

**LINEAMIENTO DE CONTROL
INTERNO PARA EL PROCESO DE
CUADRE DE CAJA (INGRESO) EN LA
ALCALDIA DE SAN DIEGO**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**

**LINEAMIENTO DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE
CUADRE DE CAJA (INGRESO) EN LA ALCALDIA DE SAN DIEGO**

INSTITUCIÓN:

ALCALDIA DE SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO

**AUTOR: MIGUEL ANGEL MONTERO GOMEZ
C.I. V-24.553.531**

San Diego, Marzo de 2018



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**

**LINEAMIENTO DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE
CUADRE DE CAJA (INGRESO) EN LA ALCALDIA DE SAN DIEGO**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor académico

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor institucional

**AUTOR: MIGUEL ANGEL MONTERO GOMEZ
C.I. V-24.553.531**

San Diego, Marzo de 2018

AGRADECIMIENTOS

Hoy cuando estoy más cerca de llegar a mi meta final en esta carrera, quiero agradecer primeramente a Dios por haberme dado luz para culminar este logro.

A mi madre por ser mi pilar de apoyo, mi base fundamental, quien ha estado una manera constante e incondicional siempre conmigo hasta ver culminado cada una de todas mis etapas como estudiante.

A mi abuela quien con su amor constante y sus consejos, día a día me impulsa me motiva para seguir adelante y no decaer en este largo camino de estudiante.

A mi tutora académica la Lic. Nohelia Duran quien ha estado en todo momento brindándome su apoyo.

Al Lic. Sergio Requena quien también ha estado presente en esta labor como tutor empresarial.

A mi prima Ámbar quien ha estado de todo corazón brindándome ayuda con sus conocimientos.

A la Lic. Florencia quien también ha sido de mucho apoyo para mí.

A mi tía Carmen Hernández esa tía que regalo Dios para ser una guía y ayuda con mis pasantías.

Y a todas las personas que de una u otra forma me han incentivado a culminar esta etapa que es un escalón más de mi vida y un logro alcanzado, para dar fin a un hermoso proyecto como es ser Lic. En Contaduría Pública de la República Bolivariana de Venezuela.

ÍNDICE GENERAL

	Pp.
CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE.....	v
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1

I. LA EMPRESA

1.1 Ubicación.....	3
1.2 Breve descripción de la empresa.....	3
1.3 Misión.....	3
1.4 Visión.....	4
1.5 Valores de la empresa.....	4
1.6 Objetivos.....	5
1.7 Estructura organizativa.....	6
1.8 Actividades desarrolladas durante el periodo de las pasantías.....	7

II. EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema.....	9
2.2 Formulación del Problema.....	11
2.3 Objetivo General.....	12
2.4 Objetivos Específicos.....	12
2.5 Justificación de la Investigación.....	12
2.6 Limitaciones de la Investigación.....	13

III. MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1 Antecedentes.....	14
3.2 Bases Teóricas.....	17
3.3 Bases Legales.....	22

IV. FASES METODOLÓGICAS

4.1 Tipo y Nivel de Investigación.....	30
4.2 Diseño de la Investigación.....	31
4.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	31

V. RESULTADOS.....35

VI. PROPUESTA.....43

CONCLUSIONES.....50

RECOMENDACIONES.....52

LISTA DE CUADRO O TABLAS

CONTENIDO

	pp.
Lista de Cotejo	35
Cuadro N° 1. Operaciones de cuadro de caja (ingresos) son debidamente registradas en el momento en que ocurren.....	38
Cuadro N° 2. Diseño de lineamientos de control interno para el proceso de cuadro de caja (ingresos) dentro de la Alcaldía de San Diego.....	39
Cuadro N° 3. El registro contable se encuentra actualizado en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.....	40
Cuadro N° 4. Control de los ingresos en el cuadro de caja.....	41
Cuadro N° 5. Desorganización en la Alcaldía de San Diego respecto al proceso de cuadro de caja (ingresos).....	42

LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

CONTENIDO

	pp.
Gráfico N° 1. Operaciones de cuadro de caja (ingresos) son debidamente registradas en el momento en que ocurren.....	38
Gráfico N° 2. Diseño de lineamientos de control interno para el proceso de cuadro de caja (ingresos) dentro de la Alcaldía de San Diego.....	39
Gráfico N° 3. El registro contable se encuentra actualizado en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.....	40
Gráfico N° 4. Control de los ingresos en el cuadro de caja.....	41
Gráfico N° 5. Desorganización en la Alcaldía de San Diego respecto al proceso de cuadro de caja (ingresos).....	42



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**

**LINEAMIENTO DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE
CUADRE DE CAJA (INGRESO) EN LA ALCALDIA DE SAN DIEGO**

**AUTOR: MIGUEL ANGEL MONTERO GOMEZ
TUTOR: PROF. NOHELIA DURAN
Fecha: Marzo, 2018**

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue determinar los lineamientos de control interno para el proceso de cuadro de caja (ingreso) aplicados en la Alcaldía de San Diego en el Municipio San Diego del Estado Carabobo. El estudio estuvo enmarcado en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo, debido a que propone una solución viable a un problema práctico se fundamenta en una investigación de nivel descriptivo. La población y la muestra quedó integrada por cuatro personas del departamento de Tesorería. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada con un cuestionario elaborado por 5 ítems con respuestas dicotómicas (Escala sí - no). El instrumento fue validado mediante un juicio de expertos. Una vez aplicada las técnicas e instrumentos de recolección de información se procedió a presentar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante tablas de frecuencia y gráficos de torta, así como su respectiva interpretación, cuyos datos permitieron concluir en la Alcaldía de San Diego, debido a que no lleva un estricto control de los procesos de cuadro de caja (ingresos).

Descriptor: Lineamientos, control, control interno, segregación de funciones, proceso, cuadro de caja, ingresos

INTRODUCCIÓN

La presente investigación versa sobre los lineamientos de control interno para el proceso de cuadro de caja (ingreso) en la Alcaldía de San Diego, con el fin de lograr a través de esta propuesta identificar los factores internos y externos que interviene en el proceso de cuadro de caja (ingresos) y de esta manera diseñarlo adecuadamente para las necesidades de la Alcaldía de San Diego.

El sistema de control interno, es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa. Este sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción.

La importancia del trabajo radica en diseñar e implementar adecuadamente los lineamientos de control interno logrando diagnosticar la situación actual del proceso de cuadro de caja en la organización e identificar los factores internos y externos que intervienen en dicho proceso.

Por ello, la presente investigación se estructura de la siguiente manera:

En el **Capítulo I**, Se presentara ubicación, breve descripción de la empresa: organización, misión, visión y valores de la institución, objetivos, estructura organizativa y actividades desarrolladas durante el periodo de la pasantía del departamento o unidad donde se realizó la pasantía.

En el **Capítulo II**, Se planteara con claridad y precisión el problema a resolver en el transcurso de la pasantía, el planteamiento, formulación, objetivo general y objetivos específicos, justificación, alcance y limitaciones del estudio.

En el **Capítulo III**, Se refiere al marco referencial conceptual, el cual servirá de ayuda para la determinación de líneas de investigación.

En el **Capítulo IV**, se desarrollara las fases metodológicas a utilizar en el Informes de Pasantía, cuyas técnicas e instrumentos a utilizar, pueden resultar convenientes a los objetivos que se persiguen en el mencionado informe.

En el **Capítulo V**, se mostrara los resultados en el desarrollo del informe de Pasantía.

En el **Capítulo VI**, se explicara el diseño de la propuesta de los lineamientos de control interno para el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1 UBICACIÓN

Vía Los Arales, al lado del Hotel La Pirámide. - San Diego - Carabobo – Venezuela

1.2 BREVE DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La Alcaldía es un ente público, constituye parte del Poder Municipal que está regido por la Ley Orgánica del Poder Público Municipal. En esta Ley se definen sus atribuciones esenciales que tienen que ver con la atención de los servicios públicos, la defensa de la naturaleza y el mejoramiento continuo de la calidad de vida de los habitantes de cada territorio; a la Alcaldía se le atribuye el cobro de los impuestos municipales generados por las Ordenanzas (Leyes Municipales), pero igualmente se le adjudican competencias para el ordenamiento urbano, el manejo de los ejidos, la regulación del tránsito en cuanto compete al transporte público urbano, el desarrollo y mantenimiento de las vías públicas, el servicio de alcantarillado, acueducto y cloacas. Entre otras vertientes, la actividad educativa correspondiente a la educación preescolar, la actividad cultural y deportiva en su atención principal a los niños y jóvenes y la atención a los miembros de la tercera edad.

1.3 MISIÓN

Responder a las permanentes expectativas y demandas de la población en la atención de los servicios y obras básicas inherentes a la gestión municipal y satisfacer, en el tiempo, las carencias y/o necesidades que demanden los ciudadanos en uso de legítimo derecho; responder por el resguardo y mantenimiento de los bienes públicos municipales y acrecentar el respectivo patrimonio; desarrollar la

planificación pública en concordancia y de acuerdo con los instructivos derivados de los organismos de gobierno y cogobierno.

1.4 VISIÓN

San Diego, es un municipio transformado estructuralmente, de vanguardia, sensible a las demandas sociales, que responde a los intereses de la población, comprometido con la mejora continua de la calidad de vida de sus habitantes, que atiende las necesidades de desarrollo humano, a través de una amplia participación ciudadana, reivindicando su orgullo histórico, e hizo efectiva la participación en los programas y proyectos que requieren conocimiento y esfuerzo colectivo, con el proceso de crecimiento urbanístico del presente y el futuro, posibilitando la relación armónica entre los recursos naturales, las demandas de habitabilidad y la calidad de vida. Es un lugar sano, hospitalario y seguro para todos con gobernabilidad democrática, que proyectan una imagen de transparencia administrativa y una imagen ética y moral que fortalece el concepto de ciudadanía.

1.5 VALORES DE LA EMPRESA

Los valores sustentados por la Alcaldía de San Diego se refieren fundamentalmente a los valores de la nación; a los principios que le dieron origen como ente independiente de todo tipo de dominación política, cultural y social. Se establecen estos valores relacionados con los derechos de los ciudadanos, específicamente el derecho a la vida, a su libertad creativa y a su aspiración y anhelo de mantener su libre albedrío, sin ser objeto de privación ninguna y así como de acceder a la participación en los actos decisivos de su propia existencia. En suma la Alcaldía debe materializar la transparencia de la administración de los recursos propios y no propios que conforman su presupuesto de ingresos y gastos y rendir cuentas de ellos en la oportunidad establecida por la Ley.

1.6 OBJETIVOS

Objetivo del Plan Municipal de Gobierno: Consolidar al Municipio San Diego como polo de desarrollo e inversión, dotado de infraestructura vial, seguridad jurídica, seguridad personal, una eficiente prestación de servicios públicos y una distribución equitativa de los recursos que lo posicione como la ciudad con mayor calidad de vida del Estado Carabobo.

Objetivos y Alcances del Plan Municipal de Gobierno:

- Proponer que la estructura urbana y la normatividad de usos y destinos del suelo, responda el ordenamiento con el bienestar social.
- Contribuir al impulso económico del municipio, mediante la definición de normas de ocupación del suelo que fomenten el desarrollo económico y social acorde con la realidad y metas fijadas.
- Detectar los impactos que se generan al medio ambiente (aire, agua y suelo) y establecer las medidas y recomendaciones de carácter general, para su mitigación, mejoramiento y ordenación.
- Dotar de elementos técnicos y de validez jurídica a las autoridades municipales, para garantizar la ordenación y regulación del desarrollo urbano en el municipio.
- Precisar con claridad las metas, objetivos, políticas, proyectos y programas prioritarios de desarrollo urbano para el ámbito municipal.
- Asegurar mayores y mejores oportunidades de comunicación y de transporte, para favorecer la integración intraurbana e interurbana.
- Proponer los incentivos y estímulos que en su conjunto, coadyuven a la consolidación de la estrategia de desarrollo urbano.
- Proponer mecanismos de coordinación metropolitana entre las diferentes comunidades que la integran.

1.7 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Fuente: Alcaldía del Municipio San Diego (2012)

1.8 ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO DE LA PASANTÍA DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD DONDE SE REALIZÓ LA PASANTÍA.

Semana	Actividades a realizadas
1	Digitalización de ingresos y algunas cuentas contables
	Auditoria de la relación de ingresos
2	Auditoria de la relación de ingresos
	Digitalización de ingresos y algunas cuentas contables
3	Asistencia en la organización de los lotes del cierre de caja.
	Pre conciliación bancaria del mes de Agosto 2017
4	Continuación de la pre conciliación bancaria del mes de Agosto 2017 (varias cuentas)
5	Asistencia en la organización de los lotes del cierre de caja.
	Verificación de los ingresos por transferencias a la hora de registrarlos
6	Asistencia en la organización, sellado y verificación de los ingresos por cheques emitidos a la alcaldía de San Diego en el momento de registrarlos.
	Contactar y notificar a las compañías por los cheques devueltos emitidos a la alcaldía de San Diego.
7	Digitalización de ingresos y algunas cuentas contables
	Asistencia en la organización de los lotes del cierre de caja.
8	Auditoria sobre la relación de ingresos
	Verificación de los ingresos por transferencias a la hora de registrarlos

Semana	Actividades a realizadas
9	Asistencia en la organización, sellado y verificación de los ingresos por cheques emitidos a la alcaldía de San Diego en el momento de registrarlos.
	Revisar los documentos que soportan los cuadros de caja para su registro.
10	Digitalización de ingresos y algunas cuentas contables
	Contactar y notificar a las compañías por los cheques devueltos emitidos a la alcaldía de San Diego.
11	Asistencia en la organización de los lotes del cierre de caja.
	Verificar los procedimientos establecidos en los manuales de normal y procedimientos
12	Revisar los documentos que soportan los cuadros de caja para su registro.
	Digitalización de ingresos y algunas cuentas contables

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema.

Una empresa debe poseer elementos mínimos para poder operar dentro del mercado y funcionar como unidad económica, con los cuales pueda alcanzar los objetivos fijados, siendo estos: Elemento Humano Es el elemento más importante, está conformado por personas que integran y se desarrollan dentro de la empresa y que se distribuyen dentro de la misma de acuerdo a la capacidad de cada una, en las diversas labores a realizar; dentro de éstas se encuentran los siguientes: a.) El Inversionista o Propietario: Es el que aporta el capital que utiliza la empresa para producir o para desempeñar la actividad para la que fue creada y, por ende, es quien obtiene los mayores beneficios en los resultados de las operaciones, es decir es el que tiene derecho en la distribución de la utilidad. b.) Los Administradores Son elegidos por el propietario, se encargan de realizar la planificación, ejecución de la administración y control, siempre buscando el cumplimiento de los objetivos de la empresa, tanto a corto como a mediano plazo. c.) Los Trabajadores o Empleados Son quienes se encargan del trabajo operacional y administrativo de la empresa, desempeñarán distintas funciones, según sea su ubicación dentro de la actividad de la empresa.

Control, según uno de sus significados gramaticales, quiere decir comprobación, intervención o inspección. El control es una actividad de monitorear los resultados de una acción que permite tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y adoptar medidas preventivas. También tiene como propósito esencial, preservar la existencia de cualquier empresa y apoyar su desarrollo; su objetivo final es contribuir a lograr

los resultados esperados. Se puede afirmar por consiguiente que: “El control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una empresa u organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos”.

Los Objetivos del Sistema de Control Interno son: El diseño, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del Control Interno es fundamental para el logro de los siguientes objetivos:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar (control interno contable).
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas (control interno administrativo).
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos (control interno administrativos).
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización (control interno administrativo).
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización (control interno contable).
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados (control interno administrativo).
- Garantizar que el Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, de los cuales hace parte la auditoría interna (control interno administrativo).
- Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, características y funciones (control interno administrativo).

El Contador Público es un profesional capacitado para organizar, planificar y dirigir los servicios de contabilidad y asesorar sobre problemas contables y financieros tanto del sector público como privado. Supervisa las operaciones contables además de coordinar y controlar el trabajo del personal contable. Está en capacidad de asesorar, revisar y preparar todo lo concerniente a las declaraciones fiscales y tributarias. Por ley, es el único profesional autorizado para efectuar auditorías financieras y emitir el dictamen correspondiente. Está capacitado para diseñar, aplicar y evaluar los distintos sistemas presupuestarios que necesite la organización, los sistemas de información contables, los sistemas de procesamiento electrónico de datos referidos a su área de competencia.

El sistema de Control Interno proporciona una seguridad razonable. El término “razonable” reconoce que el Control Interno tiene limitaciones inherentes; esto puede traducirse en que jamás el directivo y sus trabajadores deben pensar que, una vez creado el sistema, han erradicado las probabilidades de errores y fraudes en la organización y que todos sus objetivos serán alcanzados, ya que estarían obviando la posibilidad de que, así estén establecidos los procedimientos más eficientes, se puedan cometer errores por descuido, malas interpretaciones, desconocimiento o distracción del personal o sencillamente que algunas personas decidan cometer un hecho delictivo. Por tanto, el diseño del sistema debe ir enfocado a los recursos humanos y las vías y métodos para su mejoramiento continuo.

Es responsabilidad de la oficina, comité o la entidad encargada del diseño del sistema de control interno, realizar el análisis respectivo de cada una de las actuaciones o procedimientos de la entidad con el fin de identificar las partes débiles.

Conforme a lo descrito anteriormente, y a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la investigación, se formuló la siguiente interrogante:

2.2 Formulación del Problema.

¿Qué control interno deberá aplicarse en los procesos de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego?

2.3 Objetivo General.

- Proponer lineamientos de control interno para el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

2.4 Objetivos Específicos.

- Diagnosticar la situación actual del proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.
- Identificar los factores internos y externos que intervienen en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.
- Diseñar lineamientos de control interno por el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

2.5 Justificación de la Investigación.

Para entender la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización. Usualmente las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas.

Se define al Arqueo de Caja como la operación de recuento y la verificación del dinero y valores que se encuentran en ella, para comprobar si el saldo que arroja los libros están de acuerdo con dicho conteo. El valor que arroja el arqueo se debe comparar con el libro mayor de caja.

Realizando un arqueo de caja periódicamente, estamos haciendo un control interno de efectivo en el cual se verifica la administración de todo el dinero que la empresa recibe por sus ventas y otros ingresos, así como por las salidas de éste con un programa adecuado para cancelar proveedores de bienes y servicios. Con el propósito de: Proteger el efectivo contra residuos, fraudes e inconsistencias, así como controlar la adecuada contabilización de las partidas, verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa y el desempeño eficiente de los empleados. Las entradas de efectivo en la empresa, corresponden a, Venta al contado, Cobros a clientes, Préstamos obtenidos, y Ventas de activos.

Es conveniente crear fondo de caja menor o caja chica, asignando una persona encargada de su administración, para gastos menores, a la que se le fijará un monto de acuerdo al movimiento de la empresa, y deberá hacerse un reembolso por períodos breves no mayores de un mes, utilizando comprobantes de caja menor que se elaboraran cada vez que la caja tenga movimiento.

El arqueo de caja chica se debe realizar haciendo un conteo minucioso y detallado, separando el efectivo por grupo de nominaciones, y debe ser realizado por una persona diferente a quien realiza la documentación.

2.6 Limitaciones de la Investigación.

Por razones provenientes del factor tiempo he tenido que limitar el desarrollo de un análisis con un enfoque global a la temática de la investigación teniendo en cuenta que el semestre en curso se ha visto troncado en si andar por razones imprevistas y de fechas especiales lo cual hace que se reduzca de forma considerable las fechas de terminación del mismo, pero aglomerando suficiente información que nos permita desarrollar una investigación precisa pero completa.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL TEORICO

3.1 Antecedentes de la Investigación.

Para ejecutar la investigación se tomaron como base de referencia algunas investigaciones e informes de pasantías que representan un aporte para soportar el contenido teórico, además proporcionarían soluciones que pueden ayudar a resolver la problemática estudiada, planteando estrategias diferentes de manera que permitan lograr una mayor eficiencia de los controles internos en el proceso de cuadro de caja (ingreso) en la Alcaldía de San Diego.

Mejías Militza, (2013). En su informe de pasantía “Estrategia de control interno para el proceso de almacén inventario de la Empresa Amal Productos ,C. A., presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, a través de este estudio se conoció la importancia de tener una planificación capaz de verificar que las normativas se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. La investigación concluye que el personal desconoce cuál es la cantidad exacta de mercancía que se encuentra en los almacenes de la empresa por lo que se infiere que no hay un control de las existencias en la empresa. Su aporte a la investigación es realizar inventarios semestrales en la empresa y cotejar el conteo físico con lo que se encuentra en el reporte encontrado en el sistema de inventarios existente en la empresa, debe existir además luego de ese contaje físico un control mensual de la existencia, cotejando semanalmente las facturas emitidas con las notas de salida emitidas desde el almacén.

Torres Rafael (2013). En el informe de pasantía “Procedimiento relativo a la custodia física de la documentación del Numero de Control Seniat en el departamento

de Finanzas de la Empresa C.A. DANAVEN, ubicada en Valencia, Estado Carabobo”, presentado en la universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, a través de estudio se conoció la importancia de las normas tributarias, deber de toda organización para evitar de esta manera importantes sanciones y multas por parte de la Administración Tributaria, establecidas en el Código Orgánico Tributario. La investigación concluye que no se lleva un verdadero control entre las facturas, notas de débito y notas de crédito con sus respectivos juegos, ya que no se adapta el proceso a la nueva normativa de facturación. Su aporte a la investigación es tener en cuenta una planificación adecuada que refleje los cambios al proceso.

Cuerva, Yusbely (2013). En su informe de pasantía “Manual de normas y Procedimientos Contables, en el proceso de compras utilizando el sistema Profit en la empresa IPECA Construcciones, C. A., para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, a través de este estudio se conoció la importancia de un manual de normas y procedimiento ya que permite programar las actividades de acuerdo a una serie de pasos lógicos y secuenciales para controlar los actos dentro de una organización. La investigación concluye que el estudio permitió detectar las fallas que afectan directamente el buen funcionamiento de los procesos de compras de la empresa IPECA CONSTRUCCIONES, C.A., ya que el no seguir una serie de pasos estructurales se afectan los lineamientos que contribuyen al desarrollo de la empresa. Su aporte a la investigación es proveer al personal de la empresa de manuales de normas y procedimientos necesarios para el adecuado desempeño de las funciones de cada integrante de la empresa ellos son una herramienta que fortalecerá la comunicación y conocimientos de las actividades desempeñadas en los diferentes departamentos.

Garrido B., (2013). En su informe de pasantía “Sistema de Control Interno en el área de Caja Chica del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido ”, presentado en la Universidad de los Andes, Mérida-Venezuela, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, a través del estudio se conoció que la importancia del control interno en el área de caja 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. Esta propuesta permitirá la disminución de la pérdida de tiempo en actividades que se solucionan con la organización y un sistema automatizado que maneje el control interno del área mencionada, que en la actualidad no se lleva de ninguna forma, lo que origina problema, para el momento de auditorías, o lo más común la búsqueda apresurada de información solicitada por usuarios o por algunas dependencias, por ende la factibilidad desde todos los sectores para la implementación. Con la implementación del control interno, se mejorara 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 a el Instituto Tecnológico de Ejido en un nivel de excelencia al elevar su eficiencia.

Carranza Y., (2013). En su informe de pasantía “Implementación del Control Interno en las operaciones de Tesorería en la Empresa de Servicios SUYELU S.A.C. del Distrito Cercado de Lima en el año 2013”, presentado en la Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima- Perú, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, a través del estudio se conoció la importancia del control interno como una herramienta de gestión como instrumento de eficacia, ya que el propósito de brindar seguridad razonable sobre el manejo de los recursos de la entidad que se considere moderna, eficiente y competitiva. Esta servirá para solucionar problemas tomando medidas correctivas a los procedimientos empíricamente establecidos mediante la aplicación de controles preventivos y concurrentes para que puedan cumplir de manera eficiente, y así optimizando la información oportuna. Así mismo

con la implementación de los diferentes tipos de control se pretende obtener una mejor administración de recursos planificando y previniendo errores u omisiones en los saldos de las cuentas corrigiendo ciertas deficiencias que presenta la entidad con la finalidad de lograr las metas y objetivos establecidos.

3.2 Bases Teóricas.

Para dar la solidez teórica a la investigación, a continuación se presentan las bases teóricas que la sustentan:

Lineamiento.

El diccionario de la Real Academia Española (2007), brinda diferentes definiciones para el concepto lineamiento, entre ellas:

1. Rasgo característico de algo.
2. Delineación o dibujo de un cuerpo, por el cual se distingue y conoce su figura.

Un lineamiento es una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo. Por ejemplo un presidente puede tomar una decisión y afirmar que respeta su lineamiento político, es decir, que se encuentra en sintonía con su ideología o con su partido político.

Es una orientación de carácter general, corresponde a una disposición o directriz.

Contador Público.

Según el diccionario es un profesional que se dedica a manejar la contabilidad de una organización, empresa o persona. De manera general, un contador público se desenvuelve en las áreas de contabilidad, derecho, estadísticas, matemáticas financieras, informática, matemáticas, administración, economía, recursos humanos, finanzas, auditorías, entre otras.

El contador público es el profesional dedicado a aplicar, manejar e interpretar la contabilidad de una organización o persona, con la finalidad de producir informes para la gerencia y para terceros (tanto de manera independiente como dependiente), que sirvan para la toma de decisiones. Lleva los libros o registros de contabilidad de una empresa, registrando los movimientos monetarios de bienes y derechos. En muchos casos los terceros exigen que dichos informes estén confeccionados o respaldados por un profesional contable. Su trabajo es registrar conforme a la normativa aplicable los movimientos u operaciones económicos que hace la compañía, de forma que se puedan publicar esos resultados con vistas a informar a accionistas, inversores, proveedores y demás personas interesadas (como trabajadores, entidades públicas, entidades financieras, etc.). Esta tarea tradicionalmente se ha hecho a mano o con máquinas de calcular, pero actualmente se cuenta con numerosos sistemas informáticos que facilitan la gestión.

El contador público también se ocupa de la liquidación de impuestos y de la revisión de informes financieros elaborados por otros colegas, tarea conocida como «auditoría de estados contables». También suele realizar otros tipos de auditorías así como tareas periciales, liquidación de siniestros para compañías aseguradoras y cálculos actuariales. En muchos países, principalmente de origen latino, el contador público está facultado para dar fe pública respecto de los hechos conocidos por él y propios del ámbito de su profesión.

Control.

El diccionario de la Real Academia Española (2007), brinda diferentes definiciones para el concepto lineamiento, entre ellas:

1. Comprobación, inspección, fiscalización, intervención.
2. Dominio, mando, preponderancia.
3. Oficina, despacho, dependencia, etc., donde se controla.

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.

Control Interno.

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes y eficiencia y eficacia operativa.

Contra mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno, entonces una empresa unipersonal no necesita de un sistema de control complejo.

Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados, y muchas tareas delegadas. Por lo tanto los dueños pierden control y es necesario un mecanismo de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Con la organización de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes.

Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones mas es necesario se hace la existencia de un sistema de control interno estructurado.

Segregación de Funciones.

En el entorno competitivo y complejo, el riesgo de fraude y conductas irregulares representan riesgos para el negocio y de materializarse, compromete recursos económicos actuales y/o futuros de la organización. Uno de los factores que contribuye al riesgo del fraude es la deficiencia en los controles internos que deben ser optimizados para evitar un daño en la imagen corporativa, que lleva a perder clientes.

La segregación de funciones es un método que usan las organizaciones para separar las responsabilidades de las diversas actividades que intervienen en la elaboración de los estados financieros, incluyendo la autorización y registro de transacciones así como mantener la custodia de activos. La segregación de funciones también representa una actividad de control clave que afecta a todas las aseveraciones en los estados financieros. Como resultado, una segregación de funciones o inapropiada puede representar un aspecto importante para las organizaciones originando debilidades materiales o deficiencias significativas en los controles internos. Esto es porque dichas deficiencias pueden resultar en una mayor posibilidad de fraude, errores, o irregularidades en los procesos, en el procesamiento de transacciones y en reportes financieros.

Una segregación adecuada de funciones reduce la probabilidad que los errores, sean intencionales o involuntarios, no sean detectados. Asimismo, puede brindar asistencia en la protección de los activos de la organización.

Proceso.

El diccionario de la Real Academia Española (2007), brinda diferentes definiciones para el concepto lineamiento, entre ellas:

1. Acción de ir hacia delante.
2. Transcurso del tiempo.

3. Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.
4. Conjunto de actos y trámites seguidos ante un juez o tribunal, tendentes a dilucidar la justificación en derecho de una determinada pretensión entre partes y que concluye por resolución motivada.

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. Es importante en este sentido hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como una forma determinada de accionar.

Cuadre 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. Sirve también para saber 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 las de pérdidas y ganancias.

Ingresos.

Un ingreso es un incremento de los recursos económicos. Éste debe entenderse en el contexto de activos y pasivos, puesto que es la recuperación de un activo.

Los ingresos suponen incrementos en el patrimonio neto de tu empresa. Puede tratarse del aumento del valor de tus activos o la disminución de un pasivo.

Sin embargo, no se contemplan las aportaciones de socios o propietarios, puesto que se entienden que es algo que la empresa debe devolver con el tiempo.

La empresa en su actividad comercial recibe dinero por prestar sus servicios o vender sus productos. De esta manera, se incrementa el patrimonio empresarial.

Por ello, los ingresos, ya sean monetarios o no, se enmarcan dentro de la ecuación de consumo y ganancia.

3.3. Bases Legales.

El Control Interno forma parte del sistema de justicia venezolano así, lo consagra nuestra:

- **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

El artículo 311 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela dispone que "...la gestión fiscal estará regida y será ejecutada con base en principios de eficiencia, solvencia, transparencia, responsabilidad y equilibrio fiscal".

El artículo 315 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece que "En los presupuestos públicos anuales de gastos, en todos los niveles de gobierno, se establecerá de manera clara, para cada crédito presupuestario, el objetivo específico a que esté dirigido, así como los resultados concretos que se espera obtener y los funcionarios públicos o funcionarias públicas responsables para el logro de tales resultados".

- **Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público**

El artículo 14 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público determina que “... para cada crédito presupuestario se establecerá el objetivo específico a que esté dirigido, así como los resultados que se espera obtener, en términos cuantitativos, mediante indicadores de desempeño, siempre que ello sea técnicamente posible”.

El artículo 59 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público ordena “...llevar registros de información de la ejecución física de su presupuesto, sobre la base de los indicadores de gestión previstos y de acuerdo con las normas técnicas correspondientes”.

- **Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal**

El artículo 35 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal dispone que “El Control Interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas”.

El artículo 36 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal establece que “Corresponde a las máximas autoridades jerárquicas de cada ente la responsabilidad de organizar, establecer,

mantener y evaluar el sistema de control interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y fines del ente”.

El artículo 37 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal dispone que “Cada entidad del sector público elaborará, en el marco de las normas básicas dictadas por la Contraloría General de la República, las normas, manuales de procedimientos, indicadores de gestión, índices de rendimiento y demás instrumentos o métodos específicos para el funcionamiento del sistema de control interno”.

El artículo 39 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal ordena que “Los gerentes, jefes o autoridades administrativas de cada departamento, sección o cuadro organizativo específico deberán ejercer vigilancia sobre el cumplimiento de las normas constitucionales y legales, de los planes y políticas, y de los instrumentos de control interno a que se refiere el artículo 35 de esta Ley, sobre las operaciones y actividades realizadas por las unidades administrativas y servidores de las mismas, bajo su directa supervisión”.

El artículo 40 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal estatuye que “ Sin perjuicio de las funciones de la Contraloría General de la República y de lo dispuesto en el artículo 36, corresponde a las unidades de auditoría interna de las entidades a que se refieren el artículo 9, numerales 1 al 11, de esta Ley, evaluar el sistema de control interno, incluyendo el grado de operatividad y eficacia de los sistemas de administración y de información gerencial, así como el examen de los registros y estados financieros, para determinar su pertinencia y confiabilidad, y la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía en el marco de las operaciones realizadas”.

El artículo 41 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal establece que “ Las unidades de auditoría interna en el ámbito de sus competencias, podrán realizar auditorías, inspecciones, fiscalizaciones, exámenes, estudios, análisis e investigaciones de todo tipo y de cualquier naturaleza en el ente sujeto a su control, para verificar la legalidad, exactitud, sinceridad y corrección de sus operaciones, así como para evaluar el cumplimiento y los resultados de los planes y las acciones administrativas, la eficacia, eficiencia, economía, calidad e impacto de su gestión”.

El artículo 91 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal estatuye que “Sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal, y de lo que dispongan otras Leyes, constituyen supuestos generadores de responsabilidad administrativa los actos, hechos u omisiones que se mencionan a continuación: a) La falta de planificación, así como el incumplimiento injustificado de las metas señaladas en los correspondientes programas o proyectos.; b). Quienes estando obligados a rendir cuenta, no lo hicieren en la debida oportunidad, sin justificación, las presentaren reiteradamente incorrectas o no prestaren las facilidades requeridas para la revisión.; c). Quienes incumplan las normas e instrucciones de control dictadas por la Contraloría General de la República.; d) Cualquier otro acto, hecho u omisión contrario a una norma legal o sublegal al plan de organización, las políticas, normativa interna, los manuales de sistemas y procedimientos que comprenden el control interno.

El artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal dictamina que “ Las máximas autoridades, los niveles directivos y gerenciales de los organismos señalados en los numerales 1 al 11 del artículo 9 de esta Ley, además de estar sujetos a las responsabilidades definidas en este Capítulo, comprometen su responsabilidad administrativa cuando no dicten las normas, manuales de procedimientos, métodos y demás instrumentos que constituyan

el sistema de control interno, o no lo implanten, o cuando no acaten las recomendaciones que contengan los informes de auditoría o de cualquier actividad de control”.

- **Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público**

El artículo 134 de Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público ordena estatuye que “...Corresponde a la máxima autoridad de cada organismo o entidad la responsabilidad de establecer y mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza, estructuras y fines de la organización. Dicho sistema incluirá los elementos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en las normas y manuales de procedimientos de cada ente u órgano, así como la auditoría interna.”

- **Ley del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria**

El artículo 15, Numeral 8 de Ley del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, establece que se debe “Evaluar, con base en los indicadores de gestión, el desempeño del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria”.

- **Ley Contra la Corrupción**

El artículo 17 de la Ley Contra la Corrupción, dictamina que “Los funcionarios y empleados públicos deberán administrar los bienes y recursos públicos con criterios de racionalidad y eficiencia, procurando la disminución del gasto y la mejor

utilización de los recursos disponibles en atención a los fines públicos”.

- **Resolución Sobre La Organización, Atribuciones Y Funciones Del Seniat**

El artículo 19 de la Resolución Sobre La Organización, Atribuciones Y Funciones Del Seniat, establece que la Oficina de Auditoria Interna tiene las siguientes funciones: “...6. Controlar, supervisar y evaluar como órganos de control interno los sistemas automatizados establecidos para la entidad y realizar las auditorias que considere convenientes; 7. Verificar, supervisar, controlar como órgano de control interno el cumplimiento y la aplicación de las disposiciones establecidas en las Leyes, Reglamentos, Instructivos y normas sobre procedimientos del SENIAT... y 11. Establecer e implantar el sistema de información de control de gestión, para el seguimiento y control de los expedientes e investigaciones tributarias que desarrolle el SENIAT.

- **Decreto con Fuerza de Ley Sobre El Estatuto de La Función Pública**

El artículo 2 del Decreto con Fuerza de Ley Sobre El Estatuto de La Función Pública, establece que dicho Decreto Ley tiene por objeto: “...1. Crear el marco regulador que conforme un sistema de incentivos definidos para el funcionario público, con reglas claras de actuación para que su gestión, fundamentada en los principios de honestidad, participación, solidaridad, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, se oriente a garantizar que la Administración Pública Nacional esté al servicio de los ciudadanos.

- **Decreto con Fuerza de Ley Sobre El Estatuto de La Función Pública**

El artículo 104 del Decreto con Fuerza de Ley Sobre El Estatuto de La Función Pública, establece que: “Son causales de destitución: El incumplimiento reiterado de los deberes inherentes al cargo o funciones encomendadas.

- **Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos**

El artículo 3 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos determina que “Los funcionarios y demás personas que presten servicios en la administración pública, están en la obligación de tramitar los asuntos cuyo conocimiento les corresponda y son responsables por las faltas en que incurran. Los interesados podrán reclamar, ante el superior jerárquico inmediato, del retardo, omisión, distorsión o incumplimiento de cualquier procedimiento, trámite o plazo, en que incurrieren los funcionarios responsables del asunto”.

- **Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos**

El artículo 6 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos determina que “Cuando la administración haya incurrido en mora o retardo en el cumplimiento de las obligaciones contraídas con los administrados y ello acarrearé daño patrimonial, el funcionario o funcionarios a quienes compete la tramitación del asunto, además de las sanciones previstas en esta ley, será responsable civilmente por el daño ocasionado a la administración”.

El artículo 30 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos determina que “La actividad administrativa se desarrollará con arreglo a principios de economía, eficacia, celeridad e imparcialidad. Las autoridades superiores de cada organismo

velarán por el cumplimiento de estos preceptos cuando deban resolver cuestiones relativas a las normas de procedimiento”.

El artículo 44 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos determina que “En los Ministerios, organismos y demás dependencias públicas se llevará un registro de presentación de documentos en el cual se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los administrados, así como de las comunicaciones que puedan dirigir otras autoridades”.

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico constituye un espacio en el que se prevé los procedimientos lógicos, técnicos operacionales que envuelven al proceso de investigación con el propósito de descubrir y analizar los hallazgos de la investigación. En este mismo orden de ideas, Tamayo y Tamayo (2007), sostienen que la metodología constituye la medula del plan, se refiere a la descripción de unidades de análisis y la recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis (p.113).

4.1 Tipo y Nivel de Investigación.

La presente investigación está enmarcada dentro de la modalidad de investigación documental, se caracteriza por la utilización de documentos, recolecta, selección y análisis, presenta los resultados de forma coherente donde se realiza un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental, realiza una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar a otras fuentes de investigación al elaborar hipótesis (Sampiere 2006).

La misma permite obtener, entre otros aspectos, los antecedentes, conformados por aquellos trabajos de investigación realizados por otros autores, donde destacan aspectos que conforman el objeto de la presente investigación. Asimismo, las bases teóricas y legales que llegaron a determinar los lineamientos de control interno para el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

4.2 Diseño de la Investigación.

En cuanto al diseño de la investigación, Palella S y Martín F (2004), exponen que éste se define como: el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto, técnicas de recogida de datos a utilizar. El diseño de una investigación intenta dar de una manera clara y no ambigua respuesta a las preguntas planteadas.

Se puede acotar que el diseño de la investigación es el que orienta la selección de las formas y maneras en que se recogió la información para el posterior análisis, con el propósito de dar respuesta a los objetivos específicos planteados.

En tal sentido, en la presente investigación se elige como diseño de investigación; el diseño bibliográfico.

Para Hernández R (2003), el diseño bibliográfico se pone de manifiesto cuando los datos se obtienen a partir de la técnica documental en los informes de otra investigación donde se recolecta datos a través de las diversas fuentes documentales.

4.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Para Méndez C. (1993) citado por Arias (2006). “La información es la materia prima por lo cual puede llegarse a explorar, describir y explicar hechos o fenómenos que definen un problema de investigación”. Es por ello, que se hace necesario estructurar técnicas de recolección de datos para así construir los instrumentos que permitan obtener tales datos de la realidad.

Tomando en consideración la modalidad de la investigación, se utilizó principalmente la técnica de revisión bibliográfica, análisis y síntesis de la información contenida en textos ubicados en bibliotecas, hemerotecas y archivos. Por otra parte, los instrumentos de la recolección vienen a ser aquellos que utiliza el investigador para armar su base de datos, utilizando las fichas técnicas, resumen y

subrayado donde la investigadora recogió situaciones similares o diferentes de las normas que rigen la materia que constituye el objeto del análisis.

4.4 Fases Metodológicas.

Las fases metodológicas se definen como un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado, metódico y crítico que conduce hacia el descubrimiento en cualquier campo del conocimiento. Muñoz, C. (1998), citado por Arias (2006) explica que “procedimiento es el modo ordenado de actuar con el propósito de alcanzar un fin definido.” (p. 202).

Fase I. Diagnosticar la situación actual del proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

Para esta fase se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual, lo cual permitió corroborar la problemática existente.

Para Arias (2006):” las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información” (p 53). Para dar cumplimiento a esta fase se empleó la observación directa como Técnica de recolección de información.

Tamayo y Tamayo (2008), afirman: “Que es aquella en lo cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia investigación.”(p 122). Es decir, se maneja para recopilar datos e información mediante la percepción visual observando los hechos, realidades sociales y a las personas del contexto real en donde se desarrollan normalmente sus actividades.

El instrumento que se empleó para recopilar la información será una lista de cotejo, que de acuerdo a Palella y Martins (2006), señalan que “Las listas de cotejo o de control son un instrumento muy útil para registrar la información cualitativa en situaciones de aprendizaje, permite orientar la observación y obtener un registro claro y ordenado de todo cuanto acontece”. (p. 114) la lista de cotejo se estructuró

tomando en cuenta los aspectos relacionado con el modelo de control interno que debe aplicarse en los procesos de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

Fase II. Identificar los factores internos y externos que intervienen en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

En esta fase se aplica la encuesta para identificar los factores internos y externos que intervienen en el proceso de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego. Méndez (2007) señala que “Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionado por ellos mismo, sobre opiniones, actitudes o sugerencias (p 124).

Para recolectar la información se empleó el cuestionario. De acuerdo a Bisguerra (2002) el cuestionario: Es una escala, la cual posee varias alternativas, donde los encuestado pueden contestar lo que ellos consideren correcto.” (p.118). Este instrumento se elaborara con preguntas cerradas, dicotómicas y se aplicara a la población objeto de estudio, la cual está conformada por 4 trabajadores que laboran en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la alcaldía de san diego, ya que son las personas que se relacionan directamente con la problemática planteada.

Palella y Martins (2006), definen a la población como “el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones.” (p.93). Por otro lado, Arias (2006) establece que:”una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a los del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido.” (p.83). En este sentido, la muestra se considera representativa, ya que se tomaran todos los elementos de la población.

Las técnicas de análisis de datos, representan la forma de cómo será recolectada la información. Para los efectos del presente estudio, las operaciones a las que serán

sometidos los datos que se obtengan se analizarán en primer lugar a través del análisis cuantitativo.

En este punto es importante señalar el concepto de estadísticas descriptiva, para Bisguerra (2002) es la que: “presenta información en forma conveniente, útil y comprensible y se utiliza en conjuntos finitos para presentar, organizar, analizar los datos, comparar y luego comunicar.” (p.82). Por lo tanto, una vez que se recolecta la información, a través de las diferentes técnicas de datos, se someterán a procedimientos de clasificación, tabulación e interpretación. En este caso, se procederá a analizar los datos y resumirlos para extraer la información relevante y de esta manera facilitar la obtención de la información a partir de los mismos.

Fase III. Diseñar lineamientos de control interno por el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

En esta fase se elaboró el diseño del lineamiento de control interno por el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego. Para su elaboración se tomaran en cuenta los resultados que se obtendrán en primer lugar de la aplicación de la observación directa y en segundo lugar del cuestionario.

Se espera que a través del diseño de control interno regularice el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego, de manera que se corrija la problemática planteado.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis y presentación de los resultados

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos que sustentan y explican toda información presentada. En tal sentido, se da cumplimiento a las fases metodológica del estudio.

5.2 Cumplimiento de la fase I: Diagnostico de la situación actual del proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

CUADRO I

Lista de Cotejo

ITEM	ASPECTOS OBSERVADO	PRESENTE	AUSENTE
1	En el arqueo de caja de la Alcaldía de San Diego existen lineamientos para el proceso de cuadro		x
2	Los auditores asignados suelen efectuar arqueos de caja en fechas no previstas por el cajero		x
3	Se mantienen los saldos en el cuadro de caja (ingresos) actualizados con la posición real del efectivo.		x
4	Se emiten reportes para evaluar los fondos existentes en momento dado		x

Fuente: Montero, M (2018)

Análisis

Para dar cumplimiento a esta fase, se utilizó como instrumento de recolección de datos la lista de cotejo, la cual permitió diagnosticar la situación actual del proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

Al respecto, se tiene de acuerdo al ítem uno (1) en el arqueo de caja de la Alcaldía de San Diego existen meramente unos lineamientos para el proceso de cuadro, sin embargo no son del todo efectivos porque se observa que existen varios errores tales como: efectuar cobros antes de que estos se registren y el cajero diariamente no verifica que el control interno se esté llevando adecuadamente; esto ocurre por la ausencia de un diseño de lineamientos de control interno.

El arqueo de caja consiste en el análisis de las transacciones del efectivo durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el ítem dos (2), los auditores asignados no suelen efectuar arquezos de caja en fechas no previstas por el cajero; es importante resaltar que la extensión de la auditoria de los ingresos y egresos depende del sistema de control interno, los métodos de contabilidad y las irregularidades que se descubran en el curso de la auditoria.

También se observa en el ítem tres (3), que no se mantienen los saldos en el cuadro de caja (ingresos) actualizados con la posición real del efectivo. La validez del saldo de las existencias en caja depende de la exactitud con que se contabilizan los ingresos.

Y por último también se observa en el ítem cuatro(4) que no se emiten reportes para evaluar los fondos existentes en un momento dado, por lo que no existen informes que permitan el control sobre la disponibilidad en caja, ello como consecuencia de la carencia e medidas de control interno, lo que impide identificar errores o debilidades del procedimiento.

5.3 Cumplimiento de la Fase II:

Identificar los factores internos y externos que intervienen en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

En esta fase, se revisa los factores internos y externos en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la alcaldía de san diego. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, a través de un cuestionario de cinco (5) preguntas de tipo cerradas, aplicadas a la población objeto de estudio.

Las respuestas dadas por los sujetos encuestados fueron caracterizadas a través de un grupo de cuadro de frecuencias porcentuales, elaborando reportes descriptivos con comentarios sobre la información recabada. Posteriormente, las respuestas se muestran en gráficos de barra o circulares facilitando así el análisis e interpretación de los resultados.

Ítem 1. ¿Considera usted que las operaciones de cuadre de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego son debidamente registradas en el momento en que ocurren?

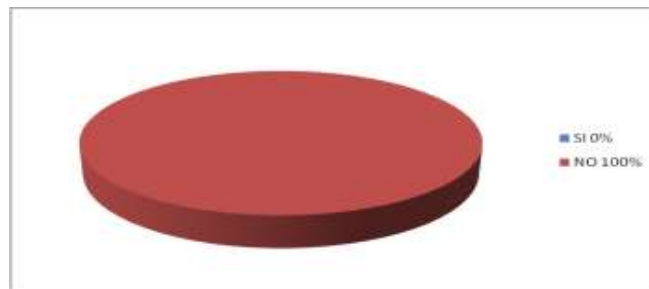
Cuadro N° 1

OPCIONES	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Montero, M (2018)

Gráfico N° 1

Operaciones de cuadre de caja (ingresos) son debidamente registradas en el momento en que ocurren



Fuente: Cuadro N°1 (2018)

Análisis:

Con relación al resultado obtenido se pudo evidenciar que el cien por ciento (100%) de los trabajadores encuestados que laboran en el departamento de contabilidad, específicamente en el cuadre de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego, respondieron que no registran debidamente las operaciones en el momento en que ocurren porque no tienen conocimiento acerca de este procedimiento, ya que nunca han recibido un adiestramiento y esta situación afecta notablemente la contabilización del efectivo recibido.

Ítem 2. ¿Posee la Alcaldía de San Diego un diseño de lineamientos de control interno para el proceso de cuadro de caja (ingresos)?

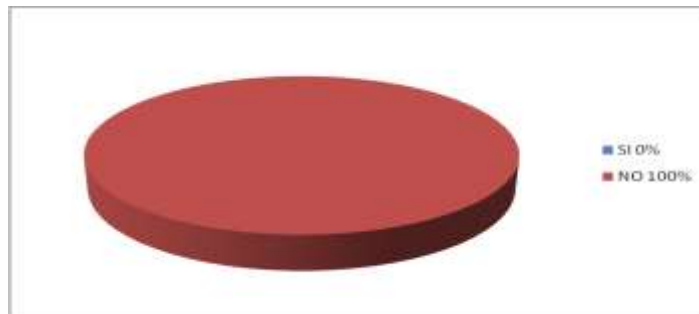
Cuadro N° 2

OPCIONES	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Montero, M (2018)

Gráfico N° 2

Lineamientos de control interno para el proceso de cuadro de caja (ingresos) dentro de la Alcaldía de San Diego



Fuente: Cuadro N°2 (2018)

Análisis:

Como se puede observar en el gráfico No. 2. El cien por ciento (100%) de los empleados encuestados manifiesta que no existe un diseño de lineamientos de control interno para el proceso de cuadro de caja (ingresos) dentro de la alcaldía de san diego. Esto es un indicativo de la necesidad de informar a los empleados de esta organización que es indispensable requerir de unos lineamientos internos para llevar un control de las operaciones.

Ítem 3. ¿Considera usted que esta actualizado el registro contable relacionado con el proceso de cuadre de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego?

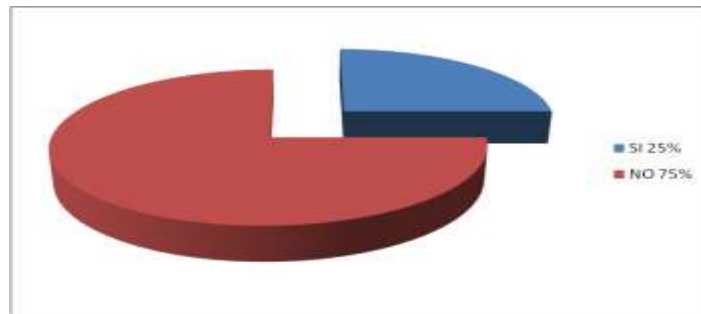
Cuadro N° 3

OPCIONES	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Montero, M (2018)

Gráfico N° 3

El registro contable se encuentra actualizado en el proceso de cuadre de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego



Fuente: Cuadro N°3 (2018)

Análisis:

De las personas encuestadas el veinticinco por ciento (25%) señalaron que el registro contable relacionado con el proceso de cuadre de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego se encuentra actualizado, mientras que el setenta y cinco por ciento (75%) restante señaló lo contrario. Este resultado demuestra que no está actualizado el registro contable relacionado con el proceso de cuadre de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego; Esto básicamente porque se ha evidenciado que muchas veces se necesita la información actualizada de los ingresos y no se tiene, lo cual ha ocasionado retrasos en los registros y actualización de la contabilidad.

Ítem 4. ¿Considera usted que hay un control de los ingresos en el cuadro de caja en la Alcaldía de San Diego?

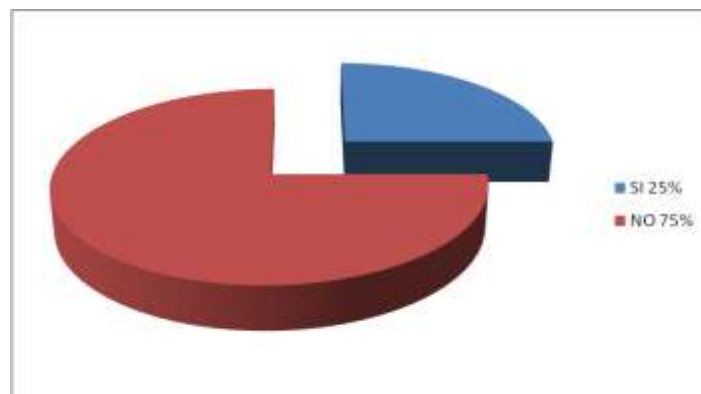
Cuadro N° 4

OPCIONES	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Montero, M (2018)

Gráfico N° 4

Control de los ingresos en el cuadro de caja



Fuente: Cuadro N°4 (2018)

Análisis:

De los empleados encuestados el veinticinco por ciento (25%) señaló que si hay un control de los ingresos en el cuadro de caja en la Alcaldía de San Diego, mientras que el setenta y cinco por ciento (75%) restante señaló lo contrario. Tal como se evidencia en el gráfico, no se lleva un control de los ingresos en el cuadro de caja. Esta disyuntiva muestra que existen inconvenientes para el control debido que no existe una organización interna.

Ítem 5. ¿Considera usted que en los procedimientos respecto al proceso de cuadro de caja (ingresos) hay desorganización en la Alcaldía de San Diego?

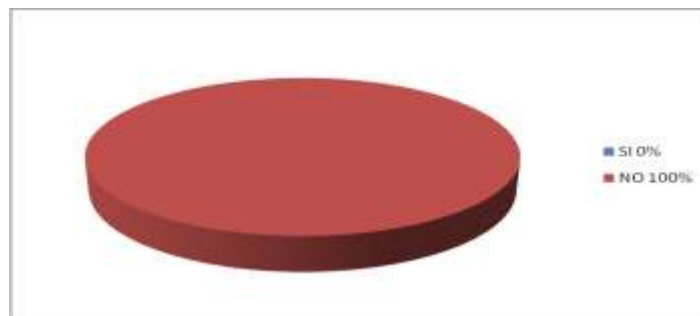
Cuadro N° 5

OPCIONES	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Montero, M (2018)

Gráfico N° 5

Desorganización en la Alcaldía de San Diego respecto al proceso de cuadro de caja (ingresos)



Fuente: Cuadro N°5 (2018)

Análisis:

El cien por ciento (100%) de las personas encuestadas señalaron que existe desorganización respecto al proceso de cuadro de caja (ingresos). Este resultado ratifica el diagnóstico realizado a través de preguntas anteriores donde se ha evidenciado el hecho de no poseer un diseño de lineamientos de control interno trae como consecuencia que en la Alcaldía no se mantengan los saldos en el cuadro de caja (ingresos) actualizados con la posición real del efectivo

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Presentación de la Propuesta.

La función principal del Control Interno, es la asesoría y evaluación dentro de un proceso retroalimentador y de mejoramiento continuo para la gerencia pública y la lucha contra la corrupción; en tal sentido esta labor debe ser realizada de manera permanente y oportuna, por cuanto el éxito de la alta dirección radica en tomar decisiones asertivas y en el tiempo indicado.

Una vez analizado los resultados, se presenta la propuesta, a través de un control interno para el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego. Esta propuesta obedece a los requerimientos establecidos por la institución objeto de estudio, puesto que un buen control interno resguarda los recursos de la Alcaldía evitando pérdidas por fraude o negligencia, así como también detectar las desviaciones que se presenten y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos. Así mismo permite la valoración de riesgos, es decir: asesorar y capacitar a la alta dirección y a los líderes de los procesos en la metodología para su gestión, y verificar que los controles existentes sean efectivos para minimizar la probabilidad e impacto de la ocurrencia de los mismos.

En tal sentido, la alternativa propuesta se presenta como una necesidad imperiosa para enfrentar los problemas existentes, analizado previamente los factores internos y externos que intervienen en el proceso de caja, en cuanto a los registros contables para mantener los saldos en el cuadro de caja (ingresos) actualizados en la posición real del efectivo y para emitir reportes para evaluar los fondos existentes.

La propuesta planteada que se presenta a continuación se basa en proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos tales como la efectividad, eficiencia en las operaciones y la confiabilidad e la información financiera de la Alcaldía de San Diego.

Al respecto, se presentan lineamientos que se deben seguir para el proceso de cuadro de caja (ingresos) y el procedimiento de control interno a seguir.

6.2 Formulación del Problema.

¿Qué control interno deberá aplicarse en los procesos de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego?

6.3 Objetivos de la Propuesta.

6.3.1 Objetivo General

Proponer lineamientos de control interno para el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

6.3.2 Objetivos Específicos.

Diagnosticar la situación actual del proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

Identificar los factores internos y externos que intervienen en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

Diseñar lineamientos de control interno por el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

6.4 Justificación de la Propuesta.

Con el diagnóstico previo de la situación actual se detectó debilidades en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego, debido a que no se cumplen los objetivos básicos de control interno, como por ejemplo la obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control. Por lo cual, el propósito de la propuesta es diseñar un lineamiento de control interno para obtener eficiencia y confiabilidad en el cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

6.5 Factibilidad de la Propuesta.

Este estudio es un proyecto factible, porque propone o sugiere soluciones prácticas a un determinado problema.

6.6 Desarrollo de la Propuesta.

Objetivo 1: Diagnosticar la situación actual del proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

Finalidad: Ante estas diversas operaciones que realiza la Alcaldía de San Diego, es indispensable realizar ciertos cambios a nivel operacional y funcional, ya que en sus operaciones específicamente en el cuadro de caja (ingresos), no se están haciendo oportunamente los registros del efectivo, lo que trae como consecuencia que los saldos contables no estén actualizados ocasionando retraso y descontrol en las operaciones.

Es de resaltar, que 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. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente.

Los auditores o ejecutivos asignados para ello, suelen efectuar arquezos de caja en fechas no previstas por el cajero. Es frecuente que en los arquezos 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.

Objetivo 2: Identificar los factores internos y externos que intervienen en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

Finalidad: El arqueo de caja no es nada más y nada menos que hacer un recuento del dinero que hay en la caja coincide con el que debe haber. El control interno se clasifica en: Control interno administrativo y Control interno contable. En este estudio, los factores internos que intervienen en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego, se encuentran inmersos en el control interno contable, los cuales son: métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver principalmente con la protección de los activos y a la confiabilidad de los datos de contabilidad. Todo sistema de control interno debe contener las siguientes características: Organización de manera tal que se pueda diferenciar la autoridad y la responsabilidad relativas a las actividades de la empresa; Autorización y registro operacional de manera que sea de la atribución del departamento de contabilidad el hacer los registros de las informaciones y de mantener el control; Eficiencia para evitar que en determinado tipo de operaciones intervengan cuando menos tres (3) persona para evitar fraude. En el control interno del efectivo, lo constituye una serie de procedimientos bien establecidos, con el propósito de

monitorear todas las actividades de la Empresa, que puedan afectar el manejo del efectivo; Estos procedimientos tienen por objetivo salvaguardar los activos, garantizando la exactitud y confiabilidad de los registros.

En el estudio realizado se pudo observar que los factores internos que intervienen en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego no se están aplicando adecuadamente, ya que no se inicia la jornada laboral del día con una cantidad fija de dinero, el personal que labora en el cuadro de caja no cuenta ni verifica la cantidad siempre antes de iniciar su actividad y muy pocas veces al final del día, cuentan el dinero de la caja. Esto trae como consecuencia desorganización, descontrol, retraso y dudas en el proceso y errores en la contabilidad.

Por otra parte, entre los factores externos que intervienen en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego, está: el ambiente de control, el cual representa el efecto colectivo de varios factores en establecer y lograr la efectividad de procedimientos y políticas específicas, tales como: La filosofía y estilo de operaciones del personal, la estructura organizativa de la Alcaldía, funcionamiento de responsabilidades directivas, métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al desempeño, incluyendo auditoría interna (la cual se pudo observar en los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores que laboran dentro del cuadro de caja que los auditores no suelen efectuar arqueo de caja en fechas no previstas por el cajero), políticas y prácticas de personal, diferentes influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de la Alcaldía, el ambiente de control refleja la actitud, conciencia y acciones en general de todos los trabajadores a todo nivel, en relación a la importancia de control y su incidencia en la organización.

Objetivo 3: Diseñar lineamientos de control interno por el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

Finalidad: El Control Interno tiene como fin primordial asegurar la máxima corrección de las operaciones realizadas por los organismos empresariales en todos

los niveles. El Titular de una entidad y demás funcionarios necesitan disponer de procedimientos y métodos para el desarrollo de sus operaciones, para conseguir un grado razonable de corrección en las transacciones autorizadas.

El Control Interno tiene como fin primordial asegurar la máxima corrección de las operaciones realizadas por los organismos empresariales en todos los niveles. El titular de una entidad y demás funcionarios necesitan disponer de procedimientos y métodos para el desarrollo de sus operaciones, para conseguir un grado razonable de corrección en las transacciones autorizadas

La implantación del Sistema de Control Interno, en todas las entidades, establecerá y mantendrá actualizado un sistema de control interno propio para el desarrollo de sus actividades administrativas y financieras, de acuerdo a sus propias necesidades y características de sus operaciones. La estructura de control interno de las entidades incluye las prácticas y procedimientos utilizados en las actividades administrativas, financieras y técnicas, para el cumplimiento de sus objetivos.

Realizando un arqueo de caja periódicamente, estamos haciendo un control interno de efectivo en el cual se verifica la administración de todo el dinero que la Alcaldía recibe, así como por las salidas de éste con un programa adecuado para cancelar proveedores de bienes y servicios. Con el propósito de proteger el efectivo contra residuos, fraudes e inconsistencias, así como controlar la adecuada contabilización de las partidas, verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa y el desempeño eficiente de los empleados.

Es conveniente crear fondo de caja menor o caja chica, asignando una persona encargada de la administración, para gastos menores, a la que se le fijará un monto de acuerdo al movimiento de la Alcaldía, y deberá hacerse un reembolso por períodos breves no mayores de un mes, utilizando comprobantes de caja menor que se elaboraran cada vez que la caja tenga movimiento.

El arqueo de caja chica se debe realizar haciendo un conteo minucioso y detallado, separando el efectivo por grupo de nominaciones, y debe ser realizado por una persona diferente a quien realiza la documentación. Dentro de los documentos que no

forman parte del efectivo pero que deben considerarse al momento de hacer el arqueo están: Vales de cajas, Cheques posfechados y Cheques devueltos entre otros.

Es importante resaltar que la idea del diseño de los lineamientos de control interno por el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego, surge previamente de la identificación de riesgos dentro de la entidad ya que esta fase es una de las más críticas, pues si no se efectúa una debida identificación de los potenciales riesgos a los que está expuesta una organización, estos no podrán ser debidamente administrados.

Es por esta razón que estos lineamientos tienen como finalidad el registro interno del proceso de cuadro de caja (ingresos) de la Alcaldía; Aplicando cuestionarios de control interno, los cuales son formularios de carácter interrogativo que se les efectúa a los encargados de cada sistema o división, con el fin de observar posibles omisiones en la implementación de los controles, o si por el contrario, estos controles están ayudando a minimizar el impacto de la exposición a ciertos riesgos; Inspección de las operaciones, la cual proporciona información que no fue considerada en el análisis del diagrama de flujo de los diferentes procesos que realiza un ente económico; Entrevistas, los cuales son contactos que se efectúan con expertos ya sean de carácter interno o externo a la organización que nos proporcione información que nos permita una mayor certeza de que el juicio que estamos estructurando sea el adecuado en caso que se tengan inquietudes o incertidumbres a lo largo del trabajo.

CONCLUSIONES

La función de la Oficina de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces debe ser considerada como un proceso retroalimentador a través de la actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría que contribuya de manera efectiva al mejoramiento continuo de los procesos de Administración del riesgo, Control y Gestión de cualquier entidad.

La presente investigación tuvo como propósito, la propuesta de lineamientos de control interno para el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.

Después de utilizar los instrumentos de recolección de datos, se ha podido concluir, que las formas de los métodos establecidos que en la actualidad se manejan en el control del Proceso de Cuadro de Caja Chica (ingresos) en la Alcaldía de San Diego, presentan fallas que se han de mejorar con la aplicación de normas de control interno.

Los diferentes roles de la gestión de las Oficinas de Control Interno deben guardar la debida independencia para garantizar la objetividad de sus evaluaciones y seguimientos, por lo tanto no deben hacer parte en los procesos administrativos de la entidad, ni intervenir en el desarrollo de procesos internos.

Con respecto al primer objetivo, dirigido a diagnosticar la situación actual del proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego; Se obtuvo como resultado a través de las encuestas aplicadas a los trabajadores del departamento contable , que ante estas diversas operaciones que realiza la Alcaldía de San Diego, es indispensable realizar ciertos cambios a nivel operacional y funcional, ya que en sus operaciones específicamente en el cuadro de caja (ingresos), no se están haciendo oportunamente los registros del efectivo, lo que trae como consecuencia que los saldos contables no estén actualizados ocasionando retraso y descontrol en las operaciones.

En el segundo objetivo, se identificaron los factores internos y externos que intervienen en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego. Dentro de los factores internos están: métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver principalmente con la protección de los activos y a la confiabilidad de los datos de contabilidad. Todo sistema de control interno debe contener las siguientes características: Organización de manera tal que se pueda diferenciar la autoridad y la responsabilidad relativas a las actividades de la empresa, entre otros. En el estudio realizado se pudo observar que los factores internos que intervienen en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego no se están aplicando adecuadamente, ya que no se inicia la jornada laboral del día con una cantidad fija de dinero, el personal que labora en el cuadro de caja no cuenta ni verifica la cantidad siempre antes de iniciar su actividad y muy pocas veces al final del día, cuentan el dinero de la caja. Por otra parte, entre los factores externos que intervienen en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego, está: el ambiente de control, el cual representa el efecto colectivo de varios factores en establecer y lograr la efectividad de procedimientos y políticas específicas, tales como: La filosofía y estilo de operaciones del personal, la estructura organizativa de la Alcaldía, funcionamiento de responsabilidades directivas, métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al desempeño, incluyendo auditoría interna.

Sobre el tercer objetivo, se planteó el Diseño de lineamientos de control interno por el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego; Esta idea surge previamente de la identificación de riesgos dentro de la entidad, es por esta razón que estos lineamientos tienen como finalidad el registro interno del proceso de cuadro de caja (ingresos) de la Alcaldía; Aplicando cuestionarios de control interno, los cuales son formularios de carácter interrogativo que se les efectúa a los encargados de cada sistema o división, con el fin de observar posibles omisiones en la implementación de los controles, o si por el contrario, estos controles están ayudando a minimizar el impacto de la exposición a ciertos riesgos.

RECOMENDACIONES

Obtenidos los resultados respectivos del proceso de investigación, se formulan las siguientes recomendaciones:

- La puesta en marcha de las herramientas de control interno planteadas, ya que permitirá que se maneje el efectivo generado en la empresa de manera oportuna y actualizada.
- Igualmente se les recomienda, establecer controles en el proceso de cuadro de caja (ingresos) en la Alcaldía de San Diego.
- Así mismo, se les sugiere capacitar al personal en materia de controles internos para el manejo del efectivo, así como para la administración de los procesos contables y financieros.
- Mantener el personal motivado en un ambiente de trabajo en condiciones óptimas y así pueda lograr su máximo rendimiento, capacidad y eficiencia.
- Asesoría y Acompañamiento: Promover el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad asesorando a la Alta Dirección, en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos y los propósitos de la Alcaldía.
- Evaluación y Seguimiento: Su propósito es emitir un juicio profesional acerca de la eficiencia y eficacia de la gestión de la entidad, para asegurar el adecuado cumplimiento de los fines institucionales.
- Fomento de la Cultura del Control: Tiene como objetivo elaborar y construir herramientas e instrumentos orientados a sensibilizar e interiorizar el ejercicio del autocontrol y la autoevaluación, como un hábito de mejoramiento personal y organizacional.
- Relación con entes externos: Su propósito es facilitar el cumplimiento de las exigencias de Ley o las solicitudes formales realizadas por los entes externos.