

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado:

Propuesta de Sistema de control para la mejora de procesos de entrega de kits escolares en la Fundación San Diego para los niños.

Realizado por el (la) Br. Ilineth Aponte

C.I. N° 27.188.268 cursante de la carrera de Administración de Empresas

hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de: 20

APROBADO ✓

NO APROBADO

[Signature]
Tutor Académico (Coordinador)
Nombre:
C.I.:

El Jurado

[Signature]
Jurado
Nombre: Marija Molina
C.I.: 10610324



Jurado
Nombre:
C.I.:

Fecha: 14/11/2023



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROPUESTA DE SISTEMA DE
CONTROL PARA MEJORAR PROCESOS
DE ENTREGA DE KITS ESCOLARES EN
LA FUNDACIÓN SAN DIEGO PARA LOS
NIÑOS.**

Autora: Ilineth Aponte

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL PARA MEJORAR PROCESOS DE
ENTREGA DE KITS ESCOLARES EN LA FUNDACIÓN SAN DIEGO PARA LOS
NIÑOS.**

INFORME DE PASANTIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Autora: Ilineth Aponte

C.I.: 27.188.268

Tutora: Oneida Jiménez

C.I.: 10.227.464



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL PARA MEJORAR PROCESOS DE ENTREGA DE KITS ESCOLARES EN LA FUNDACIÓN SAN DIEGO PARA LOS NIÑOS.

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Tutor Académico: Oneida Jiménez C.I. V- 10.227.464



Tutor Empresarial: Mónica Ramírez C.I.V- 14.303.117

Autor: Ilineth Aponte

C.I: 27.188.268

San Diego, Noviembre del 2023.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser mi guía, en todo este recorrido, asimismo; por darme la fortaleza y sabiduría para hacerme entender que él tiene el control de los tiempos.

A mi querido padre, por brindarme su apoyo y ser el mejor ejemplo de amor que puedo tener.

A mi madre y hermano, que siempre han estado conmigo dándome su aliento constante para alcanzar este objetivo trazado.

A Kevin, que con su amor y compañía me ha enseñado que las mejores personas llegan a tu vida en momentos inesperados.

A la Fundación San Diego para los Niños conjuntamente con todo el personal por darme la oportunidad de poder hacer mis pasantías y en especial a Mónica Ramírez por su apoyo en todo momento.

A todos los profesores de la Universidad José Antonio Páez que formaron parte de mi carrera universitaria e impartieron valiosos conocimientos.

Ilineth Aponte

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
FASE I.....	3
GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN.....	3
1.1-Descripción de la institución.....	3
1.1.2-Estructura organizativa.....	4
1.2.1-Misión de la institución.....	5
1.2.2-Visión de la institución.....	5
1.2.3-Objetivos de la institución.....	6
1.2.4-Estrategias de la institución.....	6
1.3-Descripción del departamento.....	6
1.4-Objetivos del departamento.....	7
FASE II.....	8
DIAGNÓSTICO.....	8
2.1-Diagnóstico de necesidades.....	8
2.2-Plan de trabajo.....	9
2.3-Cronograma de actividades.....	10
2.4-Descripción de las actividades.....	11
2.5-Recursos técnicos.....	12
2.6-Recursos humanos.....	12
FASE III.....	13
VINCULACIÓN TEÓRICA.....	13
3.1-Antecedentes:.....	13
3.2-Principios Teóricos.....	15

FASE IV	18
RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	18
4.1- Análisis de los resultados obtenidos del diagnóstico	19
FASE V	22
ACCIONES	22
CONCLUSIONES	25
RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	28

INDICE DE CUADROS

Cuadro N°1. Lista de Chequeo	18
Cuadro N°2. Matriz FODA	20

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los sistemas de control han sido de gran impacto en las organizaciones ya que su principal objetivo consiste en mejorar la administración de los recursos, logrando de esta manera regular las actividades y optimizar el control de los procesos. Obteniendo como resultado una gestión financiera y administrativa más eficiente, aportando una toma de decisión dentro de la organización más acertada.

Asimismo, el proceso de obtención de kits escolares se lleva a cabo mediante una secuencia de fases y actividades que transforman, por medio de los recursos disponibles en una organización pública, una necesidad de un bien o servicio en la provisión, por parte de un proveedor, ajeno del bien o la prestación del servicio solicitado.

En la Fundación San Diego para los Niños se llevan a cabo procesos de control más que todo en adquisición de bienes y prestación de servicios en todas sus modalidades (ayudas sociales, medicamentos, entrega de equipos médicos). Los cuales constan de un procedimiento y una serie de documentos regidos según lo solicita la Fundación que deben ir debidamente archivados en un expediente, para su eficaz procesamiento.

Estos procesos de control son de vital importancia porque se llevan a cabo para poder ejecutar de manera general el funcionamiento de la entidad que se encarga de la asistencia social como condición ineludible del desarrollo social y como herramienta básica para elevar el nivel de vida de los niños, niñas, adolescentes y personas de la tercera edad del Municipio San Diego. De manera específica se hacen hermosas labores como, por ejemplo: ayudas económicas por temas de salud, evento por el día de las madres, por el día del padre, por el día del niño, plan vacacional, donación de kit escolares, evento en navidad con un tradicional almuerzo navideño para el adulto mayor, entre otras.

Y de alguna manera se garantiza la transparencia de las actividades mediante la preparación y remisión de informes de gestión y rendición de cuentas a los órganos correspondientes de forma anual. De allí que los procesos de control dentro de una organización se consideran de gran valor, puesto que en él recaen todos los movimientos operacionales de prestación de servicios de un ente u organismo público. Ante esta consideración, es vital llevar un buen control en la realización de los expedientes de cada proceso; asimismo de un seguimiento para su completación y el cierre efectivo de cada proceso.

La presente investigación, tiene como finalidad el poder realizar cada proceso de control, para la obtención de kits escolares con mayor eficiencia, mejorando y aplicando un sistema enfocado en los expedientes; para agilizar y hacer más práctico el trabajo.

Dicha investigación se encuentra estructurada en 5 fases que a continuación se describen:

Fase 1: Generalidades de la Institución, se describe la Fundación, la estructura organizativa, la misión, visión y objetivos de la Fundación, asimismo se describe el departamento donde se realiza la pasantía y sus objetivos.

Fase 2: Diagnóstico, se desarrolla el diagnóstico de necesidades, el plan de trabajo, se muestra el cronograma de actividades y se desarrolla la descripción de actividades, asimismo los recursos técnicos y humanos con los que cuenta el pasante para realizar la investigación.

Fase 3: Vinculación Teórica, se exponen los principios teóricos que sustentan la investigación.

Fase 4: Resultados del Diagnóstico, presenta la situación actual de la institución en relación a la problemática planteada.

Fase 5: Acciones, se presentan las propuestas diseñadas por el investigador para darle solución al problema planteado. Finalmente las conclusiones y recomendaciones por el autor de la investigación.

FASE I

GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

1.1-Descripción de la institución

La Fundación San Diego para Los Niños está ubicada en la Av. Don Julio Centeno, C.C Fin de Siglo, Municipio de San Diego, Estado de Carabobo, Venezuela.

Es un ente descentralizado sin fines empresariales fue creada durante la gestión del burgomaestre Vicencio Scarano Spisso mediante Decreto N° 009-2005, publicado en Gaceta Municipal Número Extraordinario N° 415 de fecha once (11) de mayo de 2005, e inscrita en el Registro Principal Civil del Estado Carabobo, en fecha 16 de Marzo de 2005; bajo el No. 08, folios 1 al 4, protocolo primero, tomo 6, en virtud de la necesidad que poseía el Municipio San Diego de contar con un organismo que se encargara de cooperar en la prestación de servicios sociales dirigidos al bienestar de la población, especialmente de la infancia, juventud y tercera edad, a través del cual se puedan prestar servicios sociales dirigidos al bienestar de la población, con el objeto de garantizar su crecimiento como sólido estandarte de la seguridad ciudadana y desarrollo sustentable del gobierno municipal.

Fundación San Diego Para Los Niños, abreviatura utilizada para todos sus actos, tiene como finalidad:

- Elaborar, promover, ejecutar proyectos, programas y actividades de los Centros Recreacionales Infantiles y del Adulto Mayor, Asistencia Social, Recreación para niños niñas y adolescentes.
- Asegurar la Asistencia Social a familias de escasos recursos como vía indirecta de apoyo a la infancia.
- Asumir o Implementar Convenios con otras instituciones, y programas de ayuda y asistencia a la tercera edad.
- Propiciar la participación de las organizaciones vecinales en actividades de apoyo a la infancia y juventud.
- Establecer incentivos y estímulos para las personas, instituciones y comunidades que promuevan, apoyen, desarrollen o financien planes, programas y actividades asistenciales en el municipio.

1.1.2-Estructura organizativa

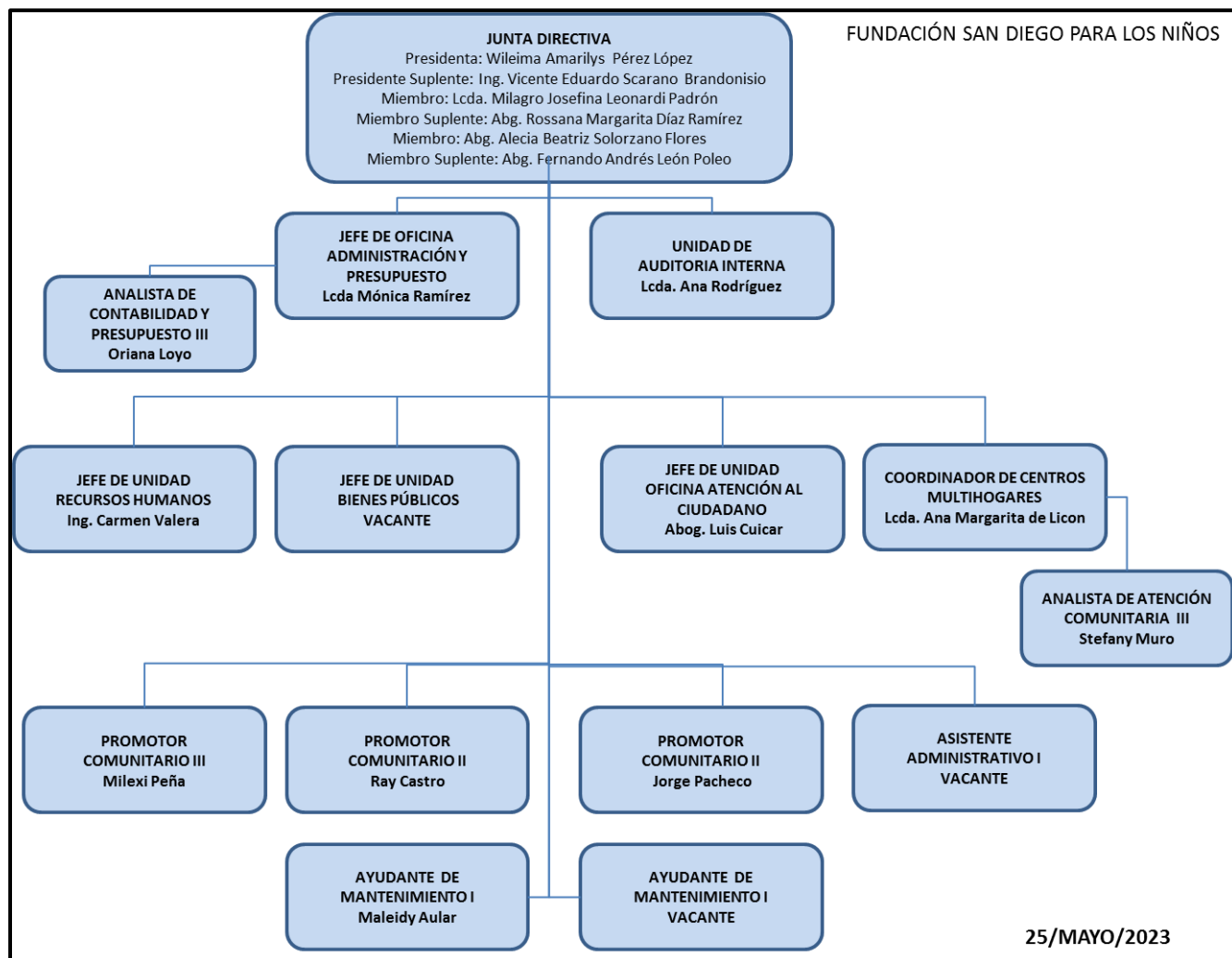
La estructura organizativa se presenta una con tres niveles de Jerarquía, se puede acotar que la característica de poco tramo de control favorece la ejecución de un “empoderamiento” (facultad para toma de decisiones del individuo) que facilite la rapidez de las respuestas y acciones en beneficio del ciudadano que requiera de nuestros servicios.

Desde el momento de su apertura la Fundación se centró en lograr la eficiencia operativa, lo cual constituye un emblema de su gestión; el rápido incremento de las solicitudes de ayudas por parte de la comunidad hizo necesaria la creación de nuevos puestos de trabajo.

Es por ello que se presenta un organigrama funcional con áreas administrativa y operativa, ambas, bajo la coordinación de la Presidencia, con la salvedad de que delega funciones al área administrativa en el Jefe de Unidad de Administración y Presupuesto, contando con el apoyo de La Unidad de Auditoría Interna, garantiza el desarrollo efectivo de la gestión administrativa de la Fundación San Diego para los Niños, un Analista de Contabilidad y Presupuesto III para sus operaciones; además se cuenta con la Coordinación de Multihogares, encargada de supervisar estos centros de recreación diarios, con apoyo de un Analista de Atención Comunitaria III, quien se desempeña en el chequeo rutinario de peso, medidas, talla etc., para lograr un control básico del estado físico, esto debido a la cantidad de niños y niñas inscritos en estos centros mientras sus madres laboran.

En cuanto a la parte operativa de la Fundación están los cargos de Promotores Comunitarios III y II, personal clave al servicio de la comunidad para las gestiones de las solicitudes de ayudas; el Asistente Administrativo I cumple con las tareas de apoyo y acompañamiento a las actividades normales que se desarrollan en la Institución, y por último, los cargos de Ayudantes de Mantenimiento I, personal obrero encargado del mantenimiento general de la Fundación, completando así la estructura organizacional de esta Institución.

FIGURA N°1: Organigrama Fundación San Diego para los Niños (2023)



Fuente: Aponte, 2023

1.2.1-Misión de la institución

Proporcionar atención y asistencia social a la infancia, juventud, adulto mayor y familia en general del municipio San Diego, diseñando la ejecución, coordinación y evaluación de casos para donaciones, ayudas y asistencia social que propendan al desarrollo biopsicosocial de niños, niñas.

1.2.2-Visión de la institución

Brindar seguridad y atención de necesidades básicas a todos los niños, adolescentes, adultos mayores y familias en general del Municipio San Diego.

1.2.3-Objetivos de la institución

General

Ejecutar las políticas municipales de prestar servicios sociales dirigidos al bienestar de la población, especialmente de la infancia, juventud y adulto mayor, con el objeto de garantizar su crecimiento como solido estandarte de la seguridad ciudadana y desarrollo sustentable del Municipio San Diego.

Específicos

- Proporcionar bienes o servicios necesarios para el mantenimiento de la calidad de vida, en las áreas de salud, recreación, alimentación, etc., especialmente en niños, niñas, adolescentes y adultos mayores del Municipio San Diego.
- Promover en el municipio una política de solidaridad y apoyo a los más necesitados.
- Velar por la existencia, funcionamiento y mantenimiento de los centros recreativos infantiles y del adulto mayor.

1.2.4-Estrategias de la institución

- **Donaciones Médicas:** proporcionar apoyo a los más necesitados por la dotación gratuita de medicinas, exámenes, equipos y servicios médicos en general para así fortalecer la salud y con ello elevar la calidad de vida de aquellos que lo requieran.
- **Centros Recreacionales:** incentivar y apoyar centros de atención para niños, niñas y adultos mayores, donde tengan las condiciones óptimas, para apoyar el desarrollo personal en las familias que lo requieran.
- **Asistencia Social:** proporcionar a la familia un respaldo y apoyo que contribuya a elevar su calidad de vida por la vía de la asistencia económica, social y educativa.
- **Recreación:** brindar actividades, espacios y programas de recreación y disfrute cónsonos con la realidad de niños, niñas y jóvenes en el Municipio San Diego.

1.3-Descripción del departamento

El área de Administración y Presupuesto estará adscrita a la dirección ejecutiva y tendrá la obligación de planificar, dirigir, coordinar y supervisar los análisis administrativos, financieros y contables de la Fundación San Diego para los niños del Municipio San Diego, a fin de garantizar

la ejecución de los planes y programas previstos, de acuerdo a las normas y procedimientos generales.

1.4-Objetivos del departamento

El jefe del área de administración y presupuesto tiene como objetivo ejecutar los procesos administrativos necesarios, tendientes a garantizar el resguardo y disponibilidad de la información, sobre el desarrollo de la ejecución física y financiera de las metas, actividades y programas de la Fundación San Diego para los Niños, tomando en cuenta que debe velar por el cumplimiento de las funciones del personal administrativo, asignar responsabilidades, delegar funciones y cumplir con las normas establecidas.

FASE II

DIAGNÓSTICO

2.1-Diagnóstico de necesidades

En los procesos de entrega llevadas a cabo en el año 2021 en la Fundación San Diego para los Niños, sus respectivos expedientes por cada kit escolar, se vio afectado en su completación física por situación pandemia y por falta de personal. Como lo establece en el artículo 3 en la Gaceta Municipal de San Diego, Ordenanza de Reforma Parcial a la Ordenanza sobre Concesión de Ayudas y Donaciones:

“Solo podrán concederse ayudas o donaciones que atiendan los requerimientos total o parcial del solicitante, siempre y cuando sea referida a necesidades básicas que afecten la vida, el desarrollo personal y la convivencia ciudadana.” Pág.6

Por ende, esta situación afecta a la Fundación San Diego para los niños generando así retrasos e incumplimientos en los procesos de entrega solicitados.

Se realizaron algunos intentos, como la contratación externa de un personal que llevara a cabo la terminación física y electrónica de dichos procesos, sin embargo, las listas de información no depuradas correctamente presentaban datos erróneos pero esta intervención no pudo completar el objetivo final. Al no tener completados de forma física y electrónica los expedientes de cada proceso de entrega de los kits escolares, la Fundación San Diego para los Niños corre con el riesgo de no cumplir las metas a tiempo.

Llevar cada proceso de entrega al día es de vital importancia para la Fundación San Diego para los niños porque le permite, ejecutar las actividades planificadas en su Plan Operativo Anual.

Abordar esta situación tiene beneficios prácticos para poder aplicarlo en cualquier otra entidad pública lo cual contribuye al desarrollo y comprensión de dichos procesos.

El objetivo del presente informe es mejorar y aplicar procesos prácticos que nos permitan realizar los expedientes de cada proceso de entrega de kits escolares; asimismo de su seguimiento para el cierre efectivo del mismo; en la Fundación San Diego para los Niños. Este objetivo se desprende en tres objetivos específicos: primero identificar la situación en la Fundación San Diego para los Niños, en cuanto a los procesos para efectuar entregas de los kits

escolares, luego se analizarán diferentes metodologías de logística para procesos de entrega y finalmente se diseñará un proceso de control como propuesta a la problemática.

2.2-Plan de trabajo

Situación problemática: En términos conceptuales la administración de recursos tiene por objeto efectuar una planificación, programación y asignación adecuada de los recursos, logrando satisfacer necesidades inmediatas. La Fundación San Diego para los Niños en el cumplimiento de sus metas masivas para la gestión social entiende la vitalidad de los beneficios sociales comunitarios, con el apoyo de entregas de kits escolares fomentando el proceso desarrollo educativo de niños, niñas y adolescentes en el municipio. Por ende, La Fundación San Diego para los Niños, requiere de sistemas de control para llevar a cabo los procesos de otorgamiento de kits escolares en el Municipio San Diego en el tiempo determinado logrando así una mayor eficiencia.

Formulación del problema: ¿Qué sistema de control se puede elaborar para llevar a cabo los procesos de entrega de los kits escolares de la Fundación San Diego para los Niños?

Objetivo general: Proponer un sistema de control para efectuar los procesos de entrega de kits escolares en la Fundación San Diego para los Niños.

Objetivos específicos:

- 1-. Identificar la situación de la Fundación San Diego para los Niños, en cuanto a los procedimientos para efectuar la entrega de kits escolares
- 2-. Analizar diferentes metodologías de logística para procesos de entrega de kits escolares
- 3-. Diseñar un sistema de control para efectuar los procesos de entrega de kits escolares en la Fundación San Diego para los Niños.

2.3-Cronograma de actividades

TIEMPO										
ACTIVIDADES	Mar.	Abr.	May.	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Total
Planificación de la investigación	X									1
Diagnóstico		X	X	X						3
Recolección de los datos				X	X					2
Análisis e interpretación de los datos recabados					X	X				2
Redacción del Informe Final						X	X	X		3
Defensa									X	1
Total	1	1	1	2	2	2	1	1	1	12

Fuente: Aponte, 2023

2.4-Descripción de las actividades

SEMANA	ACTIVIDADES A REALIZAR
1	Entrevista en la Fundación San Diego para los Niños. Diagnóstico del problema.
2	Introducción a las metas organizacionales de la Fundación San Diego para los Niños.
3	Conocer cada actividad del promotor comunitario.
4	Recopilar los formatos para llevar a cabo los procesos de control y gestión
5	Investigar diferentes metodologías en sistemas de control.
6	Analizar las diferentes metodologías en administración de recursos.
7	Comparar dichas metodologías.
8	Identificar las mejores estrategias.
9	Realizar el sistema de control.
10	Aplicar el sistema de control.
11	Supervisar que el sistema y los procedimientos sean de mayor beneficio. Diagnostico éxito o fracaso.
12	Actuar consecuentemente según el éxito o fracaso resultante.

Fuente: Aponte, 2023

2.5-Recursos técnicos

Los recursos técnicos son un factor clave para la actividad productiva organizacional, ya que ayudan a alcanzar los objetivos propuestos de una manera cada vez más fácil y rápida.

Los recursos técnicos que permiten realizar las actividades diarias dentro de la Fundación San Diego Para los Niños entre los más empleados por el equipo de trabajo son las computadoras, máquinas de impresión, internet de conexión inalámbrica, programas especiales con el paquete Microsoft como Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point, que permiten llevar un control en distintas tareas.

2.6-Recursos humanos

La gestión humana encargada de llevar los procesos de recolección de datos, procesamiento y entrega de los kits escolares dentro de la Fundación San Diego Para los Niños está compuesta por dos (2) colaboradores del Área de Promoción Comunitaria, encargados del control y supervisión de los requisitos necesarios para la adquisición y distribución de los kits escolares que son entregados para el beneficio de niños y niñas en el Municipio San Diego.

FASE III

VINCULACIÓN TEÓRICA

El presente capítulo expone el marco teórico referencial que sustenta la investigación, que de acuerdo a **Palella y Martins (2017)**, es definido como el porte principal de un estudio, en el cual: “se amplía la descripción del problema integrado la teoría con la investigación y estableciendo sus interrelaciones”, en este sentido está comprendido por los antecedentes referidos a investigaciones anteriores, las bases teóricas que sustentan el tema de estudio, así como los términos básicos que permiten la correcta comprensión del problema expuesto, los cuales se presentan seguidamente.

3.1-Antecedentes:

Los antecedentes de la investigación de acuerdo a **Palella y Martins (2017)**, señalan que deben ser entendidos como: “diferentes trabajos realizados por otros estudiosos sobre el mismo problema, relacionados con las variables de la investigación propuesta”, es decir, el resumen de trabajos previos sobre el tema tratado, que permiten al investigador conocer con más detalle aspectos conceptuales, metodológicos y procedimientos esgrimidos por otros investigadores para explicar el problema bajo estudio. Partiendo de los supuestos anteriores, a continuación, se presentan las investigaciones consultadas que bridan un aporte al presente estudio:

Delgado, Ontiveros, Velásquez, y Villalobos (2018) trabajo de grado titulado “**Evaluación de un Sistema de Control Interno de Inventario de Mercancía y Cuentas por Cobrar en Inversiones Global Zulia**” presentado en la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín Venezuela para optar por el título de licenciado en Contaduría Pública, tuvo como objetivo general evaluar el sistema de control interno en el inventario de mercancía y cuentas por cobrar en Inversiones Global Zulia C.A.

La presente investigación se relaciona con este trabajo en la importancia de analizar los sistemas de control interno dentro de una organización.

Sánchez, y Zakour (2018) trabajo de grado titulado “**Manual de Normas y Procedimientos para los Procesos de Modificación al Contrato de Obras, Bienes y Servicios por Variaciones de Precios, Presupuesto Original, Incrementos o Disminución de la Cantidad Contratada**” presentado en la Universidad de Carabobo Venezuela para optar por el título de licenciado en Ciencias Fiscales, tuvo como objetivo general proponer un manual de normas y procedimientos para los procesos de modificación al contrato de obras, bienes y servicios por variaciones de precios, presupuesto original, incrementos o disminución de la cantidad contratada, para la división técnica de contrataciones de la Alcaldía del municipio Valencia del Estado Carabobo.

La presente investigación se relaciona con este trabajo en la importancia de un control y registro de los recursos empleados en las actividades de la organización.

Garrido (2018), trabajo de grado titulado “**Sistema de Control del Proceso de Cobranza Automatizado de Alimentos Polar Comercial, Sede Nacional, Caracas, Distrito Capital**” presentado en la Universidad Nueva Esparta Venezuela para optar por el título de licenciada en Administración, tuvo como objetivo general la creación de un sistema de control basado en indicadores de gestión para controlar el proceso de cobranza automatizado de la empresa Alimentos Polar Comercial.

La presente investigación se relaciona con este trabajo en la importancia de incrementar la eficiencia de la organización estableciendo una automatización de los procesos, evitando retrasos y pérdidas de efectividad.

Toledo (2019), trabajo de grado titulado “**Sistema de Control Interno, Auditoría Interna y Modelos de Gestión en Sociedades del Estado**” presentado en la Universidad Nacional de Córdoba Argentina para optar por el título de especialista en Contabilidad Superior. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el sistema de control interno, auditoría interna y un modelo de gestión para sociedades del estado que brindan servicios.

La presente investigación se relaciona con este trabajo en el ámbito del sector público, el sistema de control interno es fundamental para garantizar el cumplimiento de los objetivos, la protección y conservación del patrimonio, el acatamiento de la normativa legal prevista, la transparencia y la oportunidad en la rendición de cuentas.

Duran, y Leal (2019), investigación titulada “**Historia y Reto del Control Interno en el Sector Público en Colombia**” presentada en Universidad Libre, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Colombia. La presente investigación tiene como objetivo conocer el principal reto en el Sistema de Control Interno en el sector público colombiano a través del análisis de la evolución del mismo, con el fin de brindar herramientas que permitan fortalecer el sistema y lograr un control efectivo en las entidades públicas colombianas.

La investigación se relaciona con este trabajo definiendo el aspecto fundamental para el funcionamiento adecuado de una institución, es alcanzar una cultura de autocontrol, estableciéndose éste como el principal reto a afrontar en el futuro inmediato.

3.2-Principios Teóricos

Los principios teóricos están sustentados por elementos conceptuales de autores de alta relevancia, cuyo aporte enriquecen de manera sustantiva la estructuración y adecuación de conocimientos aplicables al desarrollo de la investigación unificando el contenido del tema.

Sistema

Según Chiavenato (1999), define sistema “es un conjunto de elementos, relacionados dinámicamente que desarrollan una actividad para lograr determinado objetivo o propósito”.

Todo sistema opera sobre la materia, energía o información obtenidas del ambiente, las cuales constituyen los insumos o entradas (inputs).

Según Chiavenato (1993) describe los componentes del sistema como:

- Entradas o insumos (inputs): Es todo lo que integra al sistema para hacerlo funcionar. Ningún sistema es autosuficiente o autónomo. El sistema necesita de insumos, en forma de recursos, energía o información.
- Operación o procesamiento: Todo sistema procesa o convierte sus entradas en subsistemas. Cada subsistema se encarga de un tipo de insumo que le es peculiar.
- Salidas o resultados (outputs): Todo sistema coloca en el medio ambiente externo las salidas o resultados de sus operaciones.

Las entradas debidamente procesadas y convertidas en resultados se exportan de nuevo al ambiente en forma de productos o servicios prestados, en el caso de las empresas.

Control

Para Chiavenato (2001), define el control como: “Como los medios de regulación utilizados por un individuo o empresa, como ciertas tareas reguladoras que un controlador aplica en una empresa para acompañar y avalar su desempeño y orientar las decisiones.

También hay casos en que la palabra control sirve para diseñar un sistema automático que mantenga un grado constante de flujo o de funcionamiento del sistema total; es el caso del proceso de control de las refinerías de petróleo o de industrias químicas de procesamiento continuo y automático: el mecanismo de control detecta cualquier desvío de los patrones normales, haciendo posible la debida regulación”.

Dirección

Según Bernal (2013), “la dirección guarda relación con la motivación, el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la solución de conflictos, el manejo del cambio y del estrés, etc., con el propósito de llevar a la organización y a las personas al logro de los objetivos propuestos en la planeación”.

Para Chiavenato (1993), la dirección “se relaciona directamente con la manera por la cual se alcanza el objetivo de la empresa con base a la orientación de las actividades que deben realizarse.

Establecidos los objetivos de la empresa, definida la planeación, organizados los trabajos, corresponde a la dirección hacer que éstos sean ejecutados de la mejor manera posible. Así, no basta planear y organizar si no hay una dirección competente para que las cosas sean bien hechas”.

Información

Según Chiavenato (1993), define “la palabra dato significa un hecho. Así, los datos son hechos que constituyen la materia prima de la información. Los datos son representados por símbolos y no son información. La información son los datos arreglados de forma ordenada y útil.

Así, información es el conocimiento relevante producido como resultado del procesamiento de datos. El dato en sí no posee significado mientras que la información sí. Se llama comunicación a la información transmitida por alguien y recibida e interpretada por otra persona.

En las empresas, la información constituye un importantísimo recurso que necesita ser adecuadamente captado, procesado y distribuido para que las personas sepan qué hacer o qué decidir.

Para conocer un sistema, lo primero que hay que hacer es obtener información respecto de él. Cuanto más grande sea el volumen de información que se tiene de un sistema, mayor será el conocimiento acerca de él, y mayor el grado de certeza sobre su naturaleza y comportamiento. La información reduce la falta de certeza respecto de un sistema”.

FASE IV

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Cuadro N°1. Lista de Chequeo

	SI	NO
1. ¿Existen los equipos electrónicos dentro de la Fundación para un control automatizado?	X	
2. En caso de existir equipos electrónicos ¿Cuentan con software para la creación de base de datos?	X	
3. La Fundación San Diego para los Niños ¿Cuenta con personal interno calificado para llevar el control y registro de datos?	X	
4. ¿Existe un Manual de Normas y Procedimientos para efectuar la recolección de información correspondiente a la entrega de kits escolares?		X
5. ¿Se cuenta con empresas privadas dispuestas a realizar donaciones en materia de insumos para los kits escolares?	X	
6. La Fundación San Diego para los Niños ¿posee un sistema de control capaz de recopilar información confiable relacionado a la entrega de kits escolares?		X
7. ¿Existe la disposición de la Alcaldía de San Diego de realizar aportes de recursos a la Fundación San Diego para los Niños?	X	
8. ¿La implementación de un sistema automatizado refleja altos costos para la Fundación San Diego para los Niños?	X	

Fuente: Aponte, 2023.

Con la finalidad de recopilar información pertinente al tema de investigación se aplicó una lista de chequeo, esta es una técnica analítica en el cual se comprueba la hipótesis y se obtienen los resultados, a través del procesamiento de los datos obtenidos después de haber aplicado el instrumento. Según **Sabino** analizar significa “descomponer un todo en sus partes constitutivas para su más concienzudo examen.”

Una vez recolectada la información mediante el instrumento aplicado al sujeto de estudio se procedió a realizar la clasificación y posterior análisis de los datos suministrados, luego fueron procesados electrónicamente.

Esta lista de chequeo fue realizada por el investigador con la finalidad de evaluar cuáles son los recursos fundamentales que posee la Fundación San Diego para los Niños que pueden ser empleados para lograr un control eficaz de la información, obteniendo como resultado principal que la Fundación sí cuenta con equipos electrónicos capaces de automatizar y crear listas de datos provenientes de los solicitantes a los kits escolares, lo cual contribuye a la finalidad del presente estudio.

Sin embargo, no se emplea una automatización de los procesos de entrega de los kits escolares ya que suponen un elevado costo para la Fundación San Diego para los Niños, aunque se maneja una posibilidad de que existan empresas privadas dispuestas a la dotación y colaboración de recursos para el kit escolar, convirtiéndose en fuentes externas de apoyo que fomenten el desarrollo y alcance a la prestación de servicios sociales que eleven el nivel estudiantil de niños y niñas.

El análisis de los resultados obtenidos se ejecutó a través del análisis del contenido del tema de estudio y del análisis de las respuestas emitidas por el investigador, objeto de estudio que se tomaron a consideración; estas variables son: recolección de información, sistema automatizado, equipos y sistemas necesarios para realizar un sistema de control veraz que se encuentre disponible dentro de la Fundación San Diego para los Niños.

4.1- Análisis de los resultados obtenidos del diagnóstico

Con base en los objetivos específicos desarrollados anteriormente; se presentan los análisis de los resultados obtenidos de diagnóstico. En esta fase de la investigación, para poder identificar la situación actual en la Fundación San Diego para los Niños, en cuanto al sistema para efectuar un sistema de control de los procesos de entrega de kits escolares, se aplica una matriz FODA ya que es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos.

Cuadro N°2. Matriz FODA

FORTALEZAS: Como fortalezas de la presente investigación tenemos las siguientes:	OPORTUNIDADES: Como oportunidades de la presente investigación tenemos las siguientes:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilidad de recursos como expedientes físicos de años anteriores. ✓ Disposición del personal interno de la Fundación San Diego para los Niños para colaborar a través del aporte de información. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disposición de la Alcaldía para aportar recursos para la creación de una base de datos electrónica. ✓ Contribución de empresas privadas en la dotación de recursos para los kits escolares.
DEBILIDADES: Como debilidades de la presente investigación se consideran las siguientes:	AMENAZAS: Como amenaza en la parte del cierre del expediente del proceso de contratación se considera el siguiente:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No contar con un manual de normas y procedimientos para efectuar los procesos de recolección de información de los kits escolares. ✓ Manejo deficiente de las TIC. ✓ Ausencia de instrumentos de control en el proceso de entregas de kits escolares. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Error en los datos provenientes del censo. ✓ Altos costos para implementar un sistema automatizado de información.

Fuente: Aponte, 2023.

Análisis: Mediante la información recogida en la matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas se puede interpretar que la Fundación San Diego para los Niños cuenta con expedientes físicos de los procesos de entrega de los kits escolares de años anteriores; por ende se requiere la mejora y actualización de estos recursos, como formatos digitales específicos que nos ayuden a agilizar el proceso de entrega en cada una de sus modalidades, ya sea por identificación, periodos de entrega, fecha en que se reciben, teniendo en cuenta que dichas características son las más utilizadas para ejercer un sistema de control.

El departamento de Promoción Comunitario expone como una de las características y habilidades internas que se le atribuye es la capacidad y disposición del personal para colaborar a través del intercambio de información, creando un impacto positivo en el desarrollo de nuevas habilidades que permitan conocer más a detalle las nuevas mejoras implementadas.

También cabe destacar que la Fundación San Diego para los Niños no cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos para controlar los procesos de entrega; existiendo mayor

margen de error al transcribir los datos correspondientes de los censos a la hoja de cálculo de Excel, ya que existe un manejo deficiente por parte del personal interno de la Fundación San Diego para los Niños de las TIC (Tecnología de la información y la comunicación).

FASE V

ACCIONES

Una vez finalizadas las fases anteriores se procede a realizar acciones o estrategias que nos permitan agilizar la realización de los procesos de entregas de kits escolares en la Fundación San Diego para los Niños. Para seguir con el esquema correspondiente al proceso de trabajo en la Fundación San Diego para los Niños se procede a trabajar con el: Formato de Verificación que permite depurar información e ir actualizando una base de datos.

Sistema

Cada proceso de entregas de kits escolares se efectuará bajo el Formato de Verificación propuesto.

Control

1. Usar el Formato de Verificación diseñado especialmente para el proceso de entrega de kits escolares.
2. La información desarrollada en el formato solo podrá ser modificada por el personal interno autorizado y deberá ser notificado con debida antelación.
3. Firmar, sellar y foliar los expedientes.
4. Hacer un seguimiento en el cumplimiento de los renglones descritos dentro del Formato, ningún espacio debe aparecer sin información.

La iniciativa del presente trabajo, corresponde a una necesidad de verificar la información de entrega de los kits escolares a la comunidad sandiegana, el cual se fue ralentizando, porque se manejaban listas de datos no depuradas ni verificadas; pero luego mediante el conocimiento del proceso se logró mejorar y actualizar la información a un archivo digital mediante el manejo de un Formato de Verificación.

Para llevar a cabo el proceso de obtención de información, la Fundación San Diego para los Niños debe verificar las listas de los niños y niñas aspirantes al kit escolar, las principales características que deben ser verificadas, son; edad, grado cursante, método de obtención del kit escolar, ya sea por solicitud a la Fundación o por beneficio que se le otorga a los docentes con hijos o hijas dentro del plantel estudiantil.

Una vez confirmados los datos del censo, se procede a realizar un expediente individual por cada aspirante al kit escolar, el cual debe incluir la lista de recaudos previamente comunicado a los representantes, requisitos que son indispensables para la entrega y sin el correcto cumplimiento de estos no se hará entrega del kit escolar. Los recaudos exigidos son:

- Partida de nacimiento del niño/a.
- Copia de cédula vigente del representante.
- Constancia de estudio vigente.

El equipo de Promoción Comunitario, personal interno participe en el área de atención al ciudadano dentro de la Fundación San Diego para los Niños, conscientes del cumplimiento de las tareas que deben desarrollar y en su total de capacidad de proceso de verificación de información, son los encargados de vaciar la información al Formato de Verificación, que incluye variables que consisten en:

- Fecha de entrega.
- Número de proceso de entrega.
- Nombres y Apellidos del representante.
- Número de documento de identidad del representante.
- Número de contacto del representante.
- Firma legible del representante verificando la entrega del kit escolar.

El Formato de Verificación debe contener la información solicitada para cada uno de los espacios por cada kit escolar solicitado sin excepción, el formato a su vez debe actualizarse por el equipo de Promoción Comunitario antes de cada jornada de entregas, su fecha asignada es una vez al año, por posibles modificaciones que puedan existir y ralentizar el proceso.

CONCLUSIONES

La Fundación San Diego para los Niños a través de su gestión proporciona a los ciudadanos los maravillosos beneficios de los programas diseñados como apoyo a la comunidad abarcando metas institucionales a largo plazo.

Atendiendo a la necesidad de diseñar un sistema que agilice el proceso, verificación de información para efectuar entregas de los kits escolares, se plantea mediante un proceso de control periódico lograr enfatizar a la gerencia a emprender la dirección y registro dentro de la Fundación eficazmente.

El presente informe de pasantía fue desarrollado en las instalaciones de la Fundación San Diego para los Niños, en la cual mediante la observación directa y un análisis mediante una matriz FODA se pudo identificar la situación actual en cuanto al procedimiento para el proceso de entrega de kits escolares, logrando así el primer objetivo establecido.

Luego, se logró el segundo objetivo analizando la metodología de logística para el proceso de entrega de los kits escolares establecida con base en los antecedentes de la vinculación teórica como soporte vital para la investigación.

Y al final, para el tercer objetivo específico se logró diseñar un sistema de control para el manejo de información y proceso de entrega de los kits escolares, para dar cumplimiento a dicha propuesta.

En conclusión, se logró el objetivo general de realizar una propuesta de un procedimiento automatizado de control para el proceso de entrega de kits escolares en la Fundación San Diego para los Niños, obteniendo como resultado la emisión de reportes que aportan control en la distribución de recursos y a la rendición de cuentas.

RECOMENDACIONES

Para una mejor implementación del sistema de control a los expedientes en el proceso de entrega de kits escolares en la Fundación San Diego para los Niños, se planea las siguientes recomendaciones:

- Actualizar de manera periódica la carpeta digital que contiene el formato de verificación para cada proceso de entrega con la finalidad de obtener información pertinente para emisión de reportes y rendición de cuentas.
- Ofrecer charlas informativas al personal encargado de la recopilación de información y entrega de kits escolares acerca de la importancia de llevar un control sistematizado con la finalidad de fortalecer la metodología y concientizar a este personal acerca del valor de llevar dicho control.
- Definir un plan de trabajo y adaptarse a él, donde se definan todos los recursos necesarios; ya sea materiales de apoyo o conocimientos requeridos, con la finalidad de minimizar los tiempos en el proceso de entrega de kits escolares.
- Todos los miembros del departamento de promoción comunitaria deberán participar de forma activa en el mejoramiento continuo de los procesos, aportar ideas y contribuir de manera efectiva.
- Hacer seguimiento continuo al comportamiento y solicitudes de los beneficiarios de los kits escolares con la finalidad de proveer información a los miembros del departamento de promoción comunitaria para así detectar necesidades que no estén contempladas en los objetivos planteados.

De acuerdo a la experiencia personal obtenida dentro de la Fundación San Diego para los Niños, se plantea las siguientes recomendaciones que puedan implementar futuros pasantes:

- Detectar un área de oportunidad, y aprender todo sobre ella, si es una empresa conocer su giro, misión, visión, si es un área dentro de una empresa, conocer los procesos de producción; qué se produce, cómo se produce, quién lo produce.
- Cumplir con las fechas y horas establecidas, con la finalidad de aprovechar el tiempo que se ha otorgado al caso de estudio, en dado caso que por alguna razón no se pueda cumplir, avisar con anticipación y reprogramar una nueva fecha y hora.

- Estar dispuesto a realizar algunas actividades fuera del estudio, que la empresa o personas involucradas te pidan que hagas, siempre y cuando estas no interfieran de forma significativa en el estudio y contribuyan a reforzar la confianza y la buena comunicación.

REFERENCIAS

- Bernal, C, (2021). **Proceso Administrativo para las Organizaciones del siglo XXI**. 2ª ed. Colombia. Pearson.
- Chiavenato, I, (2001). **Administración Proceso Administrativo**. 3ª ed. Colombia. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I, (1993). **Iniciación a la Organización y el Control**. 1ª ed. México. McGraw-Hill.
- Delgado, L y Zakour, A, (2017). **Manual de Normas y Procedimientos para los Procesos de Modificación al Contrato de Obras, Bienes y Servicios por Variaciones de Precios, Presupuesto Original, Incrementos o Disminución de la cantidad Contratada**. Universidad de Carabobo Venezuela.
- Durán, G, y Leal, L, (2019). **Historia y Reto del Control Interno en el Sector Público en Colombia**. Universidad Libre. Colombia.
- Garrido, A, (2018). **Sistema de Control del Proceso de Cobranza Automatizado de Alimentos Polar Comercial, Sede Nacional, Caracas, Distrito Capital**. Universidad Nueva Esparta.
- Parella, S, y Martins, F, (2012). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 2ª ed. Venezuela. Editorial FUDUPEL.
- Sabino, C, (2002). **El Proceso de la Investigación**. 3ª ed. Caracas, Venezuela. Panapo.
- Sánchez, L y Zakour, A, (2017). **Manual de Normas y Procedimientos para los Procesos de Modificación al Contrato de Obras, Bienes y Servicios por Variaciones de Precios, Presupuesto Original, Incrementos o Disminución de la cantidad Contratada**. Universidad de Carabobo Venezuela.
- Toledo, D, (2019). **Sistema de Control Interno, Auditoría Interna y Modelos de Gestión en Sociedades del Estado**. Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.