recursos financieros y humanos. Al elaborar sus planes y proyectos la entidad debe considerar los siguientes aspectos:

- Los fondos autorizados y las limitaciones y restricciones.
- La necesidad de llevar a cabo todos los programas y proyectos y operaciones, de acuerdo a criterios de eficiencia y economía.
- La necesidad de cautelar que todos los recursos asignados sean utilizados en forma correcta y para los fines para los que fueron autorizados.

- **Política.**

Se puede definir política como la declaración general que guía el pensamiento durante la toma de decisiones. La política es una línea de conducta predeterminada que se aplica en una entidad para llevar a cabo todas las actividades, incluyendo aquellas no previstas.

La política puede clasificarse en:

- .. Política general

Se establece para todas las entidades y para un caso específico. Generalmente se origina fuera de la entidad, como las leyes y los reglamentos directivos de sistemas administrativos.

- .. Política específica

Es establecida por las altas direcciones de cada entidad y afectan a ésta en su totalidad.

- .. Política para unidades

Son aquellas establecidas en operatividad. Los niveles más bajos y su aplicación están limitadas a las unidades operativas dentro de una misma entidad.

Los siguientes criterios son aplicables a la política de cada entidad:

- .. Establecer la política por escrito y organizarla en forma sistemática en guías o manuales, según los casos, para permitir efectuar las actividades autorizadas en forma efectiva, eficiente y económica, así como proporcionar seguridad razonable de que los recursos se encuentran debidamente protegidos.

- .. Comunicar la política a todos los funcionarios y empleados de la entidad cuyas obligaciones contribuyan al logro de sus objetivos.



- Elabora la política en concordancia con la normatividad correspondiente y ser coherente con la política general dictada.
- Revisar la política en forma periódica debido al cambio de circunstancias, cuando se considere necesario.

- **Procedimientos operativos**

Son los métodos utilizados para efectuar las actividades de acuerdo con las políticas establecidas.

También son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción que detallan la forma exacta en que deben realizarse ciertas actividades. Existe relación directa entre los procedimientos y las políticas.

Una política aplicada por toda entidad es conceder a su personal vacaciones, los procedimientos establecidos por el Área de Personal para poner en práctica esa política deben permitir programar las vacaciones para evitar interrupciones en el ritmo de trabajo y llevar registros apropiados para asegurar que cada empleado disfrute de sus vacaciones.

Los mismos criterios a considerar para el establecimiento de la política de la entidad son aplicables a los procedimientos:

- Para promover la eficiencia y economía en las operaciones, los procedimientos aprobados deben ser simples y del menor costo posible. Para las operaciones que no son mecánicas en su ejecución, los procedimientos deben permitir el uso del criterio en situaciones fuera de lo común.
- Para reducir la posibilidad de errores e irregularidades, los procedimientos deben estar coordinados de manera que el trabajo realizado por un empleado sea revisado por otro, en forma independiente de sus propias obligaciones funcionales.
- Debe existir un programa adecuado de revisión periódica y mejora continua de los procedimientos aprobados.

- **Personal**

La operatividad del sistema de control interno no depende exclusivamente del diseño apropiado del plan de organización, políticas y procedimientos, sino también de la selección de funcionarios con habilidad y experiencia y de empleados capaces de poder ejecutar sin dificultad los procedimientos establecidos por la administración.

Los elementos a considerar en el control del personal son:

· Entrenamiento continuo Cuanto mejores sean los programas de capacitación, más apto será el personal. Esto permitirá la identificación clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado y reducirá la ineficiencia y el desperdicio.

· Eficiencia

Después de la capacitación, la eficiencia dependerá del juicio personal aplicado a cada actividad. El interés de la administración por medir y alentar la eficiencia constituye una forma de contribuir al logro de los objetivos del control interno.

· Integridad y ética

Constituye una de las columnas principales en que descansa la estructura del control interno.

· Retribución

Es un factor importante a considerar, dado que el personal que es compensado adecuadamente está dispuesto a lograr los objetivos de la entidad con entusiasmo y concentrar su atención en prestar con más eficiencia sus funciones y responsabilidades.

#### ○ **Sistema contable e información financiera**

El sistema contable está constituido por los métodos y registros establecidos por la entidad para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar sobre las transacciones realizadas en un período determinado.

El sistema contable es un elemento importante del control financiero institucional al proporcionar la información financiera necesaria a fin de evaluar razonablemente las operaciones ejecutadas.

La presentación de reportes internos en toda entidad es necesaria para brindar a los funcionarios responsables una información confiable y actual sobre lo que está ocurriendo en realidad en cuanto al avance y progreso en el logro de los objetivos y metas establecidas. Tal información constituye la base fundamental del control gerencial en cualquier entidad.

Para presentar información a los niveles de decisión de la entidad deben considerarse, entre otros, los criterios siguientes:

· Los reportes deben elaborarse en forma simple y estar relacionados con la naturaleza del asunto, no debe incluirse información irrelevante para conocimiento de los funcionarios que lo soliciten como soporte para la toma de decisiones.

· La información financiera debe elaborarse de acuerdo con las atribuciones y responsabilidades de los funcionarios.

- Los funcionarios y empleados deben solamente reportar sobre asuntos de su exclusividad, competencia y funcional.
- Debe comprenderse el costo/beneficio resultante de la recopilación de datos y la elaboración de reportes con valor significativo. Cuando sea posible, los reportes de avance y desempeño deben mostrar comparaciones referidas a:
  - Normas establecidas sobre costos, cantidad y logros obtenidos.
  - Partidas presupuestarias autorizadas y ejecutadas.
  - Información sobre el desempeño en el periodo anterior.

- **Sistema de control interno**

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

El sistema de control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

La NIA 400 en el numeral 8 nos indica que el sistema del control interno significa que todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la gerencia de una entidad para el logro de los objetivos de la gerencia deben asegurar, hasta donde sea factible, la ordenada y eficiente conducción de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la gerencia, la salvaguarda de activos, la prevención y determinación de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno se extiende más allá de aquellos aspectos que se relacionan directamente con las funciones del sistema contable. En esta misma NIA, en el numeral 7, sistema contable significa la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las cuales las transacciones son procesadas con el propósito de mantener registros financieros.

Dicho sistema identifica, compila, analiza, calcula, clasifica, registra, resume y reporta transacciones y otros eventos.

- **Procedimientos del control interno**

El procedimiento del control interno en la NIA 400, en el numeral 8 letra b), define como procedimiento de control a aquellas políticas y procedimientos adicionales al ambiente de control que la gerencia ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.

Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reporte, revisión y aprobación de conciliaciones.
- Revisión de la exactitud aritmética de los registros.
- Control de las aplicaciones y el ambiente del sistema de información computarizado, por ejemplo, para establecer controles sobre:
  - Cambio a los programas de cómputo.
  - Acceso a los archivos de dato.
  - Mantener y revisar las cuentas de control y balance de comprobación.
  - Aprobación y control de documentos.
  - Comparación de datos internos con información de fuentes externas.
  - Comparación de los recursos de los resultados de los arqueos de efectivo y valores y la toma de inventario con los registros contables.
  - Limitar el acceso físico directivo de los activos y registros.
  - Comparación y análisis de los estados financieros con los montos presupuestados.

Los procedimientos para mantener un buen control interno son:

- Delimitación de responsabilidades.
- Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
- Segregación de funciones de carácter incompatible.
- Prácticas sanas en el desarrollo del ejercicio.
- División del procesamiento de cada transacción.
- Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
- Rotación de deberes.
- Pólizas.
- Instrucciones por escrito.
- Cuentas de control.
- Evaluación de sistemas computarizados.
- Documentos prenumerados.
- Evitar uso de efectivo.
- Uso mínimo de cuentas bancarias.
- Depósito inmediato e intacto de fondos.
- Orden y aseo.
- Identificación de puntos clave de control en cada actividad, proceso o ciclo.
- Gráficas de control.
- Inspecciones e inventarios físicos frecuentes.
- Actualización de medidas de seguridad.

- Registro adecuado de toda la información.
- Conservación de documentos.
- Uso de indicadores.
- Prácticas de autocontrol.
- Definición de metas y objetivos claros.
- Hacer que el personal sepa por qué hace las cosas.

Algunos procedimientos de control interno en una empresa son:

- Arqueos periódicos de caja para verificar que las transacciones hechas sean las correctas.
- Control de asistencia de los trabajadores.
- Al adquirir responsabilidad con terceros, éstas se hagan solamente por personas autorizadas, teniendo también un fundamento lógico.
- Delimitar funciones y responsabilidades en todos los estamentos de la entidad.
- Hacer un conteo físico de los activos que en realidad existen en la empresa y cotejarlos con los que están registrados en los libros de contabilidad.
- Analizar si las personas que realizan trabajos dentro y fuera de la compañía los realizan adecuadamente y de una manera eficaz.
- Tener una numeración de los comprobantes de contabilidad en forma consecutiva y de fácil manejo para las personas encargadas de obtener información de estos.
- Controlar el acceso de personas no autorizadas a los diferentes departamentos de la empresa.
- Verificar que se están cumpliendo con todas las normas tributarias, fiscales y civiles.
- Analizar si los rendimientos financieros e inversiones hechas están dando los resultados esperados.

○ **Limitaciones inherentes del control interno.**

Los sistemas del control interno y contable no pueden proporcionar a la gerencia evidencias concluyentes de que los objetivos son alcanzados debido a sus limitaciones inherentes.

Tales limitaciones incluyen:

- Requerimiento anual de la gerencia de que el costo de implantación de un control interno no exceda los beneficios que se esperan de él.
- Muchos de los controles internos tienden más a ser dirigidos a transacciones rutinarias que a transacciones no rutinarias.

- El potencial de ocurrencia de error humano debido a negligencia, distracción, errores de juicio y no entendimiento de instrucciones.
- La posibilidad de eludir el control interno a través de la colusión de un miembro de la gerencia o de un empleado con terceros fuera o dentro de la empresa.
- La posibilidad de que una persona responsable de ejercer un control interno pueda abusar de esa responsabilidad, por ejemplo: un miembro de la gerencia eludiendo un control interno.
- La posibilidad que los procedimientos puedan ser inapropiados debido a cambios en las condiciones ya que el cumplimiento con los procedimientos puede deteriorarse.

#### - **Control interno de la Caja General**

Es el plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleos y procedimientos coordinados que tiene por objeto obtener información segura, salvaguardar el efectivo en Caja, así como fomentar la eficiencia de operaciones y adición de la política administrativa de cualquier empresa.

#### - **Medidas de control interno contable**

El Control Interno Contable de una Entidad u Organismo comprende el plan de organización y el conjunto de medidas adoptadas para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera, técnica y administrativa, promover la eficacia en las operaciones, estimular la observancia de las políticas.

#### - **El control interno en la contabilidad**

Los controles contables son los métodos y procedimientos que utiliza una compañía para garantizar la exactitud y validez de sus estados financieros. No aseguran el cumplimiento de leyes y reglamentación, pero están diseñados para ayudar a tu empresa a cumplirlos.

#### - **Control de caja**

El control de caja es algo de lo más habitual en cualquier empresa o negocio, en muchas empresas se reduce a algo llamado Caja Chica, que es usado para gastos y pagos menores, pero en la mayoría de los negocios representa la parte fundamental en el control de los ingresos y egresos.

- **Controles internos de contabilidad.**

Los controles internos de contabilidad rigen el sistema financiero. "La administración es responsable de desarrollar y mantener un control interno efectivo", según la Oficina de Administración y Presupuesto de la Casa Blanca de EE.UU., o OMB. Los controles internos proporcionan la garantía de calidad y de mantener un ojo sobre las deficiencias en tu operación. Esto te permite detener los problemas antes de que comiencen las operaciones y mantener tus negocios funcionando sin problemas. El análisis, la implementación y el diseño van de la mano con un sistema de control. Los controles contables retroalimentan el sistema, asegurándose de que todo está funcionando correctamente. Sin medios para controlar tus procedimientos, no se puede determinar la eficacia del sistema.

Los controles contables son los métodos y procedimientos que utiliza una compañía para garantizar la exactitud y validez de sus estados financieros. No aseguran el cumplimiento de leyes y reglamentación, pero están diseñados para ayudar a tu empresa a cumplirlos. Los controles internos protegen contra el abuso y el fraude, y aseguran de que toda la información se reciba de manera precisa y oportuna.

- **Controles**

"El ambiente de control", según la OMB, "es la estructura organizacional y la cultura creada por la gerencia y los empleados para mantener el apoyo organizativo para el control interno eficaz". El insumo más eficaz para el control ambiental proviene del departamento de recursos humanos. Cuando la administración está presionando para una meta de ventas a toda costa, los empleados se hacen los mismos controles internos y se tendrá en cuenta, que a menudo conduce a dificultades financieras.

- **Riesgo**

"La evaluación de riesgos... implica la identificación y análisis de los riesgos de errores materiales y financieros", afirma Tomás Ratcliffe en el "Journal of Accountancy". En una pequeña empresa, la evaluación de riesgos es a menudo eficaz, pues la administración o propietario tiene un conocimiento profundo del funcionamiento de la empresa y por lo tanto sabe que los riesgos son mayores. La atención se centra en las operaciones y los riesgos de cumplimiento, pero la evaluación de riesgos también se considera un error humano, incluidas las transacciones indebidamente ingresadas, la pérdida de transacciones y las transacciones en los libros que simplemente no ocurrieron.

### - **Arqueo de caja**

El arqueo de Caja es el análisis de las transacciones del efectivo, en un momento determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales. También es importante conocer si los controles internos se están llevando adecuadamente.

Los auditores o ejecutivos asignados para ello, suelen efectuar arqueos de caja en fechas no previstas por el cajero. Es frecuente que en los arqueos de caja aparezcan faltantes o sobrantes, con respecto a la cuenta de control del libro mayor. Estas diferencias se contabilizan generalmente en una cuenta denominada diferencias de caja. Se le cargan los faltantes como pérdidas y se abonan los sobrantes como ingresos. Si no se subsanan estas diferencias, al cierre del ejercicio, la cuenta diferencias de caja se deberá cancelar contra la de pérdidas y ganancias.

A menudo en el arqueo se incluyen los vales de caja. Dado que los vales de caja no son dinero, sino justificantes de gastos o préstamos, han de contabilizarse como lo que son y no como caja. En el caso de que existan diferencias al realizar el arqueo será necesario ajustar el saldo contable para que la cuenta de caja refleje el valor real del dinero que hay en caja.

Un breve repaso bibliográfico para ampliar y profundizar el concepto:

*Soldevilla y Sobrevías (p.289)*<sup>1</sup> explican que las cuentas de tesorería están sometidas a un riesgo especial dadas las continuas entradas y salidas de dinero, puede pasar que haya un error o una apropiación indebida de efectivo por lo que merecen un control especial. En relación a la caja es conveniente que exista un control especial sobre los movimientos de ésta y que se realice periódicamente el denominado **arqueo de caja**. Este, **consiste en el recuento físico del dinero en existencia y en comparar este recuento con el saldo de caja según la contabilidad**.

Godoy y Greco (p.139)<sup>2</sup> lo definen como el procedimiento técnico-contable que tiene por objeto ponderar la eficacia del control interno sobre las operaciones de movimiento de fondos. Permite determinar si las personas encargadas de la administración de la caja actúan con honestidad, eficiencia y responsabilidad.

Para ellos **el arqueo de caja es un inventario material de los fondos existentes en un momento dado**. Consiste en el cotejo de los resultados obtenidos con los saldos contables

---

<sup>1</sup> Soldevilla, Pilar y Oliveras Sobrevías, Ester. (p.289) *Contabilidad general con el nuevo PGC*, Profit Editorial, 2010.

<sup>2</sup> Godoy, Amanda Alicia y Greco, Orlando. (p.139) *Diccionario Contable y Comercial*. Valletta Ediciones, 2006.



si éstos se llevan estrictamente al día, es decir, si las operaciones realizadas se vuelcan sin dilación en los libros de contabilidad, el cotejo en sí no pasa de ser una sencilla confrontación de importes; sin embargo, si de este cotejo aparecen diferencias, entonces, y especialmente si las discrepancias son importantes, la tarea de determinar las razones que dieron lugar a las mismas suele ser compleja y requiere pleno dominio de la técnica contable y de los principios de organización de empresas. Sí los libros de contabilidad no se encuentran al día, la labor de determinar la concordancia de los resultados del arqueo con los saldos que arrojan aquéllos, entraña un procedimiento de ajuste que hace aún más necesaria la pericia en contabilidad.

*Hortigüela (p.70)*<sup>3</sup> indica que para poder comprender el arqueo de caja primero se tiene que definir lo que significa recuento de caja, ya que se tiende a denominar a las dos operaciones por igual:

- Recuento de caja: consiste en contar y anotar el dinero en metálico (billetes y monedas) que existe en caja al finalizar el período, obteniendo la suma total, y verificar los documentos de cobro y pago justificativos de las anotaciones de libro de caja.
- Arqueo de caja: es la comprobación de que los totales del recuento de caja coinciden con los saldos finales que figuran en el libro de caja.

También debe comprobarse la coincidencia del saldo de los documentos de cobro y pago que se hayan anotado en el libro. Si durante el arqueo de caja se detecta alguna diferencia, que puede deberse a equivocaciones en el cobro o pago en metálico, errores en la confección de recibos o anotaciones en el libro, extravíos, u olvido de confección de algún justificante de cobro, debe enmendarse el error. Si no se consigue averiguar la causa del desfase, deberá anotarse en el libro de registro de caja la desviación detectada.

El documento en el cual se registra el recuento de caja y se verifica el arqueo se denomina acta de arqueo de caja. En él se detallan, por separado, todo el dinero en metálico y los documentos de cobro y pago que se encontraban en caja en el momento del recuento. Una vez complementada el acta, es imprescindible comparar el saldo del libro de caja con el resultado del recuento para comprobar que coinciden y, si no es así, detectar el error producido y proceder a su solución.

Piedra (pp.62, 63)<sup>4</sup> expresa que el arqueo de caja consiste en verificar que el dinero existente en las arcas de la unidad económica coincide con el saldo de las cuentas

---

<sup>3</sup> *Hortigüela (p.70) Análisis y gestión de los instrumentos de cobro y pago, Editorial Paraninfo, 2012.*

<sup>4</sup> *Piedra Herrera, Francisca. (pp.62, 63) Contabilidad Financiera I, Delta Publicaciones, 2009.*

representativas de caja. El motivo de esta comprobación radica en que, al efectuar los diversos cobros y pagos, pueden haberse originado errores que conllevan que el saldo contable difiera de las existencias finales de dinero. Estas diferencias que surgen al efectuar el arqueo de caja se denominan diferencias de arqueo. En el caso de que existan tales diferencias, se deberá analizar sus causas, entre las cuales se podrían citar las siguientes:

- Errores en el registro contable
- Extravío o falta de justificantes
- Errores en los cobros o en los pagos.

Una vez analizado el origen de las citadas diferencias, se deberá ajustar el saldo contable al importe que arroja el arqueo. Para ello, generalmente, la empresa puede optar por las siguientes alternativas:

- Designar un cajero que se haga responsable de las diferencias de arqueo. En este caso, al cajero responsable se le suele pagar una cantidad de dinero estipulada que recibe la denominación de quebranto de moneda. normalmente incluida en su sueldo, con la finalidad de que responda en todo momento de las diferencias de arqueo que se originen. De esta forma, las diferencias surgidas serán cubiertas por el propio cajero y, por tanto, las existencias finales según arqueo coincidirán siempre con el saldo contable de las cuentas representativas de caja, no generando anotación contable alguna.
- Asumir como propias las diferencias de arqueo. Si la empresa optase por esta alternativa, las diferencias de arqueo deberán reasignarse contablemente cargando o abonando las cuentas de caja con abono o cargo, respectivamente, a una cuenta diferencial cuyo saldo se imputará finalmente al resultado del ejercicio.

**Ejemplo de arqueo de caja:**

**Arqueo de caja**

Fecha: miércoles 11 de Julio de 2018

Movimiento de efectivo:

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| Saldo anterior mes de junio     |            |
| Ingreso durante el mes de julio | 60.000.00  |
| Egresos del mes de julio        | 320.000.00 |
| Saldo al mes de Julio           | 76.600.00  |
|                                 | 303.400.00 |

|   |          |                 |            |
|---|----------|-----------------|------------|
| Tipo y composición del efectivo y saldo:  |          |                 |            |
| Billetes  |          |                 |            |
| Monedas   |          |                 | 70.200.00  |
| Cheques   |          |                 | 1.630.00   |
| Pagares   |          |                 | 231.570.00 |
| Saldo Total   |          |                 | 0          |
|   |          |                 | 303.400.00 |
| Total, y circunstancia del efectivo:  |          |                 |            |
| Saldo del Libro   |          |                 |            |
| Movimientos bancarios:  |          |                 | 303.400.00 |
| Saldo en la cuenta el banco (nombre del banco) en el mes de junio                 |          |                 |            |
| Depósitos realizados durante el mes de junio                                      |          |                 | 60.000.00  |
| Retiros realizados durante el mes de junio  |          |                 | 45.000.00  |
|   |          |                 | 0          |
| Saldo al finalizar el mes de junio  |          |                 |            |
| Saldo en el libro al finalizar el mes de junio                                    |          |                 | 60.000.00  |
|   |          |                 | 60.000.00  |
| Depósitos bancarios durante el mes de junio                                       |          |                 |            |
| Formas de depósitos   |          |                 | 243.400.00 |
| Efectivo  |          |                 |            |
| Deposito interbancario  |          |                 | 240.400    |
|   |          |                 | 3.000.00   |
| Detalle de movimientos:   |          |                 |            |
| En fecha 11 de Julio de 2012 se realizaron depósitos y gestiones por los señores: |          |                 |            |
|   |          |                 | Total      |
|   | (Cajero) | (Administrador) | absoluto   |
| Firma   |          |                 | 303.400.00 |

- **Faltante y sobrante de caja**

Es cuando el arqueo arroja un saldo de dinero en la Caja inferior al que se encuentra registrado contablemente. Y sobrante, es cuando el arqueo arroja un saldo superior a los registros contables.

- **Diferencia entre caja general y caja chica.**

La caja chica es para los gastos pequeños (artículos de librería, artículos de limpieza o refrigerios), mientras que la caja general es para los gastos significativo (compra de mercaderías o pagos a proveedores), la caja general aparte del efectivo maneja cheques de terceros o moneda extranjera, en cambio la caja chica solo maneja efectivo nacional.

- **Reembolso de caja chica.**

Cuando se agota el fondo de caja chica o llega al monto determinado por la empresa se procede a reembolsar el dinero utilizado.

- **Contabilización de caja chica.**

El fondo de caja menor solo se contabiliza cuando se crea, se aumenta, se disminuye o elimina, no cuando se realiza un reembolso, por esta razón se considera un fondo fijo.

- **Aumentos y disminuciones del fondo de caja chica.**

Cuando se presentan demasiados reembolsos, lo que dificulta la contabilidad para subsanar esto se debe incrementar el fondo fijo de manera que su reembolso sea máximo de dos veces al mes para el caso contrario este se debe disminuir.

Aumento: Para aumentar la caja menor se hace el siguiente registro contable;

| CUENTA                | DEBITO | CREDITO |
|-----------------------|--------|---------|
| Caja menor            | xxx    |         |
| Bancos o caja general |        | xxx     |

Disminución: Para demostrar la disminución se hace el siguiente registro contable;

| CUENTA     | DEBITO | CREDITO |
|------------|--------|---------|
| Caja       |        | xxx     |
| Caja menor | xxx    |         |

- **Sistema Simplificado de Registro de Caja o movimiento de efectivo.**

- Esta cuenta permite controlar las entradas o salidas de dinero que registra el negocio.
- El **saldo inicial** debe ser igual al efectivo que se tiene disponible al momento de realizar el balance.

- Cualquier operación que implique entrada o salida de efectivo deberá registrarse primero aquí, y posteriormente pasar el dato a la contra cuenta correspondiente.
- Conviene siempre mantener **disponible en caja** una cantidad que permita hacer frente a los gastos de operación del negocio, así como a posibles imprevistos.

- **Ventas.**

Esta cuenta tiene por propósito registrar los ingresos que por concepto de ventas al contado o a crédito registra su empresa.

El saldo inicial que debe anotarse será aquél que reporte el balance, en el renglón de: Clientes o cuentas por cobrar.

Recuerde que sólo puede registrar una venta hasta el momento en que entrega la mercancía, independientemente de cuál sea la forma de pago (contado vs. crédito).

- **Anticipos de clientes y Compras.**

En diversos giros como: talleres de costura, carpintería, herrería, etc., es frecuente encontrar que los clientes anticipen una suma de dinero al momento de formular su pedido.

**En lo que respecta a Compras**, deberán registrarse como saldo inicial los adeudos que se tengan con proveedores.

Aquí deben anotarse todas las adquisiciones de materia prima que se realicen, independientemente de que se paguen de contado o a crédito.

Cabe destacar que el registro de la compra debe efectuarse hasta el momento en que el proveedor surte efectivamente el pedido.

- **Gastos de administración y ventas.**

En esta cuenta deberán anotarse las erogaciones que se realicen por concepto de:

- Sueldos a personal de administración o ventas, incluido el sueldo que corresponde al microindustrial, por el trabajo que desempeña en su empresa.
- Otros gastos de administración distintos de los sueldos del personal. Se refiere a pagos de teléfono, papelería, etc.

○ **Gastos financieros.**

En esta cuenta deberán registrarse los pagos de intereses y Capital que se deriven de la utilización de préstamos otorgados por instituciones financieras o terceros.

**Interés:** Es el costo que se paga al acreedor, por utilizar su dinero durante cierto periodo.

**Amortización:** Son los pagos que se hacen para ir liquidando paulatinamente y dentro del plazo establecido, los recursos otorgados en préstamos.

**Saldo Insoluto:** Es la diferencia que resulta de aplicar al préstamo recibido las amortizaciones o pagos de principal realizados.

- **Sistemas.**

De acuerdo con Ratcliffe, "Los Sistemas de información identifican, capturan, procesan y distribuyen información que apoya el logro de los objetivos de la información financiera". Las pequeñas empresas tienden a utilizar las aplicaciones de la tecnología de la información, IT, para facilitar la comunicación o simplemente reuniones frecuentes y un día a día de gestión de actividades en las que se comunica directamente con los empleados. En las grandes empresas, se utilizan los sistemas integrados más formales porque no es práctico para la gestión de nivel superior hablar con todos los empleados.

- **Monitoreo del Sistema**

Todos los sistemas automatizados deben ser monitoreados para evaluar la calidad en el rendimiento del sistema. Esto generalmente se gestiona a través de una combinación de evaluaciones y actividades de monitoreo continuo. En una pequeña empresa, los ejecutivos tienen conocimiento de primera mano de las actividades previstas y la participación de cerca con los empleados y las operaciones que les permite identificar fácilmente las variaciones e inexactitudes potenciales en la información reportada o métodos.

### **2.6.2 Referencias de proyectos de investigación.**

- **Rivas, J. (2001) Propuestas de estrategias para agilizar la gestión de cobro en la empresa "Procesamientos de Datos Contables S.R.L."**

El trabajo realizado por Rivas, J. tiene entre sus principales conclusiones establecer propuestas para lograr un control eficiente en los procedimientos, operaciones y acciones. Es común escuchar, que actualmente se debe utilizar el control interno como el principal instrumento de trabajo, no sólo mejora lo anteriormente descrito, sino que además optimiza los recursos y permite el ahorro de tiempo, Su relación con esta investigación permite observar que los planes gerenciales no pueden ser elaborados en base a sucesos no previstos; en tanto que el control interno permite lograr los objetivos y metas trazadas por la organización, por lo que una buena implantación del sistema, es la única garantía para

mejorar los procesos, procedimientos, rentabilidad o cualesquiera otro aspecto administrativo en la empresa.

- **Sánchez, M. y Sánchez, Y. (2001) “Análisis del sistema computarizado GX ADMIN, utilizado en la empresa Intercable”**

La Empresa trabaja con proveedores, caja y banco, mismos que poseen fallas que traen como consecuencia atrasos en la entrega de información. Al analizar el programa se establece que con la creación de este sistema mejorará considerablemente las operaciones administrativas – contables de la empresa. Al realizar el estudio correspondiente, y al obtener información de las personas que manejan dicho sistema, se encontró lo que se puede llamar las ventajas en su utilización. Dentro de estos podemos contar: que ofrece una gran rapidez, maneja un gran volumen de operaciones, reduce en gran medida los errores. La investigación se asemeja en gran parte a esta, por lo cual se obtiene un apoyo, en lo relacionado al módulo de caja del sistema GX ADMIN.

- **Hernández, D. (2007) “Deficiencias de control interno en el proceso de ejecución presupuestal”**

En sus conclusiones indica: se ha determinado la existencia de deficiencias del sistema de control interno en el proceso de ejecución presupuestal, las mismas que afectan la ética, prudencia y transparencia de la gestión y tienen que superarse con la implementación de un sistema de control interno para los hospitales del sector salud, en el marco de las normas de control interno para el sector público. Si bien es cierto que un sistema de control interno por más eficiente que sea no es garantía de una buena gestión, sin embargo un sistema de control interno deficiente no es facilitador para el desarrollo del proceso de ejecución presupuestal; por tanto recomendó la implementación de un sistema de control interno en los hospitales del sector salud en el marco de mixtura de las normas de control interno para el sector público, las normas del proceso de ejecución presupuestal, los preceptos contenidos en el informe internacional COSO (committee of sponsoring organizations of the commission) y los nuevos paradigmas de la gestión y control institucional: ética, prudencia y transparencia de la gestión. La reciprocidad de esta investigación con la presente se basa en todo lo expuesto sobre el control interno, lo que sirve como una buena guía del tema.

### **3. MARCO PRACTICO**

El análisis del sistema automatizado de control interno para el área de Caja, se lo realiza de la siguiente manera:

La Investigación preliminar, la cual incluye la revisión de la situación general del Centro, la misión, visión y objetivos de la dependencia, organigrama y una descripción de los procedimientos. Dicha investigación permite realizar un análisis óptimo a fin de obtener una visión general del funcionamiento de Caja del Centro.

El Análisis del sistema, en esta fase se lleva a cabo el reconocimiento y la definición del problema y consiste en diferenciar entre lo que se debe hacer y lo que se hace con la finalidad de tomar las acciones correctivas que permitan el adecuado cambio del sistema de control.

Y el análisis del sistema incluye el desarrollo de los objetivos básicos, el desarrollo de los requerimientos de información de entrada, salida, reportes y control, la implantación de algunas políticas que ayudarán y soportarán el funcionamiento del mismo.

### **3.1 Bases Teóricas**

#### **3.1.1. Administración**

A principios del siglo XVIII las empresas se desarrollaron con gran lentitud, no obstante siempre existió el trabajo organizado y dirigido en la historia de la humanidad, la historia de las empresas y sobre todo la historia de la Administración, es por ello que definiremos a la Administración como una ciencia social compuesta de principios, técnica y práctica, y cuya aplicación a conjuntos humanos permiten establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes, que individualmente no es fácil alcanzar.<sup>5</sup>

Debido a lo anteriormente expuesto Terry y Franklin 1986<sup>6</sup> nombran los principios de la Administración, los cuales son:

#### **- Planificación**

Es la base fundamental del proceso administrativo, ya que en ella la empresa predetermina las actividades a desarrollar y los resultados que se deben obtener en las operaciones de un futuro deseable, posible y probable, es decir: selecciona y hace suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales.

#### **- Organización**

Es el ordenamiento de todas y cada una de las áreas de la empresa, es una de las funciones principales que le atañe a la Administración en forma permanente, porque con ello es muy seguro lograr los resultados que se esperan. Establece relaciones efectivas de comportamiento

---

<sup>5</sup> Gimi Bittar M. 1990 (p.59) La organización y departamentalización empresarial

<sup>6</sup> Terry y Franklin, Principios de administración



en las personas de manera que puedan trabajar juntas con eficiencia y obtengan satisfacción personal al hacer tareas seleccionadas, bajo condiciones ambientales dadas para el propósito de realizar alguna meta u objetivo.

#### - **Ejecución**

Constituye el elemento esencial, que le va a dar el inicio a una actividad preestablecida a la puesta en marcha de un objetivo ya definido. Es hacer que todos los componentes del grupo quieran realizar los objetivos de la empresa y que sus miembros se esfuercen por alcanzarlos.

#### - **Control**

Es quizás uno de los elementos más importante del proceso administrativo, ya que nos permite estar pendientes e informados de todos los pasos que se dieron, se están dando y se van a dar, dentro de la estructura interna y externa de la empresa, es la última etapa del proceso administrativo, está estrechamente relacionada a la planificación, el cual sirve de retroalimentación para futuros planes.

Es importante tener en cuenta, que el control interno tiene una vinculación directa con el curso que debe mantener la empresa hacia el logro de sus objetivos y metas.

El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica; así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones.

El sistema de control interno se desarrolla y vive dentro de la organización, cumple y/o alcanza los objetivos que persigue ésta. Los grandes avances tecnológicos aceleran los procesos productivos que indiscutiblemente repercuten en una mejora en los campos de la organización y la administración, pues ésta debe reordenarse para subsistir.

Ya a finales del siglo XIX, se demostró la importancia del control sobre la gestión de los negocios y que éste se había quedado rezagado frente a un acelerado proceso de la producción.

El control interno debe su existencia dentro de una entidad por el interés de la propia administración. Ningún administrador desea ver pérdidas ocasionadas por error o fraude o a través de decisiones erróneas basadas en informaciones financieras no confiables. Así, **el control interno es una herramienta útil mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa.**

### 3.1.2. El Control Interno y las Operaciones Contables

El control interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Todas las operaciones contables necesariamente están sujetas al sistema de control interno que establece una entidad. El grado de fortaleza del control interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables, o no. Todo el producto final de la evaluación de los controles internos es plasmado a través de informes, los cuales pueden ser realizados por auditores.<sup>7</sup>

La definición es amplia, abarca todos los aspectos del control de un negocio, permitiendo así que un directivo se centre en objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, los cuales son inherentes a la forma como la administración maneja la empresa. Los componentes están ligados, y sirven como criterio para determinar cuando el sistema es objetivo.<sup>8</sup>

Los componentes del Control Interno son:

- **Ambiente de Control**

El ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad, y cómo organiza y desarrolla a su gente.

- **Valoración de Riesgos**

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Dado que las condiciones económicas, industriales, reguladoras y de operación continuarán cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados.

---

<sup>7</sup> Catácora F. 1997 (p. 260), Sistemas y procedimientos contables

<sup>8</sup> Cooper&Librand S.A. (1992), Informe COSO, Instituto de Auditores Internos de España

- **Actividades de Control**

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan en todas las organizaciones, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades.

- **Información y Comunicación**

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio.

Ella se relaciona no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones y la información externa de negocios. Igualmente debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

Todo el personal debe recibir un mensaje claro por parte de la alta administración respecto a que las responsabilidades de control deben asumirse seriamente. Ellos deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que cómo sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás, tener un medio de comunicación de la información significativa en sentido contrario. Asimismo, necesitan comunicación efectiva con las partes externas, tales como clientes-usuarios y proveedores.

- **Monitoreo**

Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ellos son realizados mediante acciones de monitoreo ongoing. Las deficiencias del control interno deben reportarse hacia arriba, informando los asuntos delicados a la gerencia y a la junta directiva.

- **Área de Caja**

A continuación, se describe las características del área de Caja:

- **Funciones**

- ✓ Inscripción a usuarios regulares y de nuevo ingreso.
- ✓ Cobro por el uso de la Sala de Computación.
- ✓ Recibir de la Dirección del instituto los cheques para cancelar a los Proveedores, Personal Administrativo, Docentes y personal de apoyo.
- ✓ Custodiar el Fondo Rotatorio de Caja Chica para controlar el manejo efectivo del mismo.
- ✓ Liquidar nóminas y entregar comprobantes de pago al Personal Administrativo, Docente y personal de apoyo.
- ✓ Elaborar y realizar pagos correspondientes a descuentos y aportes de ley, entre otros.
- ✓ Supervisar el cabal cumplimiento de las obligaciones laborales del personal adscrito a la Sección de Caja.

- **Normas y Procedimientos**

- ✓ Atender la solicitud del usuario cuando llega a la ventanilla u oficina obtener el monto de la solicitud, emitir y entregar la factura correspondiente.
- ✓ Recibir de la dirección del Centro los cheques, verificar en la hoja de relación los montos, beneficiarios y cantidad de emitidos, firmar dicha relación; se presenta relación de los mismos, existentes en el área de caja a la oficina de compras y a la administración general para que les haga el llamado a los beneficiarios de los mismos, para que los retiren.
- ✓ El custodio del fondo de caja chica cuadrará el efectivo y los comprobantes debiendo solicitar la reposición de los recibos pagados para así mantener un adecuado flujo de efectivo.
- ✓ Recibir de la Dirección las nóminas y comprobantes de pago, se desglosan, ordenan por mes y por clasificación laboral (docentes, administrativos y personal de apoyo); se verifica manualmente el último comprobante recibido por el beneficiario y se procede a hacerle firmar la nómina correspondiente y entrega del comprobante de pago correspondiente.
- ✓ Recibir de la dirección del Centro los cheque de las retenciones y aportes de ley, desglosarlos, emitir los respectivos montos para que se envíen con el mensajero para ser depositados en las entidades correspondientes.

- ✓ Supervisar el cumplimiento de las funciones del área de caja como son: el horario, las actividades y los objetivos establecidos por la Administración General (Dirección).

- **Caja Chica**

En relación al manejo de la Caja Chica, el Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL. expone que esta es una cantidad relativamente pequeña de dinero en efectivo que se asigna a un empleado, en caja o en depósitos, disponible para desembolsos menores, que generalmente se llevan bajo el sistema de fondo fijo, el monto de los gastos que se realizan con este fondo son tan pequeños y no es conveniente pagarlos con cheques.

A continuación, se describen los elementos de la caja chica los cuales son:

- **Apertura**

- Estará constituida por el monto previamente considerado y autorizado por la administración.

- **Cierre**

- Los custodios del manejo de fondos de caja chica reintegrarán los remanentes y rendirán cuenta al administrador el monto total de las facturas y demás comprobantes de gastos correspondientes a la última reposición; al término de cada ejercicio fiscal.

- **Pagos**

- El monto máximo a cancelar por cada gasto con cargo a los fondos de caja chica no son superior a un veinte (20) por ciento establecidas en la apertura.

- **Autorización de pagos**

- Los que se realicen a través de los fondos de caja chica requerirán imprescindiblemente de la autorización del administrador, así como la firma del custodio.

- **Comprobantes de egresos**

- Todo pago debe ser comprobado por un recibo o factura, al que se dará como efectivizado mediante un sello con la leyenda "Pagado por Caja Chica".

- **Reposición**

Deberá ser solicitada por el custodio al administrador en anticipo cuando se haya utilizado el setenta y cinco (75%) por ciento de su monto.

- **Registro contable**

Se lleva en un libro diario de tres (3) columnas, en el cual se asentarán los comprobantes de Ingresos y Egresos. Así mismo, en esta área se registran los siguientes documentos:

**Nómina**

El beneficiario firma la nómina y se le entrega el formulario de comprobante de ingreso y deducciones. Podemos decir que la nómina es un proceso de contabilidad manual que consiste en una relación nominal de cada uno de los individuos que laboran en una organización.

**Viáticos**

Después que el funcionario solicita un viático para viajar a: reuniones fuera de la ciudad o departamento, prácticas de campo, entre otras, se dirige al área de caja, se le entrega el cheque correspondiente y se le informa que debe traer soporte justificativo del mismo.

**Describimos como viático;** los recursos asignados a los empleados para realizar el desempeño de sus funciones deben de trasladarse por un período mayor de 24 horas a lugares distintos donde trabajan.

Dichos recursos cubrirán los gastos por concepto de alimentación, hospedaje y gastos menores inherentes al viaje.

**Proveedor**

Persona o empresa que abastece de algunos artículos necesarios a la institución, estos pasan por caja a retirar el cheque respectivo a la venta realizada.

**Comprobante de pago**

Formulario debidamente firmado y autorizado por las autoridades competentes y que generan un pago.

**3.1.3. Sistema.**

Debido a la implementación de tecnologías informáticas en las diferentes disciplinas, se hace necesario que los profesionales del área contable y de las disciplinas administrativas, adquieran conocimientos básicos de sistemas. El término Sistema<sup>9</sup> tiene distintos y amplios usos en las empresas y negocios. Una empresa puede ser considerada como un sistema que recibe y genera información, la cual será utilizada por alguna persona o entidad. Formalmente

---

<sup>9</sup> según Catácora F. 1997 (p. 40) Sistemas y procedimientos contables.

se puede considerar un sistema como un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común.

Existen varios tipos de sistemas, entre ellos tenemos:

- **Sistema Contable.**

El sistema contable recibirá en forma resumida los movimientos que tengan los demás. Aquí podemos encontrar la primera forma de comunicación entre esos sistemas. De esta forma, surge el concepto de integración entre sistemas. Desde el punto de vista conceptual existe un solo sistema contable para cada organización, es decir, aquel en el cual se registrarán todas las transacciones que de alguna manera tienen impacto en los estados financieros.

- **Sistema de información.**

Un sistema de información es un conjunto de elementos necesarios para la realización y explotación de aplicaciones informáticas. El tratamiento de la información consiste en realizar las operaciones que corresponden a las entradas, seguidamente las que correspondan al proceso o algoritmo y por último las de salida de los resultados, si bien en ocasiones pueden aparecer entremezcladas.

### **3.1.3.1 Tipos de sistemas de información<sup>10</sup>.**

- **Sistema de procesamiento de transacciones.**

Son sistemas de información computarizados creados para procesar grandes cantidades de datos relacionados con transacciones rutinarias de negocios, como nóminas e inventarios. Este sistema elimina la molestia que representa la realización de transacciones operativas necesarias y reduce el tiempo que una vez fue requerido para llevarlas a cabo de manera manual, aunque los usuarios aún tienen que capturar datos en los sistemas computarizados.

- **Sistema de información gerencial.**

Este sistema no reemplaza a los sistemas de procesamiento de transacciones, más bien, incluye el procesamiento de transacciones. Son sistemas de

---

<sup>10</sup> E. Kendall, Kenneth y E. Kendall, Julie Análisis y diseño de sistemas. Sexta edición Pearson Educación, México, 2005.

información computarizados cuyo propósito es contribuir a la correcta interacción entre usuarios y las computadoras. Debido a que requieren que los usuarios, el software y el hardware funcionen de manera coordinada, estos sistemas dan apoyo a un espectro de tareas organizacionales mucho más amplio que los sistemas de procesamientos de transacciones, como el análisis y la toma de decisiones.

- **Sistema de soporte a decisiones.**

Estos sistemas constituyen una clase de alto nivel de sistemas de información computarizada. Ellos coinciden con los de información gerencial en que ambos dependen de una base para abastecerse de datos. Sin embargo, difieren en que el de soporte de decisiones pone énfasis en el apoyo a la toma de decisiones en todas sus fases, aunque la decisión definitiva es responsabilidad exclusiva del encargado de tomarla.

- **Sistema de información ejecutiva.**

Cuando los ejecutivos recurren a la computadora, por lo general lo hacen en busca de métodos que los auxilien en la toma de decisiones de nivel estratégico estos sistemas ayudan a estos últimos a organizar sus actividades relacionadas con el entorno externo mediante herramientas gráficas y de comunicaciones, que por lo general se encuentran en salas de juntas o en oficinas corporativas personales.

- **Sistema de automatización de oficinas.**

Los sistemas de automatización de oficinas apoyan a los trabajadores de datos, quienes por lo general no generan conocimientos nuevos, sino más bien analizan la información con el propósito de transformar los datos o manipularlos de alguna manera antes de compartirlos o, en su caso, distribuirlos formalmente con el resto de la organización y en ocasiones más allá de estas.

- **Sistema experto.**

Un sistema experto es una aplicación informática capaz de solucionar un conjunto de problemas que exigen un gran conocimiento sobre un determinado



tema. Generalmente, realizan una búsqueda de la solución por medio de un proceso de simulación de razonamiento humano aplicado reglas específicas del conocimiento y de inferencia. Podemos definirlo formalmente de la siguiente manera: Un sistema experto es un conjunto de programas que, sobre una base de conocimientos, posee de uno o más expertos en un área específica, que nos permite usarla para resolver problemas relacionados con dicha área.

- **Sistema de apoyo a la toma de decisiones en grupo y sistemas de trabajo colaborativo apoyados por computadoras.**

Este tipo de sistemas, que se utilizan en salones especiales equipados con diversas configuraciones, faculta a los miembros del grupo a interactuar con apoyo electrónico – casi siempre software especializado – y la asistencia de un facilitador especial. Dichos sistemas tienen el propósito de unir a un grupo en la búsqueda de la solución a un problema con la ayuda de diversas herramientas como los sondeos, los cuestionarios, la lluvia de ideas y la creación de escenarios.

### **3.1.3.2 Diseño de Sistema.**

Para diseñar un sistema debemos tener en cuenta los siguientes conocimientos:

- **Base de datos.**

Es un conjunto integrado de datos interrelacionados, junto con una serie de aplicaciones para su manejo, accesibles simultáneamente por diferentes usuarios y programas; en sí puede considerarse como una especie de archivero electrónico; dicho de otra manera, es el lugar donde se almacenan un conjunto de archivos de datos computarizados.<sup>11</sup>

- **Lenguaje de programación.**

Son una serie de instrucciones entendibles por el hombre y a través de las cuales se le indica al computador la forma en que se requiere sea procesada la información. Y el cual está diseñado para describir el conjunto de acciones

---

- <sup>11</sup> Date, C. J. 1990(p. 3) Introducción a los sistemas de bases de datos PEARSON EDUCACIÓN,

consecutivas que un equipo debe ejecutar. Por lo tanto, un lenguaje de programación es un modo práctico para que los seres humanos puedan dar instrucciones a un equipo.

Márcia Regina Sawaya – 2002 en su Diccionario de Informática & Internet nos describe los siguientes términos:

- **Visual Basic.**

Todos sabemos Visual Basic es programación orientada a eventos, en donde los objetos son los que efectúan los eventos para así llevar a cabo el funcionamiento del programa; por esa razón tanto los objetos como los eventos tienen mucho que ver en Visual Basic.

- **Ambiente Gráfico.**

Un ambiente gráfico es la contraparte del ambiente carácter (MS-DOS por ejemplo). Una de las características principales es que cuenta con una gama de colores y resoluciones mucho mayor que el ambiente carácter.

Puedes pintar sectores mucho pequeños en la pantalla (llamados pixel) lo que permite crear objetos muy bien definidos en la pantalla (como las ventanas de Windows por ejemplo). Al poder utilizar más recursos visuales, éstos se han hecho muy populares entre los usuarios porque son atractivos y mucho más fáciles de utilizar que las feas pantallas carácter.

- **Ventana (Windows).**

Parte delimitada de la pantalla en un sistema operativo gráfico que suele ser rectangular y que contiene elementos afines entre sí en ella.

### **3.2 Referencias de Normativa y Modelos de Control Interno.**

En primera instancia las referencias legales o de normativa como tal que son tomadas como referencia están referidas propiamente al conjunto de normas jurídicas de Control Interno aplicados a entidades del sector público, específicamente mencionamos los siguientes:

- **Contraloría General del Estado Plurinacional de Bolivia, documento: Formulario F/NO-001/2 Control Interno CI/08: Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental.**

De acuerdo con el Art. 18º del Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 23215, la Contraloría General emite las Normas Básicas de Control Gubernamental Interno, de carácter principista, que deben ser tenidas en cuenta por el Órgano Rector de los

Sistemas de Administración en el diseño y desarrollo de los mismos y por las entidades públicas en el desarrollo de la normativa secundaria.

Las Normas Básicas de Control Interno Relativas a los Sistemas de Administración Gubernamental, fueron emitidas y aprobadas, en su primera versión, por la CGR, mediante: Resolución N° CGR-1/018/92, del 30 de septiembre de 1992 y abrogadas por la Resolución N° CGR-1-090/96, del 6 de noviembre de 1996, la cual a su vez aprueba las Normas Básicas de Control Interno (NBCI), en su segunda versión, y de acuerdo con el Art. 60° del citado Reglamento, la CGR, como Órgano Rector del Control Gubernamental y autoridad superior de auditoría del Estado (de conformidad con la Ley N° 1178), tiene atribuciones para normar el control interno y externo del sector público. En este contexto, el concepto de control involucra tanto al control interno como al externo, de forma tal que ambos se constituyen en el control global para preservar los objetivos definidos en el Art. 1° de la Ley N° 1178.

La Contraloría General del Estado antes CGR, ha emitido las Normas de Auditoría Gubernamental las cuales establecen, en su numeral 223, las consideraciones básicas a ser tenidas en cuenta al evaluar el control interno de una entidad durante el proceso de una auditoría externa.

Al respecto, el citado numeral 223 establece lo siguiente:

223.02 El control interno es un proceso efectuado por la dirección y todo el personal, diseñado con el objeto de proporcionar una seguridad razonable para el logro de objetivos institucionales.

Comprende el plan de organización, incluyendo la Unidad de Auditoría Interna, todos los métodos coordinados y procedimientos adoptados en la entidad para promover la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y de gestión, así como el cumplimiento de las políticas gerenciales, las disposiciones legales aplicadas y las obligaciones contractuales.

223.03 El control interno está conformado por cinco componentes que interactúan entre sí y se encuentran integrados al proceso de gestión; ambiente de control; evaluación de riesgo; actividades de control; información y comunicación; y monitoreo.

Por otra parte, desde la problemática de las funciones administrativas, establece que “el control”, al incluir la vigilancia activa de las operaciones para mantenerlas dentro de límites definidos es, en términos generales, una continuación de las tres

funciones fundamentales de la administración: planificar, ejecutar y supervisar. Como se ve, esta posición remarca ciertos aspectos claves:

- el control interno, aquí llamado “el control”, es un proceso o cadena de actividades, inherentes a la gestión e integrado a los demás procesos básicos de la misma.
- al estar incluido dentro de las funciones de la administración en todas sus etapas, es responsabilidad de todos y cada uno de los componentes de la organización, pero constituye una responsabilidad indelegable del máximo ejecutivo, tal cual lo establece la Ley N° 1178.

Adicionalmente, es de hacer notar que la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Supremas (INTOSAI) estableció que el control interno puede ser definido como el plan de organización y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplen los siguientes objetivos principales:

- promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada;
- preservar el patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades;
- respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma y
- obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

Los lineamientos del INTOSAI, referidos al control interno agregan que incumbe a la autoridad superior la responsabilidad en cuanto al establecimiento de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como, su revisión y actualización periódica, lo cual está prevista en la Ley N° 1178 en sus Arts. 13, 14 y 15.

#### ○ **La Evaluación del Proceso de Control Interno.**

La comprobación del funcionamiento del control interno utiliza y genera documentación significativa y tiempos. Principalmente se sustenta en el relevamiento efectuado por el auditor a partir de los cuestionarios utilizados. Dicha información está sujeta a las pruebas de cumplimiento que se consideren necesarias.

Es imposible comprobar lo que no se ha relevado previamente. En una EPCI, para emitir conclusión u opinión sobre el nivel de eficacia del control interno se debe

comprobar todas las respuestas positivas obtenidas mediante los cuestionarios de esta Guía. No obstante, pueden existir controles a pesar de la falta de su diseño formal. En estos casos, el auditor comprobará la efectividad del funcionamiento del control no diseñado formalmente.

Conjuntamente con el desarrollo de las comprobaciones, el auditor elaborará diversos papeles de trabajo para evidenciar las respuestas incluidas en los cuestionarios respectivos.

Generalmente en esos papeles se hará referencia a los siguientes aspectos:

- Identificación del componente, subcomponente o factor.
- Correlación de la pregunta con el cuestionario.
- Criterios a comprobar (existencia, integridad, oportunidad, autorización, salvaguarda).
- La fuente o documentación que debe sustentar el cumplimiento de dicho criterio.
- El universo o población (cuando corresponda).
- La muestra seleccionada y los desvíos o excepciones detectados (cuando corresponda).

No obstante, podrían existir controles de aplicación específica y no recurrente durante el período evaluado cuyo universo se refiere a una sola operación siendo innecesaria e inaplicable una verificación en base a muestras.

Toda la información de la comprobación constituye el antecedente necesario para que el auditor pueda calificar y concluir sobre el nivel de eficacia del control evaluado.

### 2300. NORMA GENERAL DE ACTIVIDADES DE CONTROL

El proceso de control interno involucra a todos los integrantes de una organización pública y es responsabilidad indelegable de su dirección superior. Esto implica que existe una actividad primaria y general de control, a cargo de aquellos y bajo la conducción de esta última, que consiste en el aseguramiento de la vigencia de los principios de control interno. Asimismo, comprende el monitoreo permanente del adecuado diseño, implantación y mantenimiento de un ambiente de control efectivo, para la minimización de los riesgos que pueden afectar los objetivos institucionales, dentro de un marco de aseguramiento permanente de la calidad y como base para el ejercicio de la responsabilidad.

La pauta que debe guiar la ejecución de esta actividad primaria de control, con aplicación del criterio y juicio profesional, debe ser la optimización de la relación costo beneficio. Ello significa identificar y diseñar actividades claves de control integradas a los procesos operacionales y administrativos, como un curso de acción direccionado a la

desburocratización y modernización del Estado, asegurando mayores niveles de eficacia, economía y eficiencia en la administración de los recursos públicos.

#### 2310. NORMAS BASICAS DE ACTIVIDADES DE CONTROL.

##### 2311. Controles claves.

Las actividades de control son acciones ejercidas sobre sistemas, procesos y métodos operativos y administrativos, los cuales constituyen elementos claves para el logro de los objetivos institucionales. Por lo tanto, en el diseño de las actividades de control, su implantación y ejecución, debe primar el criterio de jerarquía del objeto a evaluar, determinando si constituye o no una actividad esencial para decidir el esfuerzo de control a realizar.

##### 2312. Enfoque Sistémico de las Actividades de Control.

Las actividades de control son aplicables, en un enfoque sistémico de las organizaciones, a los insumos, procesos y productos, tanto para los usuarios internos de estos últimos como para los destinatarios o usuarios finales, abarcando también la retroalimentación para el aseguramiento de la calidad.

##### 2317. Ambiente de control de los sistemas informáticos.

El ambiente de control de los sistemas informáticos incluye a los controles generales y a los de aplicación. Los controles generales, que contribuyen a la confiabilidad de los controles y funciones de procesamiento, son:

- estructura administrativa y procedimientos de operación adecuados;
- controles suficientes sobre cambios a los programas y
- controles de acceso general

Los controles de aplicación involucran tanto los procedimientos manuales que ejecutan los usuarios, como computadorizados; estos últimos incluyen controles al ingreso de datos, vía terminal, realizados en las áreas de los usuarios, así como procedimientos computadorizados que controlan el flujo de datos a través del computador; se complementan con los controles generales y tienen la siguiente clasificación:

- controles aplicados por el usuario;
- controles aplicados por el grupo de control de datos y
- controles aplicados por los programas computadorizados.

El control del desarrollo y mantenimiento de los sistemas de aplicación provee la estructura para el desarrollo seguro de nuevos sistemas y la modificación de los existentes, incluyendo las carpetas de documentación de los sistemas.

Se requiere definir sistemas de autorización para la realización de proyectos, revisiones, testeos y aprobaciones para actividades de desarrollo y modificación, previa a la puesta en operación de los sistemas.

Las decisiones sobre desarrollo propio o adquisición de “software” deben contemplar la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los usuarios, así como el aseguramiento de su operabilidad.

#### 2318. Procedimientos para ejecutar actividades de control

Los procedimientos para ejecutar actividades de control responden a un orden de prelación que contempla controles previos, sucesivos niveles de supervisión hasta llegar a la dirección superior, con el apoyo de la auditoría interna. Todos los procedimientos se completan con la retroalimentación de los resultados que producen para la generación de acciones correctivas tanto sobre el proceso objeto de control como sobre el propio procedimiento de control.

Las actividades de control referidas incluyen, entre otras:

- revisión del desempeño real por parte de la dirección superior
- revisión gerencial por funciones y actividades
- controles independientes mediante recuentos físicos y comprobaciones de existencia y estado de los activos
- inspección de documentación
- constataciones de propiedad
- confirmaciones y conciliaciones
- indagaciones y representaciones
- observaciones “in situ” de hechos o circunstancias
- técnicas de datos de prueba y testeos orientados a cantidades, calidades, precios y costos
- análisis de causas de reprocesos
- pruebas de reconstrucción
- análisis de causas de reclamos, devoluciones y quejas
- diseño orientado de encuestas al personal, a los usuarios externos y a los terceros relacionados
- validación de exactitud y oportunidad del registro de transacciones y hechos
- consideración de observaciones contenidas en informes de control independientes.

A partir de las Normas Generales de Control Interno que se tienen en cuenta a nivel Internacional se describe en sus partes más relevantes los siguientes modelos.

- **“Informe COSO” sobre control interno (COSO: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)**

El grupo de trabajo estuvo constituido por representantes de cinco organismos profesionales:

AAA – Asociación Americana de Contadores

AICPA – Instituto Americano de Contadores Públicos Autorizados

FEI – Instituto de Ejecutivos Financieros

IIA – Instituto de Auditores Internos

IMA – Instituto de Contadores Gerenciales

Su objetivo fue:

Acordar una definición de Control Interno que sea aceptada como un marco común que satisfaga las necesidades de todos los sectores.

Aportar una estructura de Control Interno que facilite la evaluación de cualquier sistema en cualquier organización.

El “Informe COSO” constituyó un gran avance al acordar una definición respecto al concepto de control interno.

El Informe COSO se estructura en cuatro partes.

**Resumen Ejecutivo:** visión de alto nivel sobre la estructura conceptual del control interno, dirigido a directores ejecutivos, miembros del consejo, legisladores.

**Estructura Conceptual:** Define control interno, describe sus componentes y proporciona criterios para que Administradores, Consejeros y otros puedan valorar sus sistemas de control.

**Reportes a Partes Externas:** Es un documento suplementario que proporciona orientación a aquellas entidades que publican informes sobre control interno además de la preparación de estados financieros.

**Herramientas de evaluación:** Proporciona materiales que se pueden usar en la realización de una evaluación de un sistema de control interno.

### **El control interno según COSO**

#### **Como proceso...**

Es un medio para alcanzar un fin, no es un fin en sí mismo.

No es un evento o circunstancia sino una serie de acciones que permean en las actividades de una organización.

Es una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.



Los controles deben constituirse “dentro” de la infraestructura de la Organización y no “sobre ella”.

### **Es llevado a cabo por la Dirección y el resto del personal...**

Es efectuado por personas.

Es ejecutado por la gente de una Organización a través de lo que ellos hacen y dicen. La gente diseña los objetivos de la entidad y establece los mecanismos de control.

La Dirección es responsable de la existencia de un eficaz y eficiente sistema de control. Aunque los directores tienen como obligación primaria la vigilancia del control, también proporcionan directrices y aprueban ciertas transacciones y políticas.

Cada individuo dentro de la Organización tiene algún rol respecto al control interno.

### **Proporciona una seguridad razonable...**

No asegura con certeza el cumplimiento de los objetivos de la Organización, sino que contribuye a ello.

No importa lo bien diseñado que esté el sistema de control, lo más que se puede esperar es que proporcione una seguridad razonable.

### **Eficacia del Sistema de Control Interno**

La eficacia del control interno se puede dar en tres niveles distintos. El control interno se puede considerar eficaz en cada una de las tres categorías respectivamente, si la dirección de la Unidad tiene la seguridad razonable de que:

Dispone de la información adecuada sobre hasta qué punto se están logrando los objetivos operacionales de la Unidad.

Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma.

Se cumplen las leyes y normativa a las que se encuentra sujeta.

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

### **Elementos Principales de Control Interno**

El Informe C.O.S.O. destaca cinco componentes esenciales de un sistema de control interno eficaz que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño específicas de cada una. Estos componentes son: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y finalmente monitoreo o supervisión.

Estos componentes representan las categorías que se necesitan considerar para lograr los objetivos citados anteriormente. Existe una interrelación directa entre estos objetivos y estos componentes.

- Ambiente o entorno de control: establece el fundamento para un sistema de control interno proporcionando la estructura y disciplina fundamentales.
- Evaluación del riesgo: implica la identificación y análisis por parte de la conducción —y no del auditor interno— de los riesgos relevantes para lograr los objetivos predeterminados.
- Actividades de control: o las políticas, procedimientos y prácticas que aseguran el logro de los objetivos de la conducción y que se cumple con las estrategias para mitigar los riesgos.
- Información y comunicación: sustenta todos los otros componentes del control comunicando las responsabilidades de control a los empleados y brindándoles información en tiempo y forma que les permita cumplir con sus funciones.
- Supervisión: cubre los descuidos externos de los controles internos por parte de la conducción o terceros externos al proceso, o la aplicación de metodologías independientes. La supervisión corresponde al control que se realiza sobre el propio control, por lo que conceptualmente se puede entender como una meta control.

En síntesis, el control interno es necesario para ayudar a que una organización:

- Consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento
- Pueda prevenir pérdidas de recursos
- Obtenga información contable confiable
- Refuerce la confianza al cumplir las leyes y normas aplicables

- **Modelo COCO**

El modelo C.O.C.O (Criteria of Control Board of the Canadian Institute of Chartered Accountant) es producto de una profunda revisión del Comité de Criterios de Control de Canadá sobre el reporte COSO y cuyo propósito fue hacer el planteamiento de un informe más sencillo y comprensible, ante las dificultades que en la aplicación del COSO enfrentaron inicialmente algunas organizaciones. El resultado es un informe conciso y dinámico encaminado a mejorar el control, el cual describe y define al control en forma casi idéntica a como lo hace el Informe COSO.

El modelo COCO fue emitido en 1995 por el Consejo denominado "The Criteria of Control Board" y dado a conocer por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA) a través de un Consejo encargado de diseñar y emitir criterios o lineamientos generales sobre control interno.

Hasta el presente, el Control Interno ha sido tratado por los directivos como algo ajeno a ellos. Sólo ha sido de su interés en aquellos momentos en que se realizan controles, supervisiones, auditorías y otras acciones en que se evalúa al mismo y entraña

responsabilidades en su desempeño. Esto es atribuible a falta de información y actualización en las corrientes modernas de dirección y de enfoques hacia el control interno.

La mayoría de las definiciones dadas por los diferentes autores estudiados coinciden en catalogar el control interno como un conjunto de medidas, métodos o procedimientos (en el Informe Coso y en la Resolución 297 se analiza como un proceso) que permiten lograr una mejor protección de los recursos, mayor confiabilidad en la información, asegurar el cumplimiento de todas las leyes o reglamentos establecidos por la dirección y la eficiencia y eficacia de las operaciones.

El cambio importante que plantea el informe canadiense consiste que en lugar de conceptualizar al proceso de control como una pirámide de componentes y elementos interrelacionados, proporciona un marco de referencia a través de 20 criterios generales, que el personal en toda la organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el control.

El llamado ciclo de entendimiento básico del control, como se representa en el informe, consta de cuatro etapas que contienen los 20 criterios generales, conformando un ciclo lógico de acciones a ejecutar para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

En la estructura del informe, los criterios son elementos básicos para entender y, en su caso, aplicar el sistema de control. Se requieren adecuados análisis y comparaciones para interpretar los criterios en el contexto de una organización en particular, y para una evaluación efectiva de los controles implantados.

### **Crterios.**

El Informe prevé 20 criterios agrupados en cuanto al:

Propósito.

Compromiso.

Aptitud.

Evaluación y Aprendizaje.

#### **Propósito:**

Los objetivos deben ser comunicados.

Se deben identificar los riesgos internos y externos que afecten el logro de objetivos.

Las políticas para apoyar el logro de objetivos deben ser comunicadas y practicadas, para que el personal identifique el alcance de su libertad de actuación.

Se deben establecer planes para guiar los esfuerzos.

#### **Compromiso:**

Se deben establecer y comunicar los valores éticos de la organización.

Las políticas y prácticas sobre recursos humanos deben ser consistentes con los valores éticos de la organización y con el logro de sus objetivos.

La autoridad y responsabilidad deben ser claramente definidos y consistentes con los objetivos de la organización, para que las decisiones se tomen por el personal apropiado.

Se debe fomentar una atmósfera de confianza para apoyar el flujo de la información.

**Aptitud:**

El personal debe tener los conocimientos, habilidades y herramientas necesarios para el logro de objetivos.

El proceso de comunicación debe apoyar los valores de la organización.

Se debe identificar y comunicar información suficiente y relevante para el logro de objetivos.

Las decisiones y acciones de las diferentes partes de una organización deben ser coordinadas.

Las actividades de control deben ser diseñadas como una parte integral de la organización.

**Evaluación y Aprendizaje:**

Se debe monitorear el ambiente interno y externo para identificar información que oriente hacia la reevaluación de objetivos.

El desempeño debe ser evaluado contra metas e indicadores.

Las premisas consideradas para el logro de objetivos deben ser revisadas periódicamente.

Los sistemas de información deben ser evaluados nuevamente en la medida en que cambien los objetivos y se precisen deficiencias en la información.

Debe comprobarse el cumplimiento de los procedimientos modificados.

Se debe evaluar periódicamente el sistema de control e informar de los resultados.

Un Auditor acostumbrado a la tradicional evaluación del Control Interno, enfrenta un gran desafío al tener que realizar de acuerdo a dichos informes, un trabajo más complejo y de mayor alcance a través de la evaluación de los cinco componentes o los 20 criterios.

Esto debido a que diversos factores o criterios según el caso, corresponden a aspectos intangibles o informales desde el punto de vista de su documentación, percepción o funcionamiento, tales como integridad y valores éticos, filosofía de la organización, estilo de mando, medición de los riesgos, etc.; así como el tener que

evaluar las tres categorías de objetivos (y no solamente el financiero) para opinar sobre la suficiencia y efectividad del Sistema de Control.

El Informe COSO ha sido adoptado en todo el territorio de los EE.UU., por el Banco Mundial y otros organismos financieros a través del mundo. Sin embargo, el Informe COCO de Canadá, publicado tres años más tarde que el COSO, simplifica los conceptos y el lenguaje, para hacer posible una discusión del alcance total del control, con la misma facilidad en cualquier nivel de la organización empleando un lenguaje accesible para todos los trabajadores.

Las semejanzas más importantes en cuanto a los dos informes, es que ambos abordan al Control Interno como un proceso, además de establecer como premisa que todo el personal dentro del ámbito de una organización tiene participación y responsabilidad en el proceso de control.

### **3.3. Aspectos Metodológicos de la Investigación.**

En toda investigación científica es necesario delimitar los procedimientos de carácter metodológico, por lo cual a través de aplicación de un instrumento (entrevista) al Administrador General y los dos funcionarios encargados del área de caja del Centro, permitió analizar la situación de dicha área, y de allí obtener los datos para elaborar el presente análisis.

Es importante tomar en cuenta que la recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos y técnicas de procesamiento y análisis de los datos, posibilitan aplicar estrategias que contribuyan a la implementación de un sistema automatizado de control interno para un correcto manejo de Caja, donde se debe plasmar de una manera clara y precisa la alternativa de solución al problema planteado.

#### **3.3.1. Población<sup>12</sup>**

La población de una investigación está constituida por el conjunto de seres en los cuales se va a estudiar la variable o evento, y que además comparten, como características comunes, los criterios de inclusión.

Una población de unidades es un grupo de entidades que tienen algunas características cuantificables en común. Las unidades pueden ser personas, árboles, bacterias, compuestos químicos, entre otros. Pueden ser finitas o infinitas en número. La característica cuantificable puede ser una variable continua o discreta.

---

<sup>12</sup> Según Jacqueline Hurtado de barrera "Metodología de investigación holística" 3ra ed 2000.

La población sujeta al estudio en este caso es de tres (3) funcionarios adscritos a la Oficina administrativa y Área de Caja, que serán objeto de estudio de la investigación, que representa el 100% de las personas relacionadas con el área de caja.

### **3.3.2. Muestra<sup>13</sup>**

Constituye una parte o subconjunto de la población en la que se supone están presentes las características que identifican la totalidad de la población.

Como la población es finita para el estudio se empleará la totalidad de la población que son tres (3) funcionarios que serán la muestra de la investigación.

### **3.3.3 Técnica e Instrumento para la recolección de datos.**

La técnica de recolección de información se aplicará con un cuestionario de diez (10) preguntas a los funcionarios: Jefe de la Oficina de Dirección, Secretaria de Dirección y a la encargada del Área de Caja.

Se aplica esta técnica de recolección en los procesos de investigación, así como su operatividad o las condiciones ya establecidas por ser la más factible.

Respecto al Instrumento se escoge a la Entrevista: Una entrevista para recabar información es una conversación dirigida con un propósito específico que utiliza un formato de preguntas y respuestas.

### **3.3.4 Validez y Confiabilidad**

#### **- Validez**

“La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide lo que pretende medir, mide todo lo que el investigador quiere medir y si mide sólo lo que quiere medir”.<sup>14</sup>

Con la finalidad de realizar un análisis de los objetivos, las variables y sus respectivos indicadores con las preguntas contenidas en cada uno de los cuestionarios. Por medio del análisis y observaciones se verificó que los instrumentos estuvieran adecuadamente diseñados y se tomaron en consideración las observaciones y recomendaciones.

#### **o Confiabilidad**

---

<sup>13</sup> Según Hernandez Sampieri, Roberto, Fernandez Collado, Carlos, Baptista Lucio, Pilar Cooper & Librand S.A. (1992), Informe COSO, Instituto de Auditores Internos de España.

<sup>14</sup> Según Jacqueline Hurtado de Barrera “Metodología de investigación holística” 3ra ed 2000, (p. 433)

La confiabilidad se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento a las mismas unidades de estudio, en idénticas condiciones produce iguales resultados, dando por hecho que el evento medido no ha cambiado

La confiabilidad de los datos recolectados se garantizó mediante la aplicación directa de los instrumentos de la investigación.

### 3.3.5 Procesamiento y Análisis de los Datos

Una vez recolectada la información es importante considerar que la misma debe ser procesada y analizada con la finalidad de presentar los resultados de la investigación.



Los datos obtenidos de la revisión documental se procesaron utilizando el análisis y síntesis, con el propósito de sintetizar y esquematizar la información relevante para el cumplimiento de los objetivos de la propuesta. Los datos obtenidos de la aplicación de la entrevista se

**Grafico 1 Diseño del Caso Técnico**

procesaron utilizando técnicas y procedimientos estadísticos de frecuencias y porcentajes, presentando la información mediante la utilización de cuadros y gráficos que permitan sintetizar la información para proceder a su análisis y alcanzar los objetivos planteados.

### 3.3.6 Presentación, Análisis y Conclusión de los Resultados

Se presenta y se analiza el resultado del instrumento de validación como es la entrevista realizada, a su vez la información registrada es tabulada a través de tablas y gráficos en función de los datos aportados.

Luego de haber aplicado la entrevista al personal adscrito al Área de Caja y al Jefe de la oficina de Administración General como supervisor inmediato de la mencionada área, del Centro se obtuvieron los siguientes resultados:

**Pregunta 1.** ¿Considera usted que el registro de la información que se lleva en el área de caja, necesita ser automatizada?

Tabla 1.

Información que se lleva en el área de caja

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI           | 2          | 87,00      |
| NO           | 1          | 13,00      |
| TOTAL        | 3          | 100,00     |

Fuente elaboración propia con base a los resultados de las entrevistas.

NO 13%

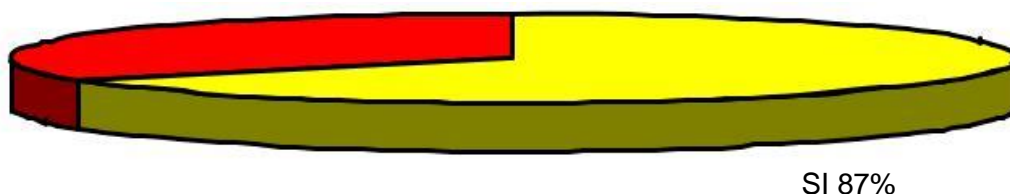


Gráfico 2. Registro de la información que se lleva en el área de caja.

De acuerdo con los resultados expresados en la tabla 1 y el gráfico 2 se puede observar que el 87% de los entrevistados responden de forma afirmativa, es decir que la información procesada en el área de caja debería ser automatizada, lo cual facilitaría los procesos administrativos con su aplicación.

**Pregunta 2** ¿Cómo considera usted el funcionamiento actual del área de caja del Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL?

Tabla 2.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| BUENO        | 3          | 100,00     |
| REGULAR      |            |            |
| MALO         |            |            |
| TOTAL        | 3          | 100,00     |



Fuente elaboración propia con base a los resultados de las entrevistas.

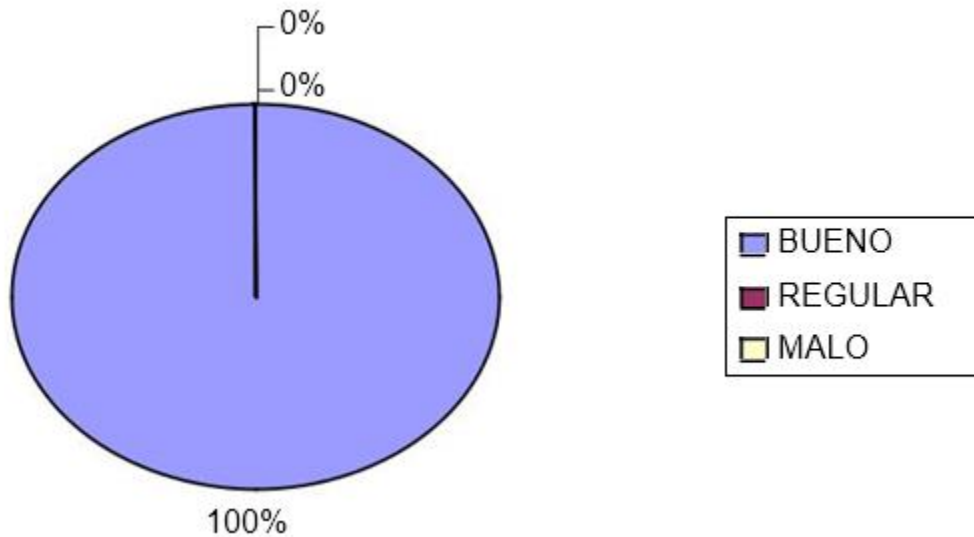


Gráfico 3 Como funciona el área de caja

En relación a la respuesta obtenida en el ítem 2, representado en la tabla 2 y gráfico 3, los entrevistados responden que el funcionamiento del área de caja está bien en un 100%, lo que permite observar que se realizan las funciones dentro de la misma.

**Pregunta 3** ¿Un sistema automatizado aplicado para el control interno del área de caja facilitaría al personal mejorar la eficiencia de la misma?

Tabla 3

Aplicación de un sistema automatizado para el control interno del área de caja

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI           | 3          | 100,00     |
| NO           |            |            |
| TOTAL        | 3          | 100,00     |

Fuente elaboración propia con base a los resultados de las entrevistas.

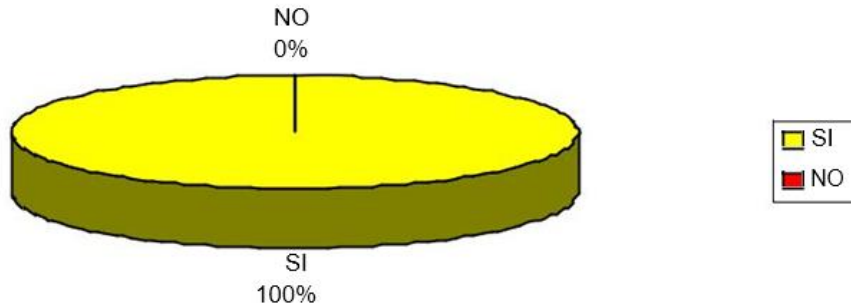


Gráfico 4 sistema automatizado para mejorar el control interno del área de caja.

En atención a los datos presentados en la tabla 3 y figura 4, se puede observar que en un 100% de los entrevistados coincidieron en que la aplicación de un sistema debe ser automatizado para el control del área de caja, ya que mejoraría la eficiencia del trabajo que allí se realiza, y así de buena forma fortalecería aún más los procesos administrativos.

**Pregunta 4** ¿Con que frecuencia se debería realizar el control interno en el área de caja?

Tabla 4.

Frecuencia con que se debería realizar el control interno

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| DIARIO       | 3          | 100,00     |
| SEMANTAL     |            |            |
| MENSUAL      |            |            |
| SEMESTRAL    |            |            |
| TOTAL        | 3          | 100,00     |

Fuente elaboración propia con base a los resultados de las entrevistas.

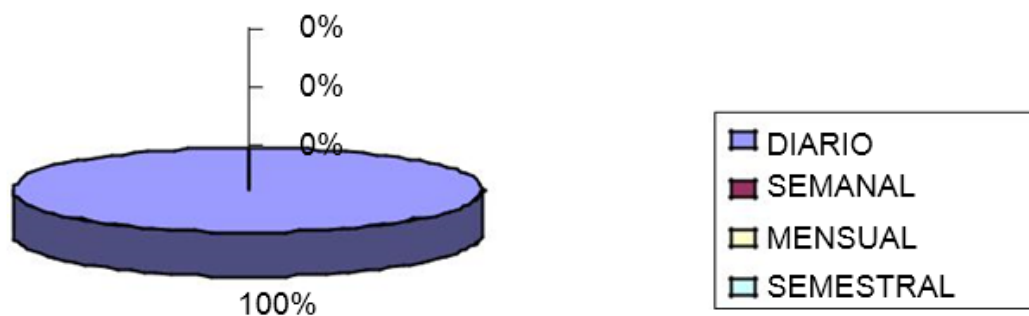


Gráfico 5. Control interno en el área de caja

Observando los resultados que presentan en la tabla 4 y gráfico 5, se observa que el 100% de los entrevistados respondieron que el control interno debería realizarse diariamente, ya que permite determinar posibles fallas o errores que se pueden corregir rápidamente.

**Pregunta 5** ¿Le gustaría que el sistema automatizado para el control interno del área de caja este configurado bajo un ambiente gráfico agradable y de fácil manejo?

Tabla 5.

Ambiente gráfico del sistema automatizado para el control interno del área de caja.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI           | 3          | 100,00     |
| NO           |            |            |
| TOTAL        | 3          | 100,00     |

Fuente elaboración propia con base a los resultados de las entrevistas.

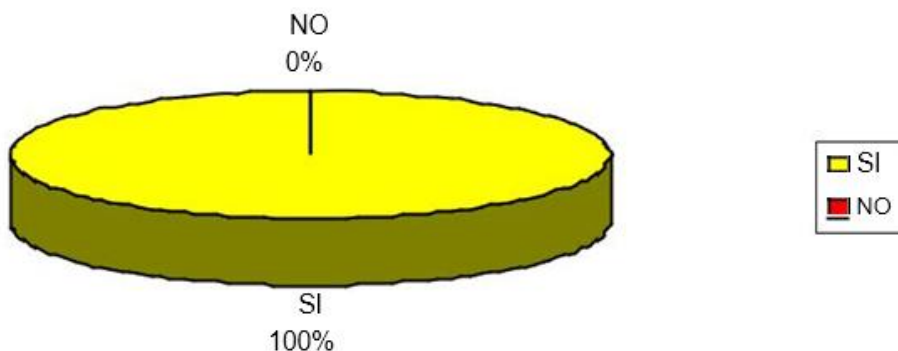


Gráfico 6. Ambiente gráfico agradable del sistema.

De acuerdo con lo que se observa en la tabla 5 y gráfico 6 los datos recopilados por parte de los entrevistados que en su totalidad coincidieron en que el ambiente gráfico del sistema automatizado para el control interno del área de caja sea agradable y de fácil manejo para no presentar resistencia al cambio.

**Pregunta 6** ¿Existen normas establecidas por parte de la institución para el control interno del área de caja?

Tabla 6.

Normas internas de la institución para el control interno del área de caja.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI           |            |            |
| NO           | 3          | 100,00     |
| TOTAL        | 3          | 100,00     |

Fuente elaboración propia con base a los resultados de las entrevistas.

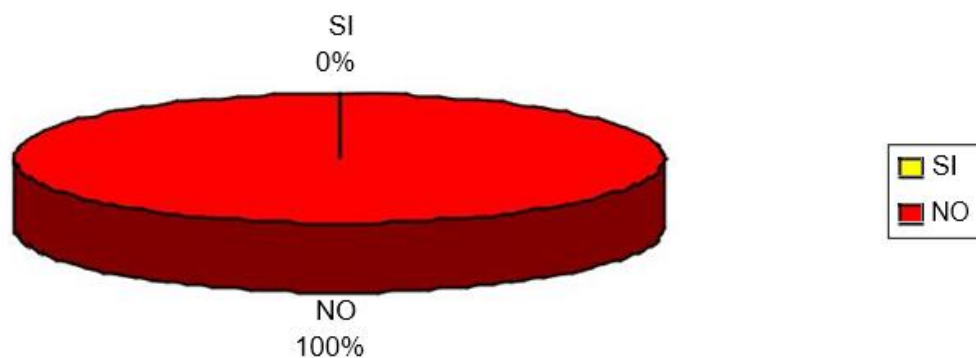


Gráfico 7 Normas internas de la institución para el control interno del área de caja.

En los resultados obtenidos, los cuales se pueden observar en la tabla 6 y gráfico 7. Los entrevistados manifestaron en un 100% que desconocen la existencia de normas internas sobre el control interno del área de caja.

**Pregunta 7** ¿Se registran todos los procesos administrativos que se realizan en el área de caja? De qué forma.

Tabla 7.

Forma de registro de las actividades del área de caja.

| ALTERNATIVAS  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| MANUAL        |            |            |
| AUTOMATIZADO  |            |            |
| NO SE REALIZA | 3          | 100,00     |
| TOTAL         | 3          | 100,00     |

Fuente elaboración propia con base a los resultados de las entrevistas.

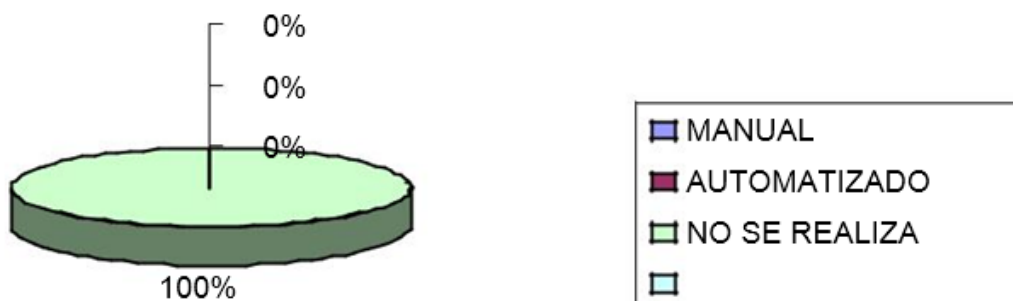


Gráfico 8 Registro de las actividades del área de caja.

En atención a los resultados expuestos en la tabla 7 y gráfico 8, se tiene como resultados de las diferentes alternativas seleccionadas, el 100% de la totalidad respondió que no se registra los procesos administrativos.

**Pregunta 8** ¿Existe un manual de normas y procedimientos que apoye a las funciones del área de caja?

Tabla 8.

Manual de normas y procedimiento para el área de caja.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI           |            |            |
| NO           | 3          | 100,00     |
| TOTAL        | 3          | 100,00     |

Fuente elaboración propia con base a los resultados de las entrevistas.

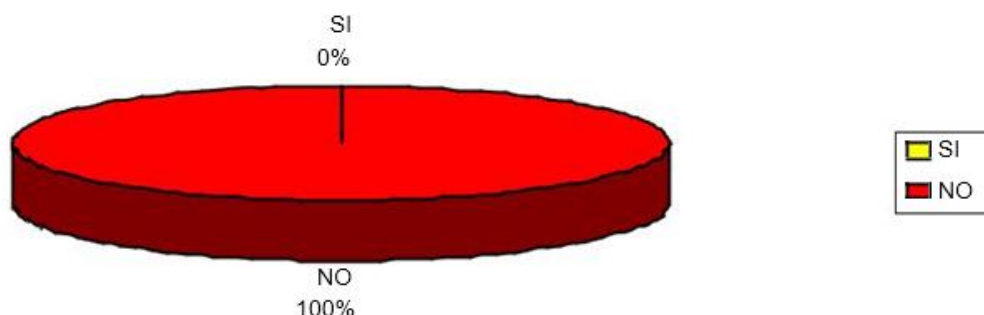


Gráfico 9. Manual de normas y procedimiento para el área de caja.

En los resultados obtenidos, los cuales se pueden observar en la tabla 8 y gráfico 9 los entrevistados manifestaron en un 100 % asegurar la no existencia de un manual de normas y procedimientos para el área de caja, **lo que permite que la aplicación de un sistema automatizado para el control interno de la mencionada área sea altamente factible y aceptable.**

**Pregunta 9** ¿Cuál es el principal problema que se presenta por el no uso de un sistema automatizado como apoyo para el control interno en el área de caja?

Tabla 9.

Problemas que se presentan por el no uso de un sistema automatizado para el control interno en el área de caja.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| TIEMPO       | 2          | 87,00      |
| ORGANIZACIÓN | 1          | 13,00      |
| INFORMACION  |            |            |
| SUPERVISION  |            |            |
| TOTAL        | 3          | 100,00     |

Fuente elaboración propia con base a los resultados de las entrevistas.

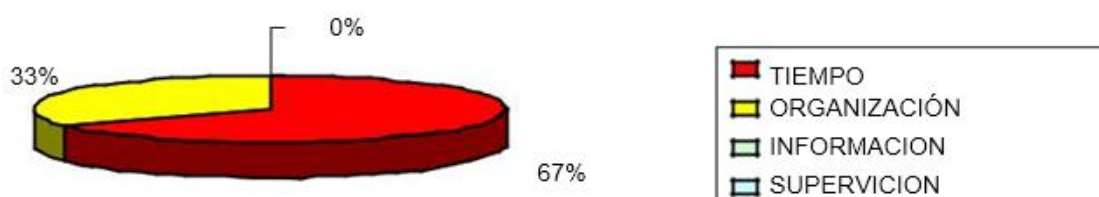


Gráfico 10. Principal problema en el área de caja.

Como se puede observar en la tabla 9 y gráfico 10 los entrevistados en un 67% consideran que, el principal problema es el tiempo ya que ellos observan mucha pérdida del mismo para buscar los diferentes documentos, el otro 33 % piensa que es la organización ya que no existe un control interno de las diferentes actividades que se realizan en el área de caja.

**Pregunta 10** ¿Cree usted que a los usuarios del área de caja le gustaría la implementación de un sistema automatizado para el control interno?

Tabla 10. Aprobación de los usuarios en relación a la implementación de un sistema automatizado en el área de caja para el control interno.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| AUTOMATIZADO | 3          | 100,00     |
| MANUAL       |            |            |
| OTRO         |            |            |
| TOTAL        | 3          | 100,00     |

Fuente elaboración propia con base a los resultados de las entrevistas.

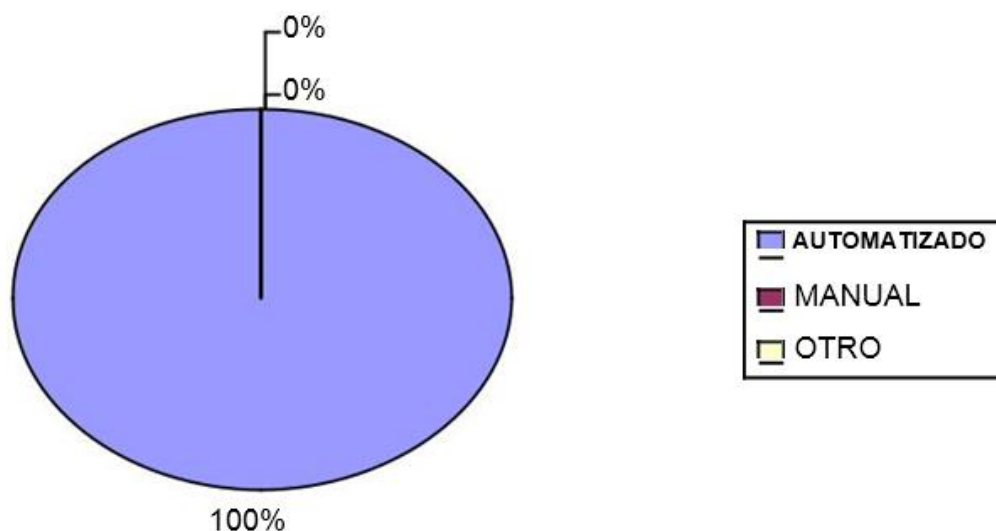


Gráfico 11. Aprobación por parte de los usuarios en relación a la implementación de un sistema automatizado en el área de caja para el control interno.

En relación a la respuesta por parte de los entrevistados sobre el Ítem 10, se representa en la tabla 10 y gráfico 11, que en un 100% los usuarios aprobarán la implementación de un sistema automatizado para el control interno del área de caja, ya que siendo el factor tiempo el principal problema y variable que fortalece para su ejecución.

### 3.4 Conclusión de los Resultados.

De los resultados obtenidos se puede definir que el 87% de los entrevistados opinaron que toda la información que se lleva en el área de caja del Centro, debería ser automatizada, los entrevistados coincidieron en que la aplicación de un sistema automatizado para el control del área de caja mejoraría la eficiencia de la misma.

También se observa que el 100% de los entrevistados sugieren que el control interno se realice diariamente, ya que les permite determinar posibles fallas, además ellos manifestaron desconocer de normas internas escritas sobre el control interno para el manejo de caja.

Es de suma importancia entender que el 100 % de los entrevistados, desconocen de la existencia de normas internas de la institución para el control interno del área de caja, además aseguraron la falta de un manual de normas y procedimientos que apoyen a la aplicación de un control interno con un sistema automatizado, que contribuya a mejorar la eficiencia y el funcionamiento del área de caja, lo que contribuye a corregir el principal problema que se presenta en dicha área, que es el tiempo que se ocupa para realizar cualquier función o actividad.

### **3.5. Desarrollo del Sistema.**

Existen constantes cambios que hacen despertar el interés por desarrollar mejoras en la utilización de los recursos con los que se cuentan en las diferentes instituciones privadas, en la actualidad, por lo tanto en el área de Caja del Centro de Capacitación Rosendo Villa SRL., un control interno con un Sistema Automatizado, permite la constante supervisión y evaluación de las funciones, permitirá realizar un análisis en su diseño estructurado y previamente analizado que facilite su uso, teniendo en cuenta que éste contribuirá mediante la optimización del tiempo y las funciones, elevar la eficiencia del manejo de Caja del Centro.

#### **3.5.1. Estructura.**

El sistema automatizado para el control interno del área de caja, está estructurado para que los usuarios puedan manejarlo de una manera muy fácil, el mismo constará de una base de datos con un gran número de tablas que contendrán la información relacionada con cada una de las funciones que se realizan en Caja.

Contendrá los datos de los responsables, los usuarios y los proveedores; así mismo la fecha y los códigos de identificación, la existencia de datos como categoría, nombre de la actividad o función, montos, conceptos u observaciones, entre otras, todo esto facilitará al sistema la búsqueda de la información.

#### **3.5.2. Factibilidad del Sistema.**

##### **- Factibilidad Económica.**

La factibilidad económica es de gran importancia ya que de ella depende o no el desarrollo de muchos proyectos, en el caso de la presentación de sistema de control interno, es positivo, ya que no se presentan ninguna traba económica para el desarrollo y posterior puesta en funcionamiento.

##### **o Factibilidad Técnica.**

En el aspecto técnico no se presenta ningún inconveniente, ya que se desarrolló manejando el criterio de optimización de las funciones mediante la automatización de las actividades para realizarlas de una manera más fácil y rápida.

##### **o Factibilidad Operativa.**

El sistema automatizado para el control interno está diseñado para ser operado por usuarios cuyos conocimientos en computación sean básicos, presentando así un medio para obtener información rápida y poder evaluar las diferentes variables que



permita realizar el control interno necesario para mejorar la eficiencia del área de caja.

○ **Factibilidad Social.**

En lo social favorece a todos los involucrados con la institución que, de una u otra forma, se favorece de su buena funcionalidad, y optimización del tiempo y recursos del área de caja.

### **3.5.3 Finalidades del Sistema.**

#### **- Finalidad general**

Realizar un control interno sobre las funciones operativas del área de caja Centro de Capacitación Rosendo Villa SRL, el cual permita mejorar la eficiencia mediante un sistema automatizado.

#### **- Finalidades específicas**

- Cargar las bases de datos con información actualizada.
- Registrar todas las actividades del área de caja del Centro de Capacitación Rosendo Villa SRL.
- Almacenar los datos diariamente para un constante control interno.
- Facilitar la búsqueda de información para optimizar los procesos.
- Dar soluciones a los problemas en relación a los procesos del área de caja.

### **3.5.4. Estructura de la Base de Datos.**

Las bases de datos están estructuradas con la cantidad de tablas necesarias que permita organizar la información, esto con la finalidad de no duplicar la información existente en las tablas son solo de tipo texto, numérico y fecha.

#### **▪ Bases de Datos**

La base de datos se conforma de la siguiente manera:

#### **Usuarios.**

| <b>Nombre del Campo</b> | <b>Longitud</b> | <b>Tipo</b>     |
|-------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Cód._usuario</b>     | <b>8</b>        | <b>Numérico</b> |
| <b>Nombre_usuario</b>   | <b>20</b>       | <b>Texto</b>    |
| <b>Cargo_usuario</b>    | <b>20</b>       | <b>Texto</b>    |

**Registro de beneficiario.**

| Nombre del Campo      | Longitud | Tipo     |
|-----------------------|----------|----------|
| Cód._beneficiario     | 8        | Numérico |
| Nombre_beneficiario   | 20       | Texto    |
| Clasificación_estatus | 20       | Texto    |

**Comprobante de pago.**

| Nombre del Campo    | Longitud | Tipo     |
|---------------------|----------|----------|
| Cód._beneficiario   | 8        | Numérico |
| Nombre_beneficiario | 20       | Texto    |
| Fecha_comprobante   | 8        | Fecha    |
| Fecha_retiro        | 8        | Fecha    |

**Cheques.**

| Nombre del Campo    | Longitud | Tipo     |
|---------------------|----------|----------|
| Cód._beneficiario   | 8        | Numérico |
| Nombre_beneficiario | 20       | Texto    |
| Fecha_retiro        | 8        | Fecha    |
| Fecha_cheque        | 8        | Fecha    |
| Numero_cheque       | 15       | Numérico |
| Monto_cheque        | 15       | Numérico |
| Razon_social        | 15       | Texto    |

**Viáticos.**

| Nombre del Campo    | Longitud | Tipo     |
|---------------------|----------|----------|
| Cód._beneficiario   | 8        | Numérico |
| Nombre_beneficiario | 20       | Texto    |
| Fecha_retiro        | 8        | Fecha    |
| Fecha_cheque        | 8        | Fecha    |
| Numero_cheque       | 20       | Numérico |
| Monto_cheque        | 15       | Numérico |

**Comprobante de compras de material (mat., de escritorio, papelería, etc).**

| Nombre del Campo    | Longitud | Tipo     |
|---------------------|----------|----------|
| Cód._beneficiario   | 8        | Numérico |
| Nombre_beneficiario | 20       | Texto    |
| Fecha_firma         | 8        | Fecha    |
| Fecha_comprobante   | 8        | Fecha    |

### Caja chica.

| Nombre del Campo | Longitud | Tipo     |
|------------------|----------|----------|
| Cód._usuario     | 8        | Numérico |
| Nombre_usuario   | 20       | Texto    |
| Fecha_reposición | 8        | Fecha    |
| Fecha_cierre     | 8        | Fecha    |
| Numero_cheque    | 20       | Numérico |
| Monto_cheque     | 15       | Numérico |

### 3.5.5 Estructura del Sistema Automatizado.

#### 3.5.5.1 Ingreso al Sistema.

Código de Seguridad:

CODIGO:

CONTRASEÑA:

Usuario:

CODIGO:

NOMBRE USUARIO:

CARGO:

Aceptar

Modificar

Eliminar

Consultar

### 3.5.5.2 Uso del Sistema.

#### Beneficiario:

|                          |                 |          |           |
|--------------------------|-----------------|----------|-----------|
| CODIGO:                  |                 |          |           |
| NOMBRE BENEFICIARIO:     | C.I. o N° REG.: |          |           |
| CLASIFICACION O ESTATUS: |                 |          |           |
| RAZON SOCIAL:            |                 |          |           |
| Aceptar                  | Modificar       | Eliminar | Consultar |

#### Comprobante de Pago:

|                        |                  |          |           |
|------------------------|------------------|----------|-----------|
| CODIGO:                |                  |          |           |
| NOMBRE BENEFICIARIO:   | C.I. o N° REG.:  |          |           |
| FECHA DEL COMPROBANTE: | FECHA DE RETIRO: |          |           |
| Aceptar                | Modificar        | Eliminar | Consultar |

### Cheque:

|                      |                  |          |           |
|----------------------|------------------|----------|-----------|
| CODIGO:              |                  |          |           |
| NOMBRE BENEFICIARIO: | C.I. o N° REG.:  |          |           |
| FECHA DE RETIRO:     | FECHA DE CHEQUE: |          |           |
| NUMERO DE CHEQUE:    | MONTO DE CHEQUE: |          |           |
| RAZON SOCIAL:        |                  |          |           |
| Aceptar              | Modificar        | Eliminar | Consultar |

### Viáticos:

|                      |                  |          |           |
|----------------------|------------------|----------|-----------|
| CODIGO:              |                  |          |           |
| NOMBRE BENEFICIARIO: | C.I. o N° REG.:  |          |           |
| FECHA DE RETIRO:     | FECHA DE CHEQUE: |          |           |
| NUMERO DE CHEQUE:    | MONTO DE CHEQUE: |          |           |
| RAZON SOCIAL:        |                  |          |           |
| Aceptar              | Modificar        | Eliminar | Consultar |

### Caja Chica:

|                      |                  |          |           |
|----------------------|------------------|----------|-----------|
| CODIGO:              |                  |          |           |
| NOMBRE USUARIO:      |                  |          |           |
| FECHA DE REPOSICION: | FECHA DE CHEQUE: |          |           |
| NUMERO DE CHEQUE:    | MONTO DE CHEQUE: |          |           |
| Aceptar              | Modificar        | Eliminar | Consultar |

#### 4. CONCLUSIONES.

A lo largo de la investigación se presentan una serie de incógnitas sobre las cuales se estableció el Análisis de un Sistema de Control Interno, para facilitar los procesos administrativos del manejo de Caja del Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL., que de una u otra forma contribuirá a mejorar el funcionamiento de la institución y basándonos en los análisis de los resultados de la información procesada favorecerá la eficiencia del área de caja.

El manejo de caja es un área administrativa altamente funcional, con un tráfico de información diaria con un volumen considerable, la cual es muy importante y se debe tomar en cuenta para solucionar los problemas potenciales que se presentan en ella.

Finalmente el sistema permitirá un mejor manejo de caja, al aplicar el control interno de forma automatizada, perfeccionando así los procesos que se ejecutan en Caja, se mejorará el desenvolvimiento de las diferentes actividades que allí se realicen de forma razonable, basadas en la optimización del tiempo, la organización, y el control, aplicando estos factores básicos, podremos contribuir a colocar Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL., en

un nivel de excelencia a elevar su eficiencia, como parte de las estrategias del control interno, para así cumplir con las metas y los objetivos.

Formular las normas internas institucionales para el control interno en el área de caja del Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL, para tener como referencia y apoyo para las evaluaciones, controles y ejecuciones de las actividades.

Con la inclusión en el manual de normas y procedimientos el uso y descripción del sistema automatizado para el manejo de Caja.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Bittar Mardelly , Gimi. La organización y departamentalización empresarial Editorial: Fondo Editorial Lola de Fuenmayor , Caracas, Venezuela, 1992.
- Terry, George R. Principios de administración /por George R. Terry; Stephen G. Franklin y traducción de Alfonso Vasseur Walls. Editorial: Mexico Continental, 1986.
- Fernando Catacora Carpio, Sistemas y procedimientos contables, Editorial: McGraw-Hill, 1997
- Hernandez Sampieri, Roberto, Fernandez Collado, Carlos, Baptista Lucio, Pilar [Cooper&Librand S.A. (1992), Informe COSO, Instituto de Auditores Internos de España. Editorial: MCGRAW-HILL 2007
- Chiavenato, I. (2004) Administración Proceso Administrativo. (3ª ed.). Universidad Católica Andrés Bello. Editorial: McGraw-Hill Interamericana Editores. México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Bastidas, P. (2002). Metodología de la Investigación. Editorial: Tercera edición, McGraw-Hill, México.
- Jacqueline Hurtado de barrera “Metodología de investigación holística” 3ra ed Editorial: Sypal, Caracas Venezuela (2000)
- DATE, C. J. Introducción a los sistemas de bases de datos PEARSON EDUCACIÓN, México, 2001. Edición en español.
- Godoy, Amanda Alicia y Greco, Orlando. Diccionario Contable y Comercial. Valletta Ediciones, 2006.
- Hortigüela Valdeande, Ángeles, Análisis y gestión de los instrumentos de cobro y pago, Editorial Paraninfo, 2012.
- Piedra Herrera, Francisca. Contabilidad Financiera I, Delta Publicaciones, 2009.
- Soldevila, Pilar y Oliveras Sobrevías, Ester. Contabilidad general con el nuevo PGC, Profit Editorial, 2010.
- E. Kendall, Kenneth y E. Kendall, Julie Análisis y diseño de sistemas. Sexta edición Pearson Educación, México, 2005.

### Páginas Web

- [http://www.planificacion.gob.bo/uploads/administrativa/reglamentos/Reglamento\\_fondo\\_caja\\_chica.pdf](http://www.planificacion.gob.bo/uploads/administrativa/reglamentos/Reglamento_fondo_caja_chica.pdf)
- <https://daf.organojudicial.gob.bo/Documentos/Reglamentos/2013/LP-NI-DGAF-002-2013%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20DE%20UNIDAD%20DE%20AUDITORIA%20INTERNA.pdf>
- [www.monografias.com](http://www.monografias.com)



<http://es.scribd.com/doc/51240428/Principios-de-control-interno>

- <http://www.taringa.net/posts/economia-negocios/5884893/Informe-COSO-Control-Interno-en-Organizaciones.html>
- [http://www.lomasoft.com.ar/ayuda/cierre\\_de\\_caja.html](http://www.lomasoft.com.ar/ayuda/cierre_de_caja.html)
- <http://lorena-espitia.blogspot.com/2011/08/caja-general.html>

**ANEXOS**

## 6. ANEXOS

### Anexo N° 1

#### Entrevista dirigida a los funcionarios del área de caja del CENTRO DE CAPACITACIÓN TÉCNICA ROSENDO VILLA SRL

Apreciado Funcionario:

El propósito de la presente entrevista, es recolectar información que será utilizada para la realización de una investigación social, con la finalidad de analizar algunos indicadores que permitan con su estudio elaborar un conjunto de acciones que faciliten un sistema de Control Interno en el Área de Caja del Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL.

#### Questionario.

A continuación, se le presenta un cuerpo de preguntas, marque con una sola X la alternativa que más se adapte al planteamiento formulado.

Gracias por su valiosa colaboración.

La Investigadora.

Pregunta 1 ¿Considera usted que el registro de la información que se lleva en el área de caja, necesita ser automatizada?

|              |
|--------------|
| ALTERNATIVAS |
| SI           |
| NO           |

Pregunta 2 ¿Cómo considera usted el funcionamiento actual del área de caja del Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL?

|              |
|--------------|
| ALTERNATIVAS |
| BUENO        |
| REGULAR      |
| MALO         |

Pregunta 3 ¿Un sistema automatizado aplicado para el control interno del área de caja facilitaría al personal mejorar la eficiencia de la misma?

|              |
|--------------|
| ALTERNATIVAS |
| SI           |
| NO           |

Pregunta 4 ¿Con que frecuencia se debería realizar el control interno en el área de caja?

|              |
|--------------|
| ALTERNATIVAS |
| DIARIO       |
| SEMANTAL     |
| MENSUAL      |
| SEMESTRAL    |

Pregunta 5 ¿Le gustaría que el sistema automatizado para el control interno del área de caja este diseñado bajo un ambiente gráfico agradable y de fácil manejo?

|              |
|--------------|
| ALTERNATIVAS |
| SI           |
| NO           |

Pregunta 6 ¿Existen normas establecidas por parte de la institución para el control interno del área de caja?

|              |
|--------------|
| ALTERNATIVAS |
| SI           |
| NO           |

Pregunta 7 ¿Se registran todos los procesos administrativos que se realizan en el área de caja? De qué forma:

|               |
|---------------|
| ALTERNATIVAS  |
| MANUAL        |
| AUTOMATIZADO  |
| NO SE REALIZA |

Pregunta 8 ¿Existe un manual de normas y procedimientos que apoye a las funciones del área de caja?

|              |
|--------------|
| ALTERNATIVAS |
| SI           |
| NO           |

Pregunta 9 ¿Cuál es el principal problema que se presenta por el no uso de un sistema automatizado como apoyo para el control interno en el área de caja?

|              |
|--------------|
| ALTERNATIVAS |
| TIEMPO       |
| ORGANIZACION |
| INFORMACION  |
| SUPERVISION  |

Pregunta 10 ¿Cree usted que a los usuarios del área de caja le gustaría la implementación de un sistema automatizado para el control interno?

|              |
|--------------|
| ALTERNATIVAS |
| AUTOMATIZADO |
| MANUAL       |
| OTRO         |

## Anexo Nº 2

Guía para la evaluación y validación de la entrevista dirigida a los funcionarios del área de caja del CENTRO DE CAPACITACIÓN TÉCNICA ROSENDO VILLA SRL.

| ITEM | OBJETIVOS | ESCALA EVALUATIVA * |   |   | OBSERVACIONES |
|------|-----------|---------------------|---|---|---------------|
|      |           | 1                   | 2 | 3 |               |
| 1    | 4         |                     |   |   |               |
| 2    | 4         |                     |   |   |               |
| 3    | 4         |                     |   |   |               |
| 4    | 4         |                     |   |   |               |
| 5    | 4         |                     |   |   |               |
| 6    | 4         |                     |   |   |               |
| 7    | 4         |                     |   |   |               |
| 8    | 4         |                     |   |   |               |
| 9    | 4         |                     |   |   |               |
| 10   | 4         |                     |   |   |               |

### Escala evaluativa en relación con los objetivos

formulados:

1. Insatisfactorio
2. Satisfactorio
3. Excelente

Profesión: \_\_\_\_\_

Lugar de Trabajo: \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_