



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto Previo a La Obtención del Título de
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Beneficios del uso de un Manual de Políticas y Procedimientos para el
área de Caja del “Instituto Superior Tecnológico
Bolivariano de Tecnología”

Autor: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Asesor Pedagógico: MSc. Giovanna Minchala Aguirre

Asesor Técnico: Ing. Carlos Varela Patiño

Guayaquil, Septiembre 2011



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Asesor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el Proyecto de Investigación con el Tema **“BENEFICIOS DEL USO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CAJA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNOLÓGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué beneficios tendría la implementación, de un Manual de Políticas y Procedimientos, para el área de Caja, del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología, de la ciudad de Guayaquil, a partir del año lectivo 2011?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Asesor Pedagógico: MSc. Giovanna Minchala Aguirre

Asesor Técnico: Ing. Carlos Varela Patiño

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Es importante dejar sentado que este proyecto es original ya que no existe investigación del tema en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, ni en ninguna otra biblioteca de otra institución del Sistema de Educación Superior o en bibliotecas Multimedia.

Este proyecto, se ha elaborado con la finalidad de aplicarlo en el "INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA", de acuerdo a sus requerimientos y necesidades, que sea factible para ser aplicado en las diferentes Instituciones Educativas, las estructuras en general, tienen la misma base de procedimiento, además este proyecto se basa específicamente en la problemática presentada en el Área Financiera del "INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA", es importante el desarrollo y ejecución de este proyecto para la búsqueda de soluciones a las diferentes falencias o problemas que se pueden presentar dentro de la institución con la finalidad de poder ser aplicadas en lo posterior en otras instituciones que tengan la misma estructura y características.

AUTOR

SAMUEL EFRAÍN PIMENTEL MENDOZA

DEDICATORIA

Este Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Tecnólogo en Contaduría Pública y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, está dedicado al infinito esfuerzo que se realizó por parte de mis padres para que pueda adquirir una profesión, mientras estuve bajo su tutela. También va dedicado a mi querida esposa quien ha participado también en el alcance de mis metas.

Atentamente;

Samuel Efraín Pimentel Mendoza

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a Dios por mantenerme y darme el apoyo y fortaleza que he necesitado para lograr llegar hasta este punto, a mi esposa por su ayuda incondicional, a mis compañeros de trabajo y a mis amigos y compañeros de estudio quienes directa o indirectamente me han brindado su ayuda en el tiempo que hemos compartido juntos.

Atentamente;

Samuel Efraín Pimentel Mendoza

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
Carátula	i
Constancia de aprobación de Autores	ii
Declaración de Autoría	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice General.....	vi
Índice de Gráficos	xiii
Índice de Cuadros.....	xiv
Resumen	xvi
Abstract.....	xvii
Introducción	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Ubicación del Problema	3
Situación de Conflicto	5
Causas del Problema, consecuencias	5
Delimitación del Problema	6
Formulación del Problema	7
Variables de Investigación	7
Evaluación del Problema.....	7

Objetivos.....	10
Generales.....	10
Específicos.....	10
Justificación e Importancia.....	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación Sociológica.....	16
Fundamentación Teórica.....	17
Contenido común de los Manuales de Políticas y Procedimientos	22
Las Políticas.....	23
¿Qué es una Política?	25
¿Cómo surgen las políticas?.....	26
Los Métodos y Procedimientos	26
Elementos del Análisis de los Procesos	28
Técnicas de análisis y mejora de procesos	28
Procedimientos del Área de Caja.....	29
La Caja General.....	30
La Conciliación Bancaria	30
Objetivos del Manual de Procedimientos del área de Caja.....	31
Descripción del Cargo de Cajero	32
Las Normas de Calidad ISO 9000	35
Origen de las normas ISO 9000.....	36

Puntos de la empresa a normalizarse a través de las ISO 9000.....	36
Objetivos primordiales de las normas ISO 9000	37
Las ISO 9000, el INEN y las Consultoras de Certificación en Ecuador..	38
Pasos para implantar un sistema de calidad a través de ISO	39
Fundamentación Legal	41
Preguntas De Investigación	44
Variables De Investigación	45
Variable Independiente	45
Variable Dependiente.....	47
Definiciones Conceptuales	48

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Metodología (Concepto)	53
Métodos.....	55
Reseña histórica del método.....	57
Principales Métodos de Investigación.....	60
Características del Método Científico	62
Modalidad De La Investigación	63
Investigación Documental	63
Investigación de Campo	65
Investigación Bibliográfica.....	67

Tipo De Investigación	68
Investigación por los Objetivos	71
Básica	71
Aplicada	72
Niveles De Investigación.....	73
Investigación Exploratoria	73
Investigación Descriptiva.....	74
Investigación Experimental.....	75
Investigación Explicativa	76
Investigación Evaluativa.....	76
Población Y Muestra.....	77
Población	77
Población Finita	77
Población Infinita.....	77
Muestra.....	78
Cálculo del tamaño de la muestra	80
Técnicas e Instrumentos de la Investigación	83
Técnicas de la Investigación.....	83
La Observación	83
Pasos que debe tener la Observación	84
Recursos Auxiliares de la Observación.....	85
Observación Directa y la Indirecta	85

Observación Participante y no Participante	86
Observación Estructurada y No Estructurada	86
Observación de Campo y de Laboratorio.....	86
Observación Individual y de Equipo	87
La Entrevista	87
Empleo De La Entrevista	88
Condiciones Que Debe Reunir El Entrevistador	88
La encuesta.....	88
Riesgos que conlleva la aplicación de cuestionarios.....	88
Instrumentos de la Investigación.....	89
Guía de Observación	89
Formulario de Entrevista	90
El Cuestionario	91
Tipos de Cuestionario	91
Procedimiento de la investigación.....	91
Recolección de la Información	92
Procesamiento y Análisis	93

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e Interpretación de Resultados.....	94
Verificación de las Preguntas de Investigación.....	107

Conclusiones Y Recomendaciones	110
Conclusiones.....	110
Recomendaciones.....	111

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Título de la Propuesta	112
Justificación	112
Fundamentación	113
Fundamentación Práctica	115
Objetivos.....	117
Objetivo General	117
Objetivos Específicos	117
Importancia	117
Ubicación	118
Croquis	119
Factibilidad.....	119
Factibilidad Financiera	119
Factibilidad Legal	120
Factibilidad Operativa.....	120
Recursos técnicos	120

Plan de Ejecución	121
Cronograma.....	122
Impacto	123
Evaluación	124
Bibliografía.....	127
ANEXOS.....	129
Anexo 1: Formato de la Encuesta	
Anexo 2: Carta de Autorización	
Anexo 3: Organigrama Institucional	
Anexo 4: Organigrama del Departamento Financiero	
Anexo 5: Cuestionario de Control Interno: Para El Área De Caja	
Anexo 6: Manual de Funciones del Área de Caja	
Anexo 7: Manual de Políticas y Procedimientos del Área de Caja	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Páginas
Grafico 1	
Pregunta a.....	94
Grafico 2	
Pregunta b.....	95
Grafico 3	
Pregunta c.....	96
Grafico 4	
Pregunta 1.....	97
Grafico 5	
Pregunta 2.....	98
Grafico 6	
Pregunta 3.....	99
Grafico 7	
Pregunta 4.....	100
Grafico 8	
Pregunta 5.....	101
Grafico 9	
Pregunta 6.....	102
Grafico 10	
Pregunta 7.....	103
Grafico 11	
Pregunta 8.....	104
Grafico 12	
Pregunta 9.....	105
Grafico 13	
Pregunta 10.....	106

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No.1	
Tamaño de la Población.....	78
Cuadro No.2	
Operacionalización de Variables	82
Cuadro No.3	
Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	83
Cuadro No.4	
Pregunta a	94
Cuadro No.5	
Pregunta b	95
Cuadro No.6	
Pregunta c.....	96
Cuadro No.7	
Pregunta 1	97
Cuadro No.8	
Pregunta 2	98
Cuadro No.9	
Pregunta 3	99
Cuadro No.10	
Pregunta 4	100
Cuadro No.11	
Pregunta 5	101
Cuadro No.12	
Pregunta 6	102

Cuadro No.13	
Pregunta 7	103
Cuadro No.14	
Pregunta 8	104
Cuadro No.15	
Pregunta 9	105
Cuadro No.16	
Pregunta 10	106
Cuadro No.17	
Plan de Ejecución	121
Cuadro No.18	
Cronograma.....	122



TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría.

Tema:

Beneficios del uso de un Manual de Políticas y Procedimientos para

el área de Caja del “Instituto Superior Tecnológico

Bolivariano de Tecnología”

Autora: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Asesor Pedagógico: MSc. Giovanna Minchala Aguirre

Asesor Técnico: Ing. Carlos Varela Patiño

Guayaquil, Septiembre 2011

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo: implementar un Manual de Políticas y Procedimientos para el área de caja del “INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA”, para controlar las actividades de ingresos y egresos de la organización en esa área, permitiendo el ahorro de la pérdida de ingresos y la reducción de gastos. Este proyecto se justifica porque optimizará el control financiero, evitando pérdida de ingresos por aportes de estudiantes y reducción de gastos operativos y administrativos, dinamizando la toma de decisiones y mejorando la planificación del servicio a corto, mediano y largo plazo. Para el efecto, se ha realizado encuestas a los estudiantes y entrevistas al personal que maneja el área de Caja de la organización, cuya información ha sido analizada e interpretada para poder obtener los resultados que permitan identificar las causas y efectos que genera la falta de un Manual de Políticas y Procedimientos. De esta manera, se ha planteado como alternativa de solución implementar un Manual de Políticas y Procedimientos para mejorar el control interno en el “INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA”, acorde a lo que exigen las normativas nacionales e internacionales, con lo que se aprovechará la disponibilidad de recursos que existe en la institución, por lo que la institución se beneficiara al reducir el exceso de gastos, este manual será un instrumento primordial que le ayudará en la toma de decisiones, lo que motiva al autor de la presente investigación a sugerir a la institución se aplique el Manual de Políticas y Procedimientos, producto de esta investigación, dada la importancia que reviste y la factibilidad para realizar esta inversión. El uso de Manuales de Políticas y Procedimientos no necesita de una extensa capacitación, los manuales son prácticos y muy fáciles de entender y usar, por lo que cualquier colaborador en el instituto está en capacidad de poder entenderlos y utilizarlos.

MANUAL

POLÍTICAS

PROCEDIMIENTOS

CAJA



TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría.

Tema:

Beneficios del uso de un Manual de Políticas y Procedimientos para

el área de Caja del “Instituto Superior Tecnológico

Bolivariano de Tecnología”

Autora: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Asesor Pedagógico: MSc. Giovanna Minchala Aguirre

Asesor Técnico: Ing. Carlos Varela Patiño

Guayaquil, September 2011

ABSTRACT

This research aims to: implement a Policy and Procedures Manual for the box area "BOLIVARIANO Technological Institute of Technology," to control income and expenditure activities of the organization in that area, allowing the saving of the loss revenue and reducing costs. This project is justified because it optimizes the financial control, avoiding loss of income from student contributions and reduced operating and administrative expenses, streamlining decision making and improving service planning in the short, medium and long term. For this purpose, has conducted surveys to students and staff interviews that handles box area of the organization, whose information has been analyzed and interpreted to obtain the results to identify the causes and effects caused by the lack of a Policies and Procedures Manual. In this way, it has been proposed as an alternative solution to implement the Policy and Procedures Manual to improve internal control in the "BOLIVARIANO Technological Institute of Technology," according to what is required by national and international standards, which will be used the availability of resources that exists in the institution, so that the institution will benefit by reducing the cost overruns, This manual is an essential tool to help you in making decisions, what motivates the author of this research suggest the institution applies Policies and Procedures Manual, the product of this research, given the importance and the feasibility of this investment. The use of policies and procedures manuals does not require extensive training, the manuals are practical and easy to understand and use, so anyone working in the institute is able to understand and use.

HANDBOOK

POLICIES

PROCEDURES

CASH BOX

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de poder cumplir con los requisitos necesarios para obtener la tecnología en Contabilidad y Auditoría en el “Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología” surge como necesidad el realizar un proyecto previo a la graduación, en la búsqueda de temas que pudieran presentar la factibilidad de su realización, se llegó a la conclusión de poder realizar un Manual de Políticas y Procedimientos para el área de caja del “Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología”.

Este tema antes mencionado, se escogió como respuesta a la falta de Manuales de Políticas y Procedimientos en la institución, se destinó el desarrollo de esta investigación al área de Caja del Instituto, por ser el área más vulnerable y de mayor importancia, porque es también una de las áreas donde se puede medir la sensibilidad de los clientes a través de la interacción directa con ellos.

La experiencia del autor de esta materia fue un factor importante para la realización del Manual de Políticas y Procedimientos, producto de esta investigación.

Es por lo antes expuesto que se realiza esta investigación que tendrá como resultado final, la elaboración de realización de dicho manual para el área antes expuesta. Lo cual brindará a la gerencia la seguridad en los procedimientos que se realizan en esta área y que se está atendiendo de la manera correcta a sus clientes. Será también un mecanismo de control y prevención de incidentes podrá ser modificado en caso de así necesitarlo.

El desarrollo de la investigación comienza con el capítulo uno, donde se establece la ubicación del problema en un contexto, la situación y el conflicto, causas y consecuencias, delimitación, formulación, evaluación, los objetivos de la investigación donde enunciamos el objetivo general y

los objetivos específicos y finalmente tenemos la justificación e importación del problema.

En el capítulo dos, se desarrolló el marco teórico con su fundamentación teórica, fundamentación legal, planteamos preguntas de investigación propias del proyecto, enunciamos las variables y se plasmó algunas definiciones conceptuales.

En el capítulo tres, referente al marco metodológico investigamos sobre la modalidad de la investigación, los diferentes métodos y tipos de investigación, niveles de investigación, la población y muestra que vamos a estudiar, también mencionamos la operacionalización de las variables, las técnicas e instrumentos utilizados para la investigación, el procedimiento y recolección de la información para posteriormente pasar al procesamiento y análisis obtenidas del cuestionario de preguntas que fueron realizadas a la población de nuestro proyecto.

En el capítulo cuatro se realizó el análisis e interpretación de los resultados aplicando los instrumentos de investigación por medio de cuadros y gráficos, se contestó las preguntas de investigación y finalmente llegar a las conclusiones y recomendaciones del trabajo ejecutado.

En el desarrollo del capítulo cinco, abordamos el tema de la propuesta, justificación, fundamentación y principalmente el nuevo objetivo general trazado así como sus objetivos específicos, la importancia del presente proyecto, la ubicación de la organización con su respectivo croquis.

Realizamos un plan de ejecución con su respectivo cronograma en el cual se detallan los plazos esperados para la ejecución de las actividades; concluyendo con la factibilidad, impacto del tema y la evaluación de la propuesta. En los anexos se expone el manual que se realizó para ser implementado en el área de caja de la institución.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un Contexto

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, se encuentra ubicado en las calles Víctor Manuel Rendón 236 y Pedro Carbo en el centro de la ciudad de Guayaquil Provincia del Guayas en Ecuador.

Es una institución de educación superior, con registro institucional Nro. 09-030 otorgado por el Consejo Nacional de Estudios Superiores, de derecho público, con personería jurídica propia, y capacidad de autogestión Administrativa y Financiera.

Inicia con la cesión de derechos que realiza el Señor Antonio Gregorio Gutiérrez Peñafiel del Instituto Técnico Particular Mastercomp con sede en la ciudad de Milagro, creado por resolución 2763 del Ministerio de Educación y Cultura del 24 de junio de 1996, al Lsi. Manuel Roberto Tolosano Benites.

Posteriormente la Dirección Provincial de Educación y Cultura en acuerdo Nro. 0068 del 12 de octubre de 1999 autoriza el cambio de

nombre de Instituto Técnico Particular Mastercomp a Instituto Técnico Superior Particular Megacompu.

Luego la Subsecretaria Regional de Educación con acuerdo Nro. 0474 del 28 de junio del 2000 reconoce el acuerdo Nro. 0068 expedido por la Dirección Provincial de Educación del 12 de octubre de 1999; la cesión de derechos a favor del señor Lsi. Manuel Roberto Tolozano Benites; y autoriza el cambio de domicilio del cantón Milagro a la ciudad de Guayaquil; reconociendo al Lsi. Gonzalo Enrique Jarrin Mora como rector.

El 11 de diciembre del año 2001 la Junta General de Directivos y Profesores, acepta la renuncia presentada por el Lsi. Gonzalo Enrique Jarrin Mora a su cargo de rector y nombra en su lugar al Lsi. Manuel Roberto Tolozano Benites.

Quien con orden, experiencia y muchas metas para el Instituto Técnico Superior Particular Megacompu se puso en marcha de inmediato logrando grandes avances dentro del Instituto que empezaba a dirigir, he hizo llegar el documento al Consejo Nacional de Estudios Superiores.

El 25 de septiembre del 2008, el Consejo Nacional de Estudios Superiores con resolución RCP. S21. Nro. 368.08 autoriza el cambio de nombre de Instituto Superior Tecnológico Megacompu a Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Su domicilio civil es en la ciudad de Guayaquil y su ámbito en el área de docencia es la provincia del Guayas y en los de Ciencia y Tecnología y vinculación con la comunidad su ámbito es nacional.

Situación conflicto

El problema tiene su origen en el departamento financiero debido a que en esa área se recoge la información que constituirá, los estados financieros al cierre de cada periodo fiscal, el movimiento del negocio en cuestión no es muy amplio, motivo por lo cual no existen más de dos personas trabajando en dicho departamento que realicen la tarea de realizar los estados financieros del Instituto.

En la actualidad el área financiera está realizando auditoría interna a sus procesos y actividades del personal, pero ese seguimiento no se basa en los procedimientos de un manual de auditoría y control interno para realizar y analizar los estados financieros del Instituto, por lo que las autoridades desconocen los beneficios de realizar dicha actividad.

El trabajo de el área de caja es arduo debido a la gran cantidad de alumnos que realizan sus pagos de mensualidades, matrículas, certificados, justificaciones y demás tareas de las cuales es responsable esta área, que para ello solo tiene una ventanilla en la cual se realizan todas las tareas antes mencionadas.

Causas del problema, consecuencias

La utilización de manuales de políticas y procedimientos dentro de las diferentes áreas administrativas y operativas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es una herramienta que se torna

muy necesaria, debido a que esta se pone de manifiesto a medida que aumenta en volumen, extensión geográfica, carreras profesionales y alumnado, haciendo así imposible el control directo por parte de la dirección las operaciones y transacciones.

Con anterioridad, el control lo ejerció directamente la dirección de la empresa por medio de un permanente contacto de sus mandos intermedios, y hasta con los empleados de la empresa.

En el Instituto actual y extenso que tenemos, esta particular forma de ejercer el control ya no es posible hoy día, y de ahí la emergencia de la llamada Auditoría Interna que ayudará a mejorar la calidad del servicio y obtener los objetivos esperados, estableciendo controles y manuales de políticas y procedimientos para lograr un mejor nivel de cumplimiento de políticas y objetivos de la Institución.

El manual de políticas y procedimientos es un instrumento esencial para el funcionamiento del control interno, siendo uno de los principales objetivos la definición clara de las normas operativas de la organización empresarial y de las líneas de responsabilidad y autoridad, en base a unos principios

Delimitación del problema

CAMPO: Auditoria

AREA: Control

ASPECTO: Manual de Políticas y Procedimientos del Área de Caja

TEMA: Beneficios del uso de un manual de políticas y procedimientos para el área de Caja.

Formulación del problema

¿Qué beneficios tendría la implementación, de un manual de Políticas y Procedimientos, para el área de Caja, del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, de la ciudad de Guayaquil, a partir del año lectivo 2011?

Variables de investigación

VARIABLE INDEPENDIENTE: Manual de Políticas y Procedimientos

VARIABLE DEPENDIENTE: Área de Caja

Evaluación del problema

A continuación se expone algunos de los aspectos que permiten evaluar y conocer el problema, desde un punto de vista general mediante los cuales se da una introducción al tema de investigación.

Delimitado: Es realizar una descripción del problema y su significado en términos de tiempo espacio y población.

El comprender y saber los beneficios que obtendría el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología al seguir la guía de un manual de políticas y procedimientos a partir del año 2011 constituiría una ayuda importante en varios aspectos administrativos, por ser más confiables para los responsables del área de caja, guiarse de acuerdo a procedimientos ya documentados y establecidos que luego podrán ser auditados.

Claro: Se trata de redactar en forma precisa y fácil de comprender e identificar con ideas concisas.

Esta investigación es transparente y muy fácil de comprender debido a que hoy en día se torna una necesidad tener dentro de la institución alguien encargado de realizar la auditoría y control interno, que en base a los manuales de políticas y procedimientos guían su revisión de las actividades responsables de cada área.

Concreto: Es cuando se redacta de manera que sea corto, preciso, directo y adecuado.

Al ser el tema de investigación fácil y claro de comprender, no es necesario realizar una investigación muy profunda acerca de todos los beneficios que brindaría al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología el basar su auditoría y control interno de acuerdo a los manuales de políticas y procedimientos.

Contextualmente: Se define cuando el tema pertenece a la práctica social del texto educativo.

Esta investigación contiene información muy importante para todas las áreas administrativas de cualquier empresa debido a que es aplicable no solo para el sistema educativo sino también ya sean empresas comerciales, industriales, fundaciones, cooperativas, corporaciones, etc. Que podrán beneficiarse de información aquí expuesta, al poner en

práctica el contenido de la misma, también formará parte de la biblioteca del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Factible: Es cuando se presenta la posibilidad de solución del contexto educativo. Identificando los productos esperados.

Una vez terminada esta investigación esperamos que el Instituto Tecnológico tome las medidas necesarias para ser partícipe de los beneficios que se expondrán dentro de este proyecto de graduación, los cuales le proporcionarán un mejor funcionamiento del control interno en cualquier momento, al obtener la información necesaria para realizar pruebas de auditoría al personal que labora dentro del área de caja.

Variables: Se trata de identificar con claridad cada una de las variables de investigación.

Un manual de políticas y procedimientos es un documento mediante el cual se deja constancia de las responsabilidades, tareas, funciones y demás políticas y criterios a ejecutar con de debida aprobación de los órganos de dirección de la empresa. El Departamento de Caja se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos de control necesarios para salvaguardar los recursos financieros de la entidad, promoviendo la eficiencia y eficacia del control de gestión, y atendiendo con oportunidad y competencia las solicitudes de pago de los diferentes compromisos contraídos por la entidad de acuerdo a lo establecido, cuidando que la documentación que soporta los egresos cumpla con los requisitos de carácter fiscal y de control interno.

OBJETIVOS

Objetivos Generales

Identificar los beneficios que le traería al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología el usar un manual de políticas y procedimientos, en el área de caja, para que así se puedan tomar las decisiones correspondientes que ayuden a mejorar el servicio en esta prestigiosa institución que cada día va creciendo.

Objetivos Específicos

- Realizar el Manual de Políticas y Procedimientos para el área de Caja, basándonos en el método de observación para lograr documentar las políticas y procedimientos que debe cumplir.
- Proponer estrategias de la aplicación del manual de políticas y procedimientos.
- Especificar los beneficios de la aplicación de dicho manual.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La actividad principal del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es brindar a la sociedad generaciones de profesionales capacitados en cualquiera de las carreras educativas que brinda al público en general.

Esto lo ha logrado y lo sigue haciendo con un disciplinado grupo de docentes expertos, que brindan conocimientos actualizados, y un grupo administrativo que trabaja por la superación, los cuales acompañados de la tecnología necesaria para que la pedagogía sea una vía segura de la transmisión de estos conocimientos.

En la actualidad el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología ha incorporado a la sociedad más de ochenta (80) profesionales capacitados por cada promoción de estudiantes graduados.

Cabe indicar que en un año se realizan dos graduaciones, brindando así posibilidades de un mejor futuro para nuestro país y creando desarrollo para el mismo, al permitir a las personas actuar con conocimientos avanzados y actualizados que han permitido que esta unidad educativa se llene de prestigio y alcance cada día un impacto en nuestra comunidad.

Debido a los motivos antes expuestos esta institución educativa ha adquirido popularidad y competencia ante las demás instituciones de educación superior dentro de la ciudad de Guayaquil ganando mercado (estudiantes en números cada vez más elevados) teniendo así que incrementar sus instalaciones, abrir nuevas carreras para sí poder satisfacer las exigencias y necesidades de su alumnado.

Motivo por el cual la administración ya no puede abarcar tan extenso control personalmente, debido al incremento de sus responsabilidades en tantos campos en los que tiene obligaciones dentro de la institución. Es por lo antes expuesto, la preocupación por tal vez, de la mejor manera dar

a conocer a la administración como podrían beneficiarse de la investigación que se dispone realizar, para así contribuir al desarrollo y poder brindar información oportuna y necesaria para mejorar cada vez más el nivel de atención a los alumnos.

Todos los profesionales que de alguna u otra manera están vinculados con el ejercicio de auditoría, tienen conocimiento que es de vital importancia para el éxito del negocio, contar con un equipo de auditoría interna, que responda a los intereses del mismo, ya que esto constituirá un factor aliado de la alta jefatura de la entidad, así garantizara velar por la correcta administración, uso y control de los recursos humanos, materiales y financieros.

Por lo que, la Auditoría Interna debería funcionar como una actividad realizada para dar más valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas.

Lo cual significaría un gran avance en el desarrollo organizacional del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología al poder tener un control organizado y mejorando el servicio que brinda.

Toda entidad bien organizada podrá mantener la vigilancia sobre la cadena de control y dirección, se hace necesario la creación de un programa sistemático de revisión y valoración para comprobar que las responsabilidades delgadas han sido bien encausadas y que las políticas y procedimientos establecidos se han llevado tal como estaba previsto, logrando así mejoramiento continuo de los procesos y ayudando a satisfacer las necesidades de los usuarios del área designada con un formato sistematizado de procesos cada vez mas agiles.

Sin embargo para poder realizar la Auditoría Interna que mencionamos en necesaria la creación de documentos que contengan la información sobre las responsabilidades de cada puesto de colaboración dentro de la empresa.

Es por eso el propósito de crear dicho documento llamado Manual de Políticas y Procedimientos para el área de Caja que es una de las áreas más Importantes de la empresa y de mucha vulnerabilidad por el constante riesgo al que está expuesta.

Es importante tomar en cuenta que muchas empresas han dejado de existir como producto de sus falencias en el control interno, y en la falta de una auditoría interna que evalúe eficazmente la misma.

La falta de buenos controles internos (no meramente normativos, sino aplicados) no sólo han dado lugar a estafas o defraudaciones (sea esta por parte de ejecutivos, empleados o clientes), sino también a graves errores en materia de decisiones producto de graves errores en materia de información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Al realizar la investigación para el desarrollo de este proyecto de graduación se ha podido notar que existe una diversidad muy grande de investigaciones realizadas acerca del tema de manuales de procesos para Auditoría Interna. Sería de mínima importancia detallar todos los nombres de autores que tengan investigaciones relacionadas a esta que se presenta en esta ocasión. Sin embargo la investigación se basa en expresar beneficios puntuales para el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano sobre el cual se basa esta investigación.

Por lo cual se deja constancia que este es un trabajo de investigación único y que dentro de él no se ha plagiado información de ninguna monografía o tesis de graduación, del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología o de alguna otra Institución Educativa dentro de la ciudad o del país.

FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Para el desarrollo de este proyecto se ha tomado la orientación filosófica hacia el Pragmatismo. Para los pragmáticos existe una estrecha relación entre la teoría y la práctica, inclusive para los pragmáticos no

puede haber producción de conocimientos si no están presentes simultáneamente los elementos de teorías y prácticas.

Para los pragmáticos el ser humano produce conocimiento comenzando con sus problemas prácticos. El conocimiento no es un fin en sí mismo, sino un medio para resolver los problemas prácticos que enfrenta el ser humano. Los valores son conceptualizados como aquello que resuelve los problemas prácticos. Aquellos elementos que resuelven nuestros problemas prácticos son valorados positivamente, mientras que aquellos que constituyen problemas o que no resuelven problemas están valorados negativa o neutralmente.

Las teorías son ideas que tienen potencialidad de resolver nuestros problemas prácticos. Cuando la pragmática habla de teoría, no se refiere a la teoría especulativa, ni a teoría que no es susceptible a ser traducida a la práctica. Para el pragmático, tiene que traducirse en la acción práctica. La teoría científica no es más que acciones por realizarse. Ideas son acciones en potencia.

Las teorías guían a la acción; si una teoría no se traduce a la acción, no hay posibilidad de producir o justificar el conocimiento. Se puede apreciar que el pragmatismo rechaza profundamente la teoría especulativa y sola acepta la teoría ligada a la actividad práctica. Esta actividad práctica tiene necesariamente consecuencias.

La cadena de producción de conocimiento es el siguiente: Para los pragmáticos la producción del conocimiento comienza con un problema práctico por resolverse. Los valores son aquellos que resolverán ese

problema práctico. La teoría son ideas no son más que acciones en potencia que van a operacionalizar la resolución del problema práctico. La teoría tiene que ser operacionalizada. La teoría tiene que traducirse a la acción y esa acción tiene consecuencia.

Una teoría es justificable si las consecuencias de la acción que la guían cumplen con las predicciones de la teoría, maximizan el valor en cuestión y resuelve el problema que dio origen a la investigación en un principio.

Es en este sentido que al tener ya empresas que han puesto a prueba el uso de manuales de procedimientos en su área de caja, dando buenos resultados, se puede observar un éxito indiscutible en el uso de los mismos para el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

En un entorno de globalización como en el que vivimos, la información económica adquiere un papel fundamental en el ámbito de las decisiones empresariales siendo utilizada por un gran número de agentes económicos.

En el núcleo de los instrumentos que se manejan en la elaboración de información económica se encuentran los datos aportados por la contabilidad. La importancia de esta información es la que ha determinado que las autoridades económicas y gobiernos, desarrollen decretos y medidas tendentes a la consecución de un mayor nivel de armonización contable fiabilidad y transparencia. Y es en este punto donde el trabajo de los auditores se convierte en garante de la fiabilidad de los estados contables.

Es por ello que para asegurar la fiabilidad y transparencia de los estados financieros se torna necesario establecer un orden institucional llamado auditoría y control interno. El cual se realiza a través de la revisión y medición de las políticas y procedimientos a los que se están dando cumplimiento dentro de la institución.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Dentro del campo de La Auditoria que es la ciencia que se preocupa por estudiar y comprobar la razonabilidad de los estados financieros, basados en procedimientos y normas estrictas, mediante las cual se llega al informe de auditoría, el cual sirve para medir la rentabilidad y estado real de la empresa a analizar.

En otras palabras como lo dice Holmes Arthur Wellington (1996):

"... la auditoria es el examen de las demostraciones y registros administrativos. El auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos."(22)

Por otra parte al tratar de exponer un concepto actualizado, en el Manual Básico de Auditoría Interna el cual es una versión resumida del Manual de Auditoría Interna el cual refleja todos los cambios importantes que se han producido en el campo de Auditoría Interna, durante los últimos que fue escrito por Pickett, K. H. Spencer:

La auditoría interna es una actividad independiente, para el aseguramiento de los objetivos y de consultoría, que ha sido diseñada para dar valor y para mejorar las

operaciones de una empresa. Ayuda a una empresa a seguir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y para mejorar la efectividad de la gestión de riesgo, del control y de los procesos. (212)

El objetivo de la Auditoria consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoria les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas. Los miembros de la organización a quien Auditoria apoya, incluye a Directorio y las Gerencias.

Los fines de la auditoria son los aspectos bajo los cuales su objeto es observado. Podemos escribir los siguientes:

- Indagaciones y determinaciones sobre el estado patrimonial
- Indagaciones y determinaciones sobre los estados financieros.
- Indagaciones y determinaciones sobre el estado reidual.
- Descubrir errores y fraudes.
- Prevenir los errores y fraudes
- Exámenes de aspectos fiscales y legales
- Examen para compra de una empresa (cesión patrimonial)
- Examen para la determinación de bases de criterios de prorrateo, entre otros.
- Estudios generales sobre casos especiales.

Con el objetivo de poder brindar seguridad y una herramienta de apoyo al auditor Interno del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología se ha desarrollado esta investigación que traerá como resultado un Manual de Procedimientos para el Área de Caja.

Un diccionario define la palabra “MANUAL” como un libro que contiene lo más sustancial de un tema, y en sentido, los manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cumulo de conocimientos y experiencias de personas u organizaciones. Los manuales son herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la información acumulada hasta ese momento sobre un tema, como lo expresa Álvarez Torres, Martín G (2006):

Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar Manuales, sobre todo, Manuales de Políticas y Procedimientos que le permita a la organización formalizar sus sistemas de trabajo, y multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo y su posición competitiva. Los Manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una

organización dándole estabilidad y liquidez. Para las empresas los Manuales deberían ser, lo que los cimientos son a un edificio. El tenerlos, facilitan y soportan el crecimiento; no tenerlos, limita las cargas y el número de pisos que el edificio podría soportar. (24)

Un Manual de Procedimientos es un Manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este Manual se deben constatar las preguntas sobre lo que hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y como hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye desde la determinación de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o relación de servicio, evaluando el servicio post-venta).

En caso de empresas pequeñas un manual para toda la organización puede ser suficiente. Sin embargo, dado que el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología tiene definida las principales áreas del negocio (recursos humanos, finanzas, calidad, producción, caja, ventas, administración, supervisión, etc.) es conveniente por aspectos de control y facilidad del manejo de información que cada área tenga su propio Manual de procedimientos. En el caso que un área sea demasiado grande y maneje áreas o departamentos más pequeños, se podría decidir autorizar también a estas áreas o departamentos a tener sus propios Manuales para asegura consistencia en toda la organización, las únicas

personas autorizadas para aprobar políticas o procedimientos son los Responsables, Directores o Gerentes del primer nivel jerárquico, como lo dijo Parera Pascual, Cristina (2002):

En toda empresa debe haber un Manual de Procedimientos, general o corporativo que nos señala, de acuerdo con las políticas concretas establecidas por la compañía, directrices para llevar a cabo actividades rutinarias, que toso el personal debe seguir para realizar el trabajo eficientemente y mantener la imagen corporativa. Estas directrices dependerán del tipo de negocio. (209)

Por supuesto, cada área solamente incluirá en su Manual las políticas y procedimientos en los que esté directamente relacionado. Es decir, cada área tendrá solamente aquellos documentos que por sus funciones maneje cotidianamente, sean estos políticas y procedimientos que su propia área haya generado y políticas y procedimientos en que este directamente relacionado con otras áreas. Cualquier persona de la organización que tenga deseos de colaborar con el desarrollo de los Manuales podrá elaborar políticas y procedimientos siempre y cuando se le dé un adecuado entrenamiento.

Los capítulos en que se puede estar dividiendo el Manual de políticas y procedimientos del área, está en función de las actividades y responsabilidades que realiza dicha área. Esto significa que a pesar de

que en todas las áreas se tengan Manuales de políticas y procedimientos, los contenidos de cada uno de ellos sean distintos. Aunque por supuesto, habrá políticas y procedimientos que estén repetidas en más de un área debido al alcance de dicha política o procedimiento. La elaboración de Manuales de políticas y procedimientos implica en primer lugar definir las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que conforman la organización, incluso, en algunos casos lo primero que hay que hacer es definir las áreas, agrupando o separando funciones según sea lo más conveniente, para hacer frente al mercado y cumplir con su misión.

Contenido común de los Manuales de Políticas y Procedimientos

El siguiente contenido es solamente una referencia de lo que podría incluir un Manual de políticas y procedimientos:

- Portada.
- Índice.
- I. Hoja de Autorización del Área.
- II. Política de calidad (cuando sea aplicable).
- III. Objetivo(s) del Manual.
- IV. Bitácora de revisiones y modificaciones a políticas y procedimientos.
- V. Políticas.
- VI. Procedimientos.
- VII. Formatos.
- VIII. Anexos.

Las Políticas

El propósito de las políticas de una organización, es simplificar la burocracia administrativa y ayudar a la organización a obtener utilidades. Una política tiene razón de ser, cuando contribuye directamente a que las actividades y procesos de la organización logren sus propósitos. Todas las organizaciones conscientes o no de ello, se rigen por políticas independientemente que estén o no por escrito. Sin embargo, al comparar los resultados que tienen dos empresas de un mismo giro, observamos que hay en algunos casos diferencias abismales, por ejemplo, que hace que en un Banco le den a uno un asiento mientras espera, y en otro no, porque una pizza llega antes de treinta minutos y en otros casos hay que esperar casi una hora para ser atendidos, porque una línea aérea permite el pago del vuelo en cómodas mensualidades y otro no, como puede una empresa ofrecer una computadora en mil dólares y otra del mismo tipo ofrecerla en dos mil, y así volteamos a nuestra derecha, a nuestra izquierda, hacia adentro y hacia afuera, podemos observar, miles de ejemplos que nos hacen sorprender del por qué unas organizaciones si la hacen y otras no, la respuesta está en el diseño de sus procesos.

Si los procesos no se diseñan para ser sencillos, efectivos y fluidos, se auto diseñan complejos y burocráticos como lo menciona Álvarez Torres, Martín G (2006):

Los procesos son como un río, su velocidad depende de la eliminación de obstáculos y cuellos de botella, igualmente en las organizaciones las

políticas bien diseñadas permiten la eliminación de burocracia y la eliminación de cuellos de botella. En una empresa lo que no se diseña se auto diseña, y muchas veces lo auto diseñado no funciona adecuadamente porque en el auto diseño han intervenido de manera anárquica todas las personas que integran la empresa, ocasionando con ello que mientras unos quieren ir al norte otros quieren ir al sur, y los clientes quieren ir al este, todo ello logra que la empresa esté confundida y sus resultados además de pobres, sean obtenidos de una manera muy desgastante.

Por ello si una organización desea obtener resultados aceptables, debe diseñar su organización alineando los criterios y políticas de todo el personal, iniciando por el equipo directivo. Para ello para que una política sea bien diseñada y en consecuencia bien aceptada se deben tomar en cuenta dos aspectos:

- Involucrar activamente a la gente que conoce y trabaja con los procesos.
- Informar y explicar oportuna y adecuadamente a la gente afectada o involucrada (colaboradores, directivos, proveedores, visitantes, etc.) los beneficios.

Una vez implantadas las políticas es necesario vigilar que haya congruencia entre lo que dicen y lo que la gente hace. Por ello, es

importante revisarlas continuamente, tomando en cuenta la opinión y sentimiento de los usuarios, sin perder de vista el propósito por el cual fueron creadas. Generalmente las políticas dentro de una organización, simplemente son impuestas, ocasionando molestias innecesarias en la gente involucrada. De allí, que si se desea que las políticas se respeten cabalmente, es muy importante tomar en cuenta a la gente, antes, durante y después de emitirlas.

¿Qué es una Política?

Se define una política como:

- Una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares.
- Una orientación clara hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo.
- La manera consciente de tratar a la gente.
- Un alineamiento que facilita la toma de decisiones en actividades rutinarias.
- Lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida.
- Aplicable al 90-95 % de los casos. Las excepciones solo podrán ser autorizadas por alguien de un nivel inmediato superior.

Las políticas ayudan a evitar lentitud, defectos y sobre todo, pérdida de tiempo en las principales actividades y procesos de la organización. Las políticas son como linternas en la oscuridad, porque permiten visualizar un camino claro, preciso y seguro para las actividades cotidianas, sobre todo, en los puntos críticos donde se requiere una decisión.

¿Cómo surgen las políticas?

Al estar relacionadas directamente con personas las políticas surgen en todas las actividades en que las personas se desenvuelven dentro de la organización como por ejemplo:

- Procesos.- En procesos de planeación, de atención de visitantes, de recepción de materiales, de pago a proveedores, de elaboración de pedidos, de contratación y evaluación de personal, etc.
- Sistemas.- En sistemas de calidad, de trabajo, de control, de investigación y desarrollo, de mejora, etc.
- Planes.- En planes para controlar y reducir costos, para eliminar desperdicios, para desarrollar proveedores, para mejorar la comunicación, para impartir capacitación, etc.
- Mejoras.- En mejoras de procesos, sistemas, planes, estrategias, proyectos, etc.
- Conflictos.- En conflicto con clientes, proveedores, dependencias gubernamentales, sindicatos, en otras áreas y niveles jerárquicos, etc.

Los Métodos y Procedimientos

Se define un proceso como el conjunto de elementos que interactúan para transformar insumos, en bienes o productos terminados. Un proceso está formado por Materiales, Métodos y Procedimientos, Recursos Humanos, Maquinaria y Equipo y el Medio Ambiente. En este capítulo solo nos enfocaremos a los Métodos y Procedimientos.

Un MÉTODO es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como una persona realiza un trabajo. En algunos métodos, los pasos exactos, varían.

Un PROCEDIMIENTO es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente, como dos o más personas realizan un trabajo.

Los procedimientos que se usan dentro de una organización, generalmente son informales y los podemos observar fácilmente a través de las costumbres y hábitos de las personas. Los métodos y procedimientos que son escritos además de asegurar la repetitividad de un trabajo, permiten que el usuario siga tranquilamente por un camino seguro previamente probado. Además, al usarlo continuamente podrá estar capacitado para irlo mejorando, como lo dice Álvarez Torres, Martín G (2006):

Usando adecuadamente métodos y procedimientos escritos, las personas ganan dos cosas: Precisión y velocidad. Si la persona es nueva, adicionalmente gana conocimiento y experiencia. Usted puede beneficiarse igualmente, si en su organización, oficina, taller o negocio asegura que para todos los trabajos clave del negocio, se tengan métodos y procedimientos escritos que documenten la mejor experiencia de la organización. Si la

gente conociera los respectivos procedimientos y estuviese adecuadamente enterada de ellos, cuando hubiese necesidad sabrían exactamente qué hacer. (36)

Es por ello que el Manual de Políticas y Procedimientos estará sujeto a un proceso de actualización permanente debido a las nuevas adaptaciones a que dé lugar la organización de la empresa y por consiguiente la necesidad de revisar o incorporar nuevas normas, procedimientos o políticas en el manual de procedimientos de la entidad.

Elementos del Análisis de los Procesos

El análisis de los procesos ha de permitirnos realizar un diagnóstico acerca de los cinco factores clave de diseño de un proceso.

- Eficiencia
- Capacidad
- Flexibilidad
- Efectividad
- Eficacia

Técnicas de análisis y mejora de procesos

Si las funciones representan el puente entre el nivel estratégico y el nivel organizativo, los procesos son los que dan coherencia a las actividades al integrarlas en una secuencia ordenada. Esta secuencia no está siempre bien definida, o no es conocida con claridad por el personal. De ahí la necesidad de empezar por una descripción detallada del

proceso. Seguidamente, una vez conocido el proceso, es el momento de centrarse en las etapas del mismo y aplicar medidas racionalizadoras.

La fuente de información para el análisis de procesos pueden ser los manuales de políticas y procedimientos, si estos existen, conjuntamente con la observación directa y la entrevista con los responsables del proceso general y de las etapas principales. Esta información se complementa con la documentación asociada al proceso (planificación de actividades, órdenes de trabajo, etc.).

Procedimientos del Área de Caja

La necesidad de control, en los aspectos de recepción, custodia, mantención y despacho de bienes monetarios, han hecho sentir la necesidad de elaborar un manual que permita establecer los distintos procedimientos tendientes a facilitar el cumplimiento de las normas y políticas del área de caja.

En el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano el área de caja es la encargada principalmente de las recaudaciones que se realizan a los estudiantes por motivos de pagos de matriculas, mensualidades, derecho de examen atrasado, justificaciones y demás tramites del alumnado.

A continuación se expone algo básico relacionado con el propósito del control que se debería realizar internamente al área de caja algunos conceptos y procesos generales. Los cuales nos ayudaran a tener una comprensión más clara de las funciones y responsabilidades del área de caja.

La Caja General

Es la cuenta que registra todo el efectivo que ingrese y salga de la Empresa. Se carga con los cheques que recibe y se abona cuando se hace el depósito de los mismos en Banco. Es una cuenta de saldo deudor o cero, nunca acreedor. Indicará el efectivo, cheques o vales que se encuentran en la Caja.

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. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente.

Esta operación es realizada diariamente por el Cajero. Los auditores o ejecutivos asignados para ello, suelen efectuar arqueos de caja en fechas no previstas por el Cajero.

Es frecuente que en los arqueos de caja aparezcan faltantes o sobrantes, con respecto a la cuenta de control del libro mayor. Estas diferencias se contabilizan generalmente en una cuenta denominada "Diferencias de Caja". Se le cargan los faltantes como pérdidas y se abonan los sobrantes como ingresos. Si no se subsanan estas diferencias, al cierre del ejercicio, la cuenta "Diferencias de Caja" se deberá cancelar contra la de "Pérdidas y Ganancias".

La Conciliación Bancaria

Consiste en la comparación de los registros de las operaciones con los Bancos, de nuestros libros con los movimientos registrados en los

Bancos, mostrados en los Estados de Cuenta Mensuales que emiten dichas instituciones, para proceder a hacer las correcciones o ajustes necesarios en los libros de la Empresa.. Esto se realiza ya que es común que los saldos de dichos estados de cuenta de los Bancos, no coincidan con los de nuestros libros por cualquiera de las siguientes razones:

- Cheques pendientes de cobro por parte de los beneficiarios de los mismos.
- Depósitos de última hora que la Empresa realizó y que el Banco no registró por haber cerrado.
- Los libros de las cuentas corrientes, para preparar los Estados de fin de mes.
- Errores numéricos u omisiones en los libros de la Empresa
- Cheques ajenos que el Banco carga por equivocación
- Cheques devueltos por falta de fondos o cualquier otra causa.
- Cargos que el Banco efectúa causados por intereses, comisiones, impuestos, etc.
- Abonos hechos a la Empresa por el Banco, por concepto de intereses, cobros realizados en su nombre o cualquier otro concepto
- Errores u omisiones por parte de los Bancos

Objetivos del Manual de Procedimientos del área de Caja

- Que el funcionario que actúe como Cajero tenga una guía para ejecutar cada uno de los procedimientos que implica el desarrollo de la función de Caja.
- Tener presente todas aquellas operaciones que sean necesarias para la ejecución de su trabajo.

- Permitir al Cajero, principalmente al que se inicia en esta función, comprenda más fácilmente cada trabajo en particular, aclarando dudas sobre cómo realizarlo. Además, su consulta constante permitirá que se adquiera cada vez mayor conocimiento de los detalles de la función Caja, lo cual redundará en una disminución de las posibilidades de error y en una mayor rapidez en los registros.

Descripción del Cargo de Cajero

Responsabilidad: Custodia y manejo adecuado de los valores que mantiene en Caja y corrección en las anotaciones contables que el manejo de estos valores requiera. El funcionario debe rendir fianza.

Línea de dependencia jerárquica: El Cajero depende directamente del Jefe de Contabilidad y Presupuesto.

Descripción de funciones:

- Recibir pagos en dinero y documentos y pagar a su vez a los proveedores, rigiéndose en todo momento a las disposiciones señaladas tanto en este manual como en reglamentos vigentes.
- Depositar los fondos pertinentes en los Bancos correspondientes.
- Realizar diariamente un recuento de valores en su poder y registrar detalladamente su resultado en el Libro Arqueo Diario

- Exigir la rendición, en un plazo no superior a 24 horas, de los fondos entregados a determinados funcionarios para compra de urgencia (vale gastos menores, avances, anticipos a proveedores)
- Revisar la documentación que se requiere para efectuar los pagos.
- Además de otras funciones relacionadas con Caja, que le encomiende el Jefe de Contabilidad y Presupuesto.

Prohibiciones:

- No se entrega documentos a las personas que no se encuentran autorizadas
- No se puede entregar ninguna información referente a valores de sueldo antes de la fecha de pago.
- Todo documento que se cancele debe estar con toda su documentación y firmas que respalden dicho pago.

Arqueos diarios y depósitos

El arqueo es para efectuar un recuento de los valores existentes en caja y debe ser realizado por el propio Cajero. El objetivo de este arqueo es:

- Controlar el movimiento diario de caja
- Terminar la labor diaria con la seguridad que los valores en caja correspondan a la realidad.
- Presentar a la Dirección del Establecimiento un detalle del arqueo diario, mediante el Libro de Arqueo.
- Tener conocimiento de la disponibilidad de caja.

Depósitos: estos deben realizarse diariamente, con la recaudación ingresada el día anterior, se efectúan los comprobantes de depósitos en

efectivos como en cheques para ser depositados en las cuentas corrientes del establecimiento.

En el Libro Arqueo se debe registrar de la siguiente forma:

Detalle en documentos: se anota el número del cheque, el nombre del Banco y el valor. Luego la suma del total de cheques ingresados.

Detalle en efectivo: el Cajero debe ordenar los billetes según correspondan, y se suma el total del efectivo.

- Saldo arqueo, se suman los dos valores cheques y efectivo.
- Saldo en Banco, se anotan los saldos en las cuentas corrientes.
- Total, se suman los totales de ingresos más los de las cuentas corrientes.
- Saldo según libro caja, se traspassa el saldo de caja del día.

Diferencia a favor/en contra, si existiere diferencia, se debe anotar en esta columna, pero esto se realizará después de haber agotado todos los medios para ubicar el origen de la diferencia, por lo general jamás debe haber diferencia.

Posteriormente una vez terminadas las operaciones el Cajero firmará el Libro de Arqueo, luego el Jefe de Contabilidad y Presupuesto y posteriormente al día siguiente este será presentado al Subdirector Administrativo, para luego ser enviado al Director del Establecimiento, para conocer la disponibilidad de fondos y como medida de control.

Libro Caja-Banco: este es entregado por el sistema, el cual detalla el ingreso y gasto diario automáticamente.

Archivos: La forma de archivar las facturas pendientes de pago, son por abecedario, separando las locales de las otras plazas. Las copias de facturas emitidas por la unidad de cuentas corrientes se archivan en espera de su cancelación.

Debe existir un archivador con el registro de los informes de caja, que son realizados a diario. Otro archivador con solicitudes de arriendo auditorium, práctica profesional, para luego adjuntarlos cuando los interesados cancelen.

Las Normas de Calidad ISO 9000

Con la serie de las normas internacionales de la calidad ISO 9000, se trata de visualizar los diversos sistemas de la Gerencia de la calidad, divulgar las Normas y conseguir la certificación masiva de empresas ecuatorianas de calidad, tanto en servicios y producción, como instrumentos normativos de competitividad dentro y fuera de los mercados internos y como herramienta para conseguir la calidad total de la empresa.

La calidad garantía del futuro Empresarial

¿Para qué las normas?

Las empresas públicas y privadas, al crear servicios y productos destinados a satisfacer las necesidades y demandas de los clientes o

usuarios, es decir para conseguir de que el producto o el servicio obtengan la calidad deseada, concertada, pactada o contratada entre el cliente y la empresa, tiene que adoptar y aprobar una serie de especificaciones técnicas y de uso, que a nivel internacional se conocen con el nombre de la serie de Normas ISO 9000.

Origen de las normas ISO 9000

Las Normas ISO 9000 fueron creadas por la Organización Internacional de Normalización(ISO) con sede en Suiza, organismo que reúne a más de 130 países que tienen como finalidad establecer parámetros que aseguren la normalización o igualdad en la producción de las industrias o en la prestación del servicio.

La ISO, se originó en Londres en 1.947 con la participación de 25 países y el objetivo inicial fue el facilitar las condiciones y unificación internacional de estándares industriales. La primera Norma se publicó en 1.951 y consistió en la regulación de una temperatura recomendada para la medición de longitudes en las industrias.

Al transcurrir el tiempo, las Normas ISO se fueron extendiendo a diferentes campos empresariales como: la tecnología de información, comunicación, industria textil, embalaje, distribución de productos, energía, sector naviero, banca, servicios financieros y aún en empresas artesanales o industriales pequeñas y medianas.

Puntos de la empresa a normalizarse a través de las ISO 9000

- Responsabilidad y dirección
- Sistemas de calidad

- Revisión de contrato
- Control de diseño
- Documentación y datos
- Compras,
- Control de productos suministrados por el cliente
- Identificación y trazabilidad del producto
- Control, de procesos
- Inspección y ensayo
- Equipos de inspección
- Medición
- Manipulación
- Almacenamiento
- Embalaje
- Conservación
- Entrega etc.

Objetivos primordiales de las normas ISO 9000

- Armonizar las características de las tecnologías de producción entre diferentes países para evitar que las diferencias se conviertan en obstáculos o barreras para la exportación y el intercambio comercial.
- Las ISO 9000 desnudan o identifican las falencias de los procesos tradicionales en producción o servicios, y sirven para definir su secuencia e interacción, crea métodos de control, aplica sistemas de supervisión y documenta cada uno de los procedimientos de producción, de transformación o de servicios.
- Satisfacer los requerimientos de los clientes y evitar accidentes y errores de producción que perjudiquen la calidad de un producto o servicio.

Las ISO 9000, el INEN y las Consultoras de Certificación en el Ecuador

Entre los 130 miembros de las ISO, con opción a votar y promover la adopción de nuevos estándares, se encuentra el Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN. Desde 1.995 ha venido participando como miembro de la ISO en los comités técnicos 176 y 207 que hacen relación con normas de calidad y medio ambiente (ISO 9000 Y 14.000)

De igual forma, las diferencias tecnológicas y de presupuesto de las empresas ecuatorianas hacen que se corra el riesgo de quedarse al margen de los negocios internacionales, sino se adopte la normalización, lo que actualmente está sucediendo con las empresas camaroneras, en las aerolíneas y en algunas bananeras etc.

Para inducir a las empresas ecuatorianas en las Normas ISO, el INEN, brinda capacitación a ejecutivos y empresas a nivel nacional, en el registro y certificación de la empresa de calidad y en especial prepara auditores certificados para las etapas de evaluación que se llevan a efecto durante y después de los procesos de certificación. Sin dejar de advertir que el tema de la certificación de las Normas ISO en el Ecuador, no ha sido un proceso transparente, sé conoce de varios casos en que la misma empresa contratada para asesorar sobre la implantación de los procesos de calidad, casi siempre termina otorgando la certificación de empresas de calidad, es decir, la consultora no puede auditar en la calidad de la ISO sea de la serie 9000 o 14.000 y ella mismo certificar, se tiene que contratar por separado a una empresa independiente, seria y competente.

Se tiene conocimiento también, que a nivel nacional o aún Internacional, la obtención de certificados, se está volviendo un asunto netamente comercial, se tienen noticias de la piratería de los certificados e incluso de cobros ilegales por supuestos cursos de capacitación sin ningún tipo de evaluación, lo que al final afecta a las mismas empresas, porque a mediano y largo plazo, se dan cuenta que no están suficientemente preparadas para cumplir con las exigencias que imponen las mismas normas ISO , o la competencia .

En este tema los organismos de control y las mismas empresas deben hacer conciencia de que la normalización no es un asunto comercial, o un modismo pasajero, pues la apertura comercial a través de la creación del área para el Libre Comercio de América y la misma globalización de las economías a nivel mundial, obligan a las empresas sean estas de servicios o de producción a buscar nuevos mercados, a mantenerse en el liderazgo en su línea y esto se logra siendo más competitivos a través del instrumento de la calidad denominado Normalización integral.

Pasos para implantar un sistema de calidad a través de ISO

1. Tomar Conciencia de la necesidad de implantar un sistema de calidad o de certificar la empresa.
2. Concientización de todo el equipo directivo, de los mandos medios y de toda la planta de trabajadores.
3. Tomar la decisión en firme, hacerlo proyecto y ponerlo en marcha.
4. Lograr el compromiso de todos mediante un proceso de formación y capacitación
5. Poner en práctica paso a paso, las innovaciones, mejoras cambios y documentos.

6. Control junto a la mejora el Registro y Certificación de Empresas de calidad

La empresa interesada debe conocer al detalle, el propósito de la certificación y contar con la información de sus requerimientos.

Contactar a un Organismo nacional o internacional consultor, que asesore a la empresa sobre la implantación de un sistema de calidad que más se adapte a la empresa o sobre la homologación de productos y servicios o simplemente para aumentar la competitividad empresarial.

El consultor recomendará a la empresa la organización de un seminario de 15 a 50 horas de acuerdo a la complejidad y tamaño de la empresa, a efectos de cruzar información, diseñar un anteproyecto de sistema, motivar al grupo, unificar criterios, superar la resistencia al cambio, formular estrategias de cambio de la cultura organizacional documentar el sistema de calidad, es decir, redacción del Manual de la calidad, y de los procedimientos, efectuar ajustes, formular sugerencias y concretar acciones correctivas de campo, o en los procesos de la empresa.

La Auditoría o evaluación integral del sistema, a partir del cual se puede otorgar o negar la certificación de empresa de la calidad.

Si la auditoría, pasa aceptablemente, se otorga el Registro de Empresa, de lo contrario, el informe de auditoría, sugerirá las acciones requeridas para volver a intentar una nueva certificación. Las certificaciones de las Normas ISO, tienen una validez de tres años, período durante el cual debe sujetarse a chequeos o actualizaciones del sistema de por lo menos una vez al año.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

Sección tercera: Contraloría General del Estado

Art. 211.- La Contraloría General del Estado es un organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

Art. 212.- Serán funciones de la Contraloría General del Estado, además de las que determine la ley:

1. Dirigir el sistema de control administrativo que se compone de auditoría interna, auditoría externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos.

2. Determinar responsabilidades administrativas y civiles culposas e indicios de responsabilidad penal, relacionadas con los aspectos y gestiones sujetas a su control, sin perjuicio de las funciones que en esta materia sean propias de la Fiscalía General del Estado.

3. Expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones.

4. Asesorar a los órganos y entidades del Estado cuando se le solicite.

Sección cuarta Superintendencias

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y

privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.

Las superintendencias serán dirigidas y representadas por las superintendentas o superintendentes. La ley determinará los requisitos que deban cumplir quienes aspiren a dirigir estas entidades. Las superintendentas o los superintendentes serán nombrados por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social de una terna que enviará la Presidenta o Presidente de la República, conformada con criterios de especialidad y méritos y sujeta a escrutinio público y derecho de impugnación ciudadana.

Art.211 de la Constitución

Apunta a establecer si con los recursos dados a las instituciones se cumplieron o no los objetivos propuestos y no simplemente a establecer como fueron utilizados los recursos del estado. Lo secundario de la nueva ley, en cuanto a lo accesorio y de detalle debería considerar el informe COSO-ERM del 2004, y las notificaciones que se preparan con motivo de la reciente crisis financiera y económica mundial de lo anterior es deseable que la comisión logre superar el enfoque del punto a y, expedir una reforma a LOCGE a tono con la actual constitución y a las exigencias de la sociedad.

Así en el Art.14 de la LOCGE

Luego de la frase “El personal auditor”, agréguese la frase: “tiene garantizada la estabilidad en su puesto de trabajo”, en tanto que la frase “excepto en los gobiernos seccionales autónomos y en aquellas dependencias en que por estar amparados por contratos colectivos, se sujetaran al Código del Trabajo, en los que hará la respectiva

cooperación” debe ser eliminada, por lo anotado en el punto 4, además de contradictoria y contraproducente. En lugar de dicha frase, debería anotarse esta: “La ley orgánica de la auditoría interna gubernamental regulara como”. De este modo la frase sugerida para este artículo sería “El personal auditor tiene garantizada la estabilidad en su puesto de trabajo... la ley orgánica de la auditoría interna gubernamental.

Art. 5 Ley reformativa para la equidad tributaria en el Ecuador

La inobservancia de las leyes, reglamentos, jurisprudencias obligatorias e instrucciones escritas de la administración, será sancionada con multa de \$30 dólares de los Estados Unidos de América a \$500 de los Estados Unidos de América. En caso de reincidencia, serán sancionados con la destitución del cargo por la máxima autoridad de la respectiva administración voluntaria, sin perjuicio de la acción penal a que hubiera lugar. La sanción administrativa podrá ser apelada de conformidad con la ley orgánica de servicio civil y carrera administrativas y de unificación y homologación de las remuneraciones del sector público.

Art.131 Ley reformativa para la equidad tributaria en el Ecuador

Determinación complementaria.- Cuando de la tramitación de la petición o reclamo se advierte la existencia de hechos no considerados en la determinación del tributo que lo motiva, o cuando los hechos considerados fueren incompletos o inexactos la autoridad administrativa dispondrá la suspensión del trámite y la práctica de un proceso de verificación o determinación complementaria, disponiendo se emita la correspondiente orden de determinación.

La suspensión del trámite de la petición o reclamo suspende, consecuentemente el plazo para emitir la resolución correspondiente.

Realizada la determinación complementaria, que se registrá por el mismo procedimiento establecido para el ejercicio de la facultad

determinadora de la administración tributaria, continuara concurriendo el plazo que se le concede a la administración para dictar resolución, la que se referirá al reclamo o petición inicial y contendrá el acto de determinación complementaria definitivo. El acto de determinación complementaria solo podrá ser objeto de impugnación judicial con la resolución de la petición o reclamo inicial.

Art. 34 de la ley Orgánica de Régimen Tributario

1.- Al cierre del ejercicio, el empresario deberá formular las cuentas anuales de su empresa, que correspondan al balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, un estado que refleje los cambios en el patrimonio neto del ejercicio, un estado de flujo de efectivo y la memoria. Estos documentos forman una unidad. El estado de flujo de efectivo no será obligatorio cuando así lo establezca una disposición legal.

Art. 86 Obligaciones fiscales de la ley Orgánica de Régimen Tributario

1.- No podrá practicarse asiento alguno, a excepción del de presentación, si no se ha justificado previamente, que ha sido solicitada o practicada la liquidación de los tributos correspondientes al acto o contrato que se pretenda inscribir o al documento en virtud del cual se pretenda la inscripción.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Es necesario el uso de manuales de Políticas y Procedimientos?
2. ¿Porque sería conveniente para el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano contar con un Manual de Políticas y Procedimientos para el área de Caja?

3. ¿Quién podría encargarse de revisar los Manuales de Políticas y Procedimientos del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano?
4. ¿En cuánto tiempo se debería realizar la revisión de los Manuales de Políticas y Procedimientos?
5. ¿Cómo usamos eficazmente un manual de Políticas y Procedimientos para beneficio?
6. ¿En qué áreas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología se pueden utilizar los Manuales de Políticas y Procedimientos?
7. ¿Cuales serian las consecuencias de no usar Manuales de Políticas y Procedimientos en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano?
8. ¿Se presentarán desventajas si se usa el manual de Políticas y Procedimientos en el área de caja?
9. ¿Está preparado el personal del Área de Caja para usar un manual de Políticas y Procedimientos?
10. ¿Quiénes son los encargados del uso del Manual, dentro del departamento Financiero?
11. ¿Es necesario en situaciones aisladas incumplir con las políticas establecidas dentro del manual realizado y aprobado?
12. ¿Quiénes podrán autorizar la implementación del manual de Políticas y Procedimientos?

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: Manual de Políticas y Procedimientos

El manual de políticas y procedimientos es más importante de lo que aparenta ser, ya que no es simplemente una recopilación de procesos, sino también incluye una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa. Los

manuales de procedimientos, son comparables con la constitución política de nuestra patria, ya que al igual que en esta, el manual de procedimientos reúne la normas básicas (y no tan básicas) de funcionamiento de la empresa, es decir el reglamento, las condiciones, normas, sanciones, políticas y todo aquello en lo que se basa la gestión de la organización.

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal, que desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.

Un manual de políticas y procedimientos sirve para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores. Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Variable Dependiente: Área de Caja

El Departamento de Caja se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos de control necesarios para salvaguardar los recursos financieros de la entidad, promoviendo la eficiencia y eficacia del control de gestión, y atendiendo con oportunidad y competencia las solicitudes de pago de los diferentes compromisos contraídos por la entidad, cuidando que la documentación que soporta los egresos cumpla con los requisitos de carácter fiscal y de control interno.

El departamento de tesorería tiene funciones específicas en las empresas, entre las más importantes están: almacenar los soportes de todas las transacciones, realizar boletines diarios de los fondos de la empresa, aplicar las medidas necesarias para la prevención de errores en cuanto al manejo del efectivo, la caja y los bancos, brindar la información oportuna sobre todas las transacciones comerciales y financieras, control de los altos recursos en cuentas corrientes, manejar un libro auxiliar de operaciones, este debe ser llevado claramente y actualizado.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

ACTIVIDAD.- Agrupación de Tareas que hace parte de un Proceso.

APLICACIÓN.- La acción de emplear algo para un propósito específico.

AUDITOR.- Se llama auditor a la persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente, para revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión administrativa y financiera de una dependencia o entidad, con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño.

AUDITORIA.- La Auditoría puede definirse como «un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso».

BENEFICIO.- Algo que promueve o expande el bienestar; una ventaja. Características tangibles o intangibles de un producto o servicio que tienen valor para el cliente.

CAUSA.- Origen o razón de algo que llamamos Efecto. En el componente Administración de Riesgos: es el motivo o razón por la que se genera un riesgo.

CONSTANCIA.- Es cualquier documento escrito en el cual se deje asentado la concreción de algún hecho en particular.

CONTROL.- Actividad de monitorear los resultados de una acción y tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y medidas preventivas para evitar eventos indeseables en el futuro.

CONTROL INTERNO.- Conjunto de métodos y procedimientos coordinados que adoptan las dependencias y entidades para salvaguardar sus recursos, verificar la veracidad de la información financiera y promover la eficiencia de operación y el cumplimiento de las políticas establecidas. El control interno constituye una atribución de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, su acción es eminentemente de carácter preventivo y correctivo.

DEPARTAMENTO.- En departamentos también se suele dividir administrativamente una empresa. Por esto resulta muy común cuando visitamos o mismo si trabajamos en una empresa ver que existen distintos departamentos que se encargan de situaciones puntuales como ser el departamento de administración, de marketing, de recursos humanos, comercial, de sistemas, entre los más tradicionales.

DEPENDENCIA.- Institución de gobierno

DESARROLLO.- Es un proceso continuo, ordenado en fases, a lo largo del tiempo, que se construye con la acción del sujeto al interactuar con su medio adaptándose gradualmente.

DECISIONES.- Son combinaciones de situaciones y conductas que pueden ser descritas en términos de tres componentes esenciales: acciones alternativas, consecuencias y sucesos inciertos.

DOCUMENTAR.- Compilación continua y sistémica de un proceso de acopio de información con propósito específico, clasificación y proceso de escritura en un documento.

EFECTO.- Consecuencia positiva o negativa, de la ocurrencia de un evento. Evento que se origina por otro llamado efecto.

EFICACIA.- Cambio logrado en la situación de la comunidad como resultado del producto de un proceso, en relación con las metas y los objetivos de la entidad. Relación entre el valor agregado de un producto y

su costo. Se presenta en el producto y su impacto o sea a la salida del proceso.

EFICIENCIA.- Relación entre el costo de los recursos utilizados en un proceso y el valor del producto obtenido. Se presenta dentro del proceso.

ENTIDAD.- Empresas particulares o sociedades.

ENTORNO.- Ambiente, contexto. Lo que rodea; territorio o conjunto de lugares que rodean a otro.

ESTADOS FINANCIEROS.- Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para reportar la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado. Esta información resulta útil para la Administración, gestores, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

ESTRATEGIAS.- Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra cómo una institución pretende llegar a esos objetivos.

HERRAMIENTA.- Objeto o aparato, normalmente artificial, que se emplea para facilitar o posibilitar un trabajo, ampliando las capacidades naturales del cuerpo humano.

IMPACTO.- Cambio logrado en la situación de la comunidad como resultado del producto de un proceso. Es el nivel más elevado o la finalidad última del proceso y donde se genera la totalidad de los beneficios previstos. Es equivalente a Valor Agregado. En el elemento Valoración de Riesgos, es la magnitud del deterioro en la situación de la entidad, como resultado de la materialización de un riesgo.

IMPLEMENTAR.- Poner en funcionamiento, aplicar los métodos y medidas necesarios para llevar algo a cabo.

FRAUDE: Acto de mala fe por medio del cual se engaña a alguien y se obtiene una ventaja o un lucro indebido.

MANUAL.- Guía de uso de un sistema de clasificación u otro tipo de lenguaje documental, que proporciona instrucciones, procedimientos, criterios de aplicación, glosarios y ejemplos. Los manuales o guías de uso de los sistemas de clasificación siguen la ordenación de símbolos de éstos, y proporcionan instrucciones y criterios específicos para resolver situaciones dudosas o que ofrecen más de una solución posible.

MÉTODO.- Proceso o camino sistemático establecido para realizar una tarea o trabajo con el fin de alcanzar un objetivo predeterminado.

NORMA.- Regla establecida por una autoridad, que aspira a alcanzar aplicación y validez universal, con el objeto de establecer un criterio único para resolver una problemática determinada.

OBJETIVO.- Enunciado de un estado deseado hacia el cual está dirigido un proyecto, programa o plan. Se debe formular en términos de mejora de la situación de una población. El objetivo determina la orientación que se le debe dar a las tareas, actividades y procesos para cumplir con los propósitos de la entidad y del Estado.

OPERACIONES.- Una operación describe una etapa de trabajo de un plan.

PLAN.- Proyecto, programa de las cosas que se van a hacer y de cómo hacerlas.

POLÍTICAS.- Principios que sirven de guía y dirigen los esfuerzos de una organización para alcanzar sus objetivos.

PROCEDIMIENTOS.- Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado. Este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice.

PROCESO.- Conjunto de actividades que realiza una organización, mediante la transformación de unos insumos, para crear, producir y entregar sus productos, de tal manera que satisfagan las necesidades de sus clientes.

PROPONER.- Manifestar una persona a otra las razones que tiene para desear o considerar conveniente la realización de algo.

RESPONSABILIDAD.- Cumplir con las obligaciones que se tienen asignadas en la casa, la escuela, el trabajo o con cualquier compromiso que se tenga establecido. Es también la capacidad para reconocer y aceptar las consecuencias de un acto realizado libremente. Ejemplos: eres responsable cuando cumples con tu tarea, y cuando no la haces, eres responsable al asumir las consecuencias.

SERVICIO.- En Economía y en marketing (mercadotecnia) es una actividad en donde buscan responder a las necesidades de un cliente (economía) o de alguna persona en común. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el que primero se consume y se desgasta siempre en el momento en que es prestado.

TAREA.- Parte de una Actividad.

TECNOLOGÍA.- es el conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de las personas.

TRANSACCIONES.- Es una transacción comercial es todo aquello que ocurre cuando hay un intercambio financiero correspondiente a la compra o venta de un bien o servicio.

USO.- La acción de usar algo; Una función; el objetivo de usar una cosa.

VALOR AGREGADO.- Mejoras en las condiciones de la comunidad que resultan del proceso. Es equivalente a Impacto.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Metodología

Una metodología es aquella guía que se sigue a fin realizar las acciones propias de una investigación. En términos más sencillos se trata de la guía que nos va indicando qué hacer y cómo actuar cuando se quiere obtener algún tipo de investigación. Es posible definir una metodología como aquel enfoque que permite observar un problema de una forma total, sistemática, disciplinada y con cierta disciplina.

Al intentar comprender la definición que se hace de lo que es una metodología, resulta de suma importancia tener en cuenta que una metodología no es lo mismo que la técnica de investigación. Las técnicas son parte de una metodología, y se define como aquellos procedimientos que se utilizan para llevar a cabo la metodología, por lo tanto, como es posible intuir, es uno de los muchos elementos que incluye.

En el contexto de la investigación son muchas las metodologías que es posible seguir, sin embargo, existen 2 grandes grupos que incluyen a otras más específicas. Se trata de la metodología de investigación cuantitativa y la cualitativa. La metodología cuantitativa es aquella que permite la obtención de información a partir de la cuantificación de los datos sobre variables, mientras que la metodología cualitativa, evitando la

cuantificación de los datos, produce registros narrativos de los fenómenos investigados. En este tipo de metodología los datos se obtienen por medio de la observación y las entrevistas, entre otros. Como vemos, la diferencia más importante entre la metodología cuantitativa y la cualitativa radica en que la primera logra sus conclusiones a través de la correlación entre variables cuantificadas, y así poder realizar generalizaciones y producir datos objetivos, mientras que la segunda estudia la relación entre las variables obtenidas a partir de la observación en contextos estructurales y situacionales.

A fin de decidir qué tipo de metodología es necesario utilizar para una determinada investigación, el investigador debe considerar varios aspectos como por ejemplo los resultados que se espera obtener, quienes son los interesados en conocerlos, la naturaleza misma del proyecto, entre otras.

PACHECO, Oswaldo (2000) manifiesta:

“La metodología se encarga de la parte operatoria del proceso del conocimiento, a la metodología le corresponden las técnicas y herramientas de diverso orden que intervienen en la marcha de la investigación.” (Pg.20)

La metodología se entenderá aquí como la parte del proceso de investigación que sigue a la propedéutica y permite sistematizar los métodos y las técnicas necesarios para llevarla a cabo.

Los métodos dice Martínez, Miguélez (1999):

“Son vías que facilitan el descubrimiento de conocimientos seguros y confiables para solucionar los problemas que la vida nos plantea” (Pg.34).

La metodología dependerá de los postulados que el investigador considere como válidos; de aquello que considere objeto de la ciencia y conocimiento científico, pues será a través de la acción metodológica

como recolecte, ordene y analice la realidad estudiada. La metodología es pues, una etapa, una parte del proceso. La validez otorgada al uso de uno u otro método estará dada en el marco de los paradigmas de la ciencia. La metodología se vale en un instrumento muy importante, que es el Método Científico.

Métodos

El método es el modelo de trabajo o secuencia lógica que orienta la investigación, ahora bien el estudio del método o de los métodos se llama metodología.

El método científico (del griego: **meta** = hacia, **odos** = camino;- camino), es decir que se trata del camino que debe seguir el científico para el logro del conocimiento.

PACHECO Oswaldo, 2000 refiere:

“Método científico es el conjunto de reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación cuyos resultados sean aceptados como validos por la comunidad científica” (Pg.22)

Como en la ciencia el fin que se busca es el conocimiento verdadero de su objeto, es claro que el método científico será el camino mediante el cual las ciencias encuentran sus respectivas verdades. Para Aristóteles la Ciencia se identifica con el método y viceversa y en realidad sin método no puede haber ciencia.

En un sentido general, la palabra método puede significarse la ruta o camino que se sigue para alcanzar cierto fin que se haya propuesto de antemano. El método es el procedimiento planeado que sigue el

investigador para descubrirlas formas de existencia de los procesos objetivos del universo, para generalizar y profundizar los conocimientos adquiridos, para demostrarlo en su condición sistemática y comprobarlos en el experimento y en la aplicación técnica.

Como todo conocimiento, el método es también un resultado de la investigación, un producto de la experiencia acumulada por el género humano en el desarrollo histórico de su actividad práctica. Pero aun cuando el método es un conocimiento logrado en la misma forma que los otros conocimientos, y como consecuencia de ello, sin embargo, se distingue de los otros conocimientos adquiridos por la función peculiar que desempeña en la investigación. Porque el método es, a la vez, el conocimiento y la aplicación de las leyes que rigen el trabajo científico.

Como consecuencia de la función que desempeña en el proceso de la investigación científica, el método es la función lógica más completa y, a la vez la más importante. Porque el objetivo fundamental de la lógica consiste en descubrir el método como la ciencia se hace, y es esta actividad la que queda determinada por el método y por donde se aplica el método.

PACHECO Oswaldo, (2000) manifiesta:

El método científico nace como consecuencia de la necesidad que plantea la ciencia de establecer procedimientos lógicos, homogéneos y razonables que sirvan de pauta para resolver los problemas que se presentan ante la observación y medida de los datos; ante la

experimentación, ante la clasificación de estos datos y ante la formulación de las leyes o hipótesis que expliquen los fenómenos observados. Al método se lo puede definir como un procedimiento riguroso formulado de una manera lógica para lograr la adquisición, organización o sintetización y expresión o exposición de conocimientos tanto en su aspecto teórico como en su fase experimental. (Pg.23)

En el método se tiene, por lo tanto, el producto más acabado que la lógica elabora y, a la vez, constituye la culminación sistemática. Como fruto maduro de la investigación teórica, el método es la consecuencia técnica que la lógica obtiene de la ciencia para ser empleada después como el mejor instrumento de la investigación científica.

Reseña histórica del método

La lógica y el método tuvieron un desarrollo paralelo, en algunos casos anteriores a la filosofía, con la finalidad de constatar el nacimiento de la lógica y el método, se expone a continuación una reseña histórica que destaca ese crecimiento:

Siglo V.- Antes de Cristo Heraclito de Efesio asegura que todo lo existente se encuentra en el devenir y está sujeto a cambios, movimientos y transformaciones incesantes, los cuales se producen por la lucha de contrarios.

Zenón de Elea.- Estableció la dialéctica como base de la lógica.

Mo Ti (Escuela Mohista de China) desarrollo los métodos de comprensión de paralelismos, de analogía y de extensión.

Siglo IV.- Antes de Cristo Demócrito de Abdera, utiliza por primera vez la palabra lógica. Estudia con detalles la inducción, la analogía, la definición, la formulación de hipótesis, el método experimental y el principio de razón suficiente.

Hipocrates de Cos.- Desarrollo el método de observación.

Siglo III.- Antes de Cristo Zenón de Citios, establece como definitivo el nombre de la lógica para todo lo concerniente a la comprensión científica del conocimiento experimental, por medio del uso de la demostración y elaboración de las nociones generales.

Epicuro.- Plantea la canónica como una sistematización de reglas del método. Formula la lógica del conocimiento experimental.

Arquimedes.- Establece por primera vez el método matemático de resolver problemas mediante la formulación de hipótesis.

Siglo II.- Antes de Cristo Filodemo de Gadara, responsable por el desarrollo del método inductivo inventa una teoría empirista sobre la formación de conceptos e hipótesis.

Siglo XIII.- Después de Cristo Roger Bacon, reutiliza el método experimentar.

Siglo XVI.- Después de Cristo Andreas Vesalius, propone la idea de que la ciencia es una investigación.

Jaime Zabarella.- Aclara la diferencia entre el método compositivo o sistemático y el método resolutivo o analítico.

Siglo XVII.- Después de Cristo Johannes Kepler, realiza importantes estudios sobre el proceso lógico de la investigación científica.

Sir Francis Bacon.- Expone con claridad el método científico, establece métodos para determinar las relaciones de casualidad. Considera que la inducción es un instrumento para la manipulación de los hechos.

William Harvey.- Diseña la primera teoría científica del método.

Galileo Galilei.- Establece la teoría y práctica de la inducción desarrolla el método experimental en sus principios y en su técnica de aplicación.

Rene Descartes.- Utiliza el método científico en la geometría analítica. Establece la relación entre la inducción y la deducción. Desarrolla la demostración de causa y efectos.

Isaac Newton.- Formula las reglas para el razonamiento científico.

Siglo XVIII.- Friederich Hegel. Elabora el método dialéctico concibe a la lógica como a la dialéctica del concepto. Estudia el proceso dialéctico del conocimiento científico. Destaca el carácter analítico del método científico.

Plantea el problema de la unidad entre la lógica y lo histórico.

William Herschel.- Desarrolla el método inductivo basado en la experiencia física.

Stuart Mill.- Establece una metodología para las ciencias naturales y sociales.

Karl Marx.- Plantea el método materialista dialéctico y los fundamentos del materialismo histórico, aplicando la teoría y la práctica del método

dialectico en la investigación científica. Considera que los métodos de investigación y de la lógica se determinan socialmente.

Siglo XX Herman Weyl.- Establece la lógica del método estadístico.

Principales Métodos de Investigación

Inducción-deducción

La inducción consiste en ir de los casos particulares a la generalización. La deducción, en ir de lo general a lo particular. El proceso deductivo no es suficiente por sí mismo para explicar el conocimiento. Es útil principalmente para la lógica y las matemáticas, donde los conocimientos de las ciencias pueden aceptarse como verdaderos por definición.

Algo similar ocurre con la inducción, que solamente puede utilizarse cuando a partir de la validez del enunciado particular se puede demostrar el valor de verdad del enunciado general. La combinación de ambos métodos significa la aplicación de la deducción en la elaboración de hipótesis, y la aplicación de la inducción en los hallazgos. Inducción y deducción tienen mayor objetividad cuando son consideradas como probabilísticas.

El método deductivo: es aquel que parte de datos generales aceptados como validos para llegar a una conclusión de tipo particular.

Ej.: “La pérdida de peso, los sudores nocturnos, toser mucho y escupir sangre son síntomas de tuberculosis. Este enfermo manifiesta estos síntomas luego entonces este enfermo tiene tuberculosis.”

El método inductivo: es aquel que parte de los datos particulares para llegar a conclusiones generales

Ej.: “Si un investigador encuentra la vacuna contra el cáncer, no le importa solamente cura a aquellos casos en los cuales se probó sino en todos los demás casos de esta enfermedad.”

Análisis y síntesis

El análisis maneja juicios. La síntesis considera los objetos como un todo. El método que emplea el análisis y la síntesis consiste en separar el objeto de estudio en dos partes y, una vez comprendida su esencia, construir un todo.

Análisis: el análisis es la descomposición de algo en sus elementos. El método analítico consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas en forma individual.

Síntesis: la síntesis es la reconstrucción de todo lo descompuesto por el análisis. Lo que sí se puede decir es que cuando se utiliza el análisis sin llegar a la síntesis, los conocimientos no se comprenden verdaderamente y cuando ocurre lo contrario el análisis arroja resultados ajenos a la realidad.

Experimentación

El método experimental ha sido uno de los que más resultados han dado. Aplica la observación de fenómenos, que en un primer momento es sensorial. Con el pensamiento abstracto se elaboran las hipótesis y se

diseña el experimento, con el fin de reproducir el objeto de estudio, controlando el fenómeno para probar la validez de las hipótesis.

El método científico

El método científico es el camino planeado o la estrategia que se sigue para descubrir las propiedades del objeto de estudio. El método científico es un proceso de razonamiento que intenta no solamente describir los hechos sino también explicarlos.

El método científico conjuga la inducción y la deducción es decir el pensamiento reflexivo para resolver dicho problema tenemos que cruzar; por las siguientes cinco etapas:

1. **Percepción de una dificultad:** es donde el individuo encuentra algún problema que le preocupe.
2. **Identificación y definición de la dificultad:** es donde el individuo observa para definir la dificultad del problema.
3. **Solución propuesta para el problema:** es donde el individuo busca las posibilidades de solución para los problemas mediante previos estudios de los hechos.
4. **Deducción de las consecuencias de las hipótesis:** es donde el individuo llega a la conclusión de que si su hipótesis es verdadera, le seguirán ciertas consecuencias.
5. **Verificación de la hipótesis: mediante acción:** aquí el individuo prueba cada hipótesis buscando hechos ya observados que pruebe que dicha consecuencia sea verdadera para así hallar la solución más confiable.

Características del Método Científico

- **Fáctico:** Esto significa que siempre se ciñe a los hechos
- **Transciende los hechos:** es donde los investigadores no se conforman con las apariencias sino que buscan las causas y efectos del fenómeno
- **Se vale de la verificación empírica:** Utiliza la comprobación de los hechos para formular respuestas del problema planteado y este está apoyado en la conclusión.
- **Es falible:** no es infalible puede perfeccionarse, a través de aportes utilizando nuevos procedimientos y técnicas.
- **No es autosuficiente:** necesita de algún conocimiento previo para luego reajustarse y elaborarse.
- **Experimentación controlada:** Define, mide y controla las variables
- **Búsqueda de generalizaciones más amplias:** La solución práctica aun problema es solo un medio y no el fin del método científico.
- **Se fundamenta:** En un cuerpo de generalizaciones ya existente. Intenta crear un sistema teórico nuevo, con base en lo que ya se tiene.
- **Objetividad:** Busca la verdad independientemente de la escala de valores y criterio personal del investigador.
- **Existe una estrecha relación:** entre la teoría y el método.

MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación Documental

Una variante de la investigación científica, cuyo objetivo fundamental es el análisis de diferentes fenómenos (de orden histórico, psicológico, sociológico, etc.), utiliza técnicas muy precisas, de la Documentación existente, que directa o indirectamente, aporte la información. Podemos definir a la investigación documental como parte esencial de un proceso de investigación científica, constituyéndose en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no) usando para ello diferentes tipos de documentos. Indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, una metódica de análisis; teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la creación científica.

Se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes. Utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, etc. 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 hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación, elaborar hipótesis, etc.

Puede considerarse como parte fundamental de un proceso de investigación científica, mucho más amplio y acabado. Es una investigación que se realiza en forma ordenada y con objetivos precisos,

con la finalidad de ser base a la construcción de conocimientos. Se basa en la utilización de diferentes técnicas de: localización y fijación de datos, análisis de documentos y de contenidos. En un sentido restringido, entendemos a la investigación documental como un proceso de búsqueda que se realiza en fuentes impresas (documentos escritos). Es decir, se realiza una investigación bibliográfica especializada para producir nuevos asientos bibliográficos sobre el particular. Una confusión muy generalizada, coloca como iguales, a la investigación bibliográfica y a la investigación documental. Esta afirmación como podemos observar, reduce la investigación documental a la revisión y análisis de libros dejando muy pobremente reducido su radio de acción. La investigación bibliográfica, aclaramos, es un cuerpo de investigación documental. Asumimos la bibliografía como un tipo específico de documento, pero no como el Documento.

Investigación de Campo

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular. Podríamos definirla diciendo que es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada).

Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de

control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (efectos). Por tanto, es una situación provocada por el investigador para introducir determinadas variables de estudio manipuladas por él, para controlar el aumento o disminución de esas variables y su efecto en las conductas observadas. El uso del término investigación de campo es bastante coloquial. Hablamos de experimentar cuando mezclamos sustancias químicas y observamos la reacción de este hecho, pero también cuando nos cambiamos de peinado y observamos la reacción de nuestras amistades en cuanto a nuestra transformación, también estamos en presencia de un experimento de campo. Cuando los datos se recogen directamente de la realidad se les denominan primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, por lo que facilita su revisión y/o modificación en caso de surgir dudas.

Conviene anotar que no toda información puede alcanzarse por esta vía, ya sea por limitaciones especiales o de tiempo, problemas de escasez o de orden ético. En materia de investigación de campo es mucho lo que se ha avanzado, puesto que podemos presenciar varios tipos de diseño de investigación de este tipo y, aunque cada diseño es único, cuentan con características comunes, especialmente en su manejo metodológico.

De acuerdo a lo investigado en la página web <http://www.mitecnologioc.com>, la Investigación de campo se caracteriza de la siguiente forma:

Una de las características de este tipo de investigación es que toda la

información la encuentra con respecto a las masas, es decir en la vida común ya sea por medio de encuestas o sondeos. Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

Investigación Bibliográfica

La etapa de la investigación científica donde se explora qué se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema. ¿Qué hay que consultar, y cómo hacerlo? La investigación científica empírica tiene básicamente cinco etapas. Primero, se definen algunas cuestiones generales como el tema, el problema, el marco teórico a utilizar, etc. Segundo, se procede a hacer una investigación bibliográfica, básicamente para ver qué se ha escrito sobre la cuestión. Tercero, se traza un proyecto. Cuarto, se ejecuta lo proyectado. Quinto, se exponen los resultados, usualmente por escrito. La investigación bibliográfica. Esta indagación permite, entre otras cosas, apoyar la investigación que se desea realizar, evitar emprender investigaciones ya realizadas, tomar conocimiento de experimentos ya hechos para repetirlos cuando sea necesario, continuar investigación es interrumpidas o incompletas, buscar información sugerente, seleccionar un marco teórico, etc.

La presente investigación toma como base a la investigación documental debido a que esta se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes, utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación, análisis, síntesis, deducción, inducción, además utiliza la investigación de campo porque una de las características de este tipo de investigación es que toda la información la encuentra con respecto a la población que se escoge, es decir en la propia institución ya sea por medio de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones directas, también se basa en la investigación bibliográfica porque permite apoyar la investigación que se desea realizar, evitar emprender investigaciones ya realizadas, buscar información sugerente que sirva para el desarrollo del proyecto de investigación.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El proyecto de investigación está basado en el tipo de investigación que se denomina proyecto factible, debido a que es el desarrollo de una propuesta práctica que permite solucionar el problema encontrado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología que es la falta de manuales de políticas y procedimientos internos detectado luego de realizado el diagnóstico preliminar y sustentado en base a una teoría que es la norma ISSO 9000 de calidad y servicio y su reglamento de aplicación.

Se denomina Proyecto Factible a la elaboración de una propuesta viable, destinada atender necesidades específicas a partir de un diagnóstico. El Manual de Tesis de Grado y Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Libertador, (2003), plantea:

“Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos necesidades de organizaciones o grupos sociales que pueden referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos, o procesos. El proyecto debe tener el apoyo de una investigación de tipo documental, y de campo, o un diseño que incluya ambas modalidades” (Pág. 84)

Del mismo modo, Arias, (2006) señala:

“Que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”. De lo antes planteado, para llevar a cabo el proyecto factible, lo primero que debe realizarse es un diagnóstico de la situación planteada; en segundo lugar, es plantear y fundamentar con basamentos teóricos la propuesta a elaborar y establecer, tanto los

procedimientos metodológicos así como las actividades y los recursos necesarios, para llevar a delante la ejecución. Aunado a esto, se realizará el estudio de factibilidad del proyecto y, por último, la ejecución de la propuesta con su respectiva evaluación. Entre algunos ejemplos de la modalidad del proyecto factible destacan: programas de actualización, capacitación, planes, manuales de organización, perfiles profesionales, curso de gerencias, creación de instituciones y carreras, modelos innovadores de estrategias institucionales de evaluación y administración curricular de un plan de estudio. Las fases o etapas son: diagnóstico, factibilidad y diseño de la propuesta. Según Labrador y Otros, (2002), expresan: “El diagnóstico es una reconstrucción del objeto de estudio y tiene por finalidad, detectar situaciones donde se ponga de manifiesto la necesidad de realizarlo” (p. 186). La factibilidad, indica la posibilidad de desarrollar un proyecto, tomando en consideración la necesidad detectada, beneficios, recursos humanos, técnicos, financieros, estudio de mercado, y beneficiarios. (Gómez 2000, p. 24).

Por ello, una vez culminado el diagnóstico y la factibilidad, se procede a la elaboración de la propuesta, lo que conlleva necesariamente a una tercera fase del proyecto. Finalmente, entre los elementos de la propuesta están: identificación, título, descripción, objetivos, justificación, factibilidad, estudio del mercado, técnico, financiero, metodología, modelo, plan de actividades, y evaluación.
(Pág. 134)

Investigación por los Objetivos

La Investigación por los objetivos se clasifica en Básica y Aplicada, lo cual nos permite tener una visión general del vínculo con el tema que se está desarrollando para el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Básica

Busca el conocimiento por el conocimiento mismo, más allá de sus posibles aplicaciones prácticas. Su objetivo consiste en ampliar y profundizar cada vez nuestro saber de la realidad y, en tanto este saber que se pretende construir es un saber científico, su propósito será el de obtener generalizaciones cada vez mayores (hipótesis, leyes, teorías).

Hacen investigación pura, por ejemplo, un astrofísico que indaga el origen del universo, un psicólogo social que estudia el problema de la

discriminación, un psicólogo que estudia el aprendizaje para establecer las leyes que lo rigen, un físico que explora la estructura submicroscópica de la materia o las vinculaciones de esta con la energía, un biólogo que intenta desentrañar los orígenes de la vida, un geólogo que investiga la estructura interna de la tierra, etc. Se suele llevar a cabo en los laboratorios.

- Los conocimientos no se obtienen con el objeto de utilizarlos de un modo inmediato, aunque ello no quiere decir, de ninguna manera, que estén totalmente desligadas de la práctica o que sus resultados, eventualmente, no vayan a ser empleados para fines concretos en un futuro más o menos próximo.
- Busca el descubrimiento de leyes o principios básicos que constituyen el punto de apoyo en la solución de alternativas sociales.
- Se orienta a la profundización y clarificación de la información conceptual de una ciencia.
- Sus resultados no son negociables y son publicados en revistas especializadas.
- Esta forma de investigación emplea cuidadosamente el procedimiento de muestreo, a fin de extender sus hallazgos más allá del grupo o situaciones estudiadas. Poco se preocupa de la aplicación de los hallazgos, por considerar que ello corresponde a otra persona y no al investigador.

Aplicada

A la investigación aplicada se le denomina también activa o dinámica y se encuentra íntimamente ligada a la anterior ya que depende de sus

descubrimientos y aportes teóricos. Busca confrontar la teoría con la realidad.

Es el estudio y aplicación de la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas. Esta forma de investigación se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías.

La investigación aplicada, movida por el espíritu de la investigación fundamental, ha enfocado la atención sobre la solución de teorías. Conciernen a un grupo particular más bien que a todos en general.

Se refiere a resultados inmediatos y se halla interesada en el perfeccionamiento de los individuos implicados en el proceso de la investigación.

NIVELES DE INVESTIGACIÓN

En la Investigación científica todo proceso de aprendizaje comienza en lo más simple y termina en lo más complejo, esto es partir de la crítica, análisis e interpretación del conocimiento descrito por los científicos de todas las áreas y llegar después de un proceso sistemático a plantear estrategias de cambio a la situación actual. Esto nos lleva a determinar los Niveles de Investigación del Campo Científico:

Investigación Exploratoria

La investigación es exploratoria cuando no se utiliza ningún modelo anterior como base de un estudio. La razón más general de usar este acercamiento es que no tienes ninguna otra opción. Quisieras

normalmente tomar una teoría anterior como una ayuda, pero quizás no hay ninguna, o todos los modelos disponibles vienen de contextos impropios. Por otra parte, puede haber razones de no basar el estudio en cualquier modelo o teoría anterior, por ejemplo:

El objetivo es documentar el objeto de forma tan completa como sea posible, y no sólo aquellos temas que fueron documentados en estudios anteriores.

El objeto del estudio difiere de todos objetos estudiados anteriores. La meta del estudio es describir su carácter excepcional que las teorías existentes no puedan retratar. Teniendo en cuenta teorías existentes el objeto del estudio aparece como anomalía inexplicable. Búsqueda fenomenológica de una comprensión profunda y desconfianza en las anteriores descripciones y explicaciones.

La investigación exploratoria significa que muy poco se sabe sobre la materia en el principio del proyecto. Usted entonces tiene que comenzar con una impresión algo vaga de lo que usted debe estudiar, y es también imposible hacer un plan detallado de trabajo por adelantado.

Investigación Descriptiva

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos

sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

La investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea. Por ejemplo, la búsqueda de la enfermedad más frecuente que afecta a los niños de una ciudad. El lector de la investigación sabrá qué hacer para prevenir esta enfermedad, por lo tanto, más personas vivirán una vida sana.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Investigación Experimental

La investigación experimental consiste en la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento en particular.

Se trata de un experimento porque precisamente el investigador provoca una situación para introducir determinadas variables de estudio manipuladas por él, para controlar el aumento o disminución de esa variable, y su efecto en las conductas observadas. El investigador maneja deliberadamente la variable experimental y luego observa lo que sucede en situaciones controladas.

Investigación Explicativa

La investigación explicativa intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones. Dentro de la investigación científica, a nivel explicativo, se dan tres elementos:

Lo que se quiere explicar: se trata del objeto, hecho o fenómeno que ha de explicarse, es el problema que genera la pregunta que requiere una explicación.

Lo que se explica: La explicación se deduce (a modo de una secuencia hipotética deductiva) de un conjunto de premisas compuesto por leyes, generalizaciones y otros enunciados que expresan regularidades que tienen que acontecer. En este sentido, la explicación es siempre una deducción de una teoría que contiene afirmaciones que explican hechos particulares.

Investigación Evaluativa

La evaluación es el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas, la

planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados.

Investigación evaluativa es la investigación que tiene como objetivo evaluar los resultados de uno o más programas que hayan sido o estén aplicados dentro de un contexto determinado. La intención de la investigación evaluativa es medir los efectos de un programa por comparación con las metas que se propuso lograr, a fin de tomar decisiones subsiguientes para mejorar la ejecución futura.

La investigación evaluativa permite obtener información sobre problemas, expectativas y necesidades de la sociedad para contribuir de una manera eficaz a las decisiones de política social. Producir información para disminuir la incertidumbre sobre las consecuencias de las decisiones tomadas, y sobre las alternativas menos costosas de decisión futura. Dar respuesta en forma rápida y precisa a cuestiones prácticas y preguntas de relevancia social, sin soslayar que en estas situaciones, los problemas teóricos, metodológicos y técnicos están presentes.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

El conjunto de datos de los cuales se ocupa un determinado estudio estadístico se llama población. No debe confundirse la población en sentido demográfico y la población en sentido estadístico. La población en sentido demográfico es un conjunto de individuos (todos los habitantes de un país, todas las ratas de una ciudad), mientras que una población en

sentido estadístico es un conjunto de datos referidos a determinada característica o atributo de los individuos (las edades de todos los individuos de un país, el color de todas las ratas de una ciudad).

Incluso una población en sentido estadístico no tiene porqué referirse a muchos individuos. Una población estadística puede ser también el conjunto de calificaciones obtenidas por un individuo a lo largo de sus estudios universitarios. Los datos de la totalidad de una población pueden obtenerse a través de un censo.

Sin embargo, en la mayoría de los casos no es posible obtenerlos por razones de esfuerzo, tiempo y dinero, razón por la cual se extrae, de la población, una muestra, mediante un procedimiento llamado muestreo. Para medir la población de usuarios que intervienen en el proceso de esta investigación se han tomado en consideración los siguientes:

Tamaño de la Población

POBLACION	ELEMENTOS
Rector	1
Vicerectora	1
Auditor Interno	1
Director Financiero	1
Area de Caja	3
Estudiantes	604
TOTAL	611

Cuadro No.1

Elaborado por: Samuel Pimentel Mendoza

Población finita: El número de elementos que la forman es finito, por ejemplo el número de alumnos de un centro de enseñanza.

Población infinita: el número de elementos que la forman es infinito, o tan grande que pudiesen considerarse infinitos.. Como por ejemplo si se realizase un estudio sobre los productos que hay en el mercado. Hay tantos y de tantas calidades que esta población podría considerarse infinita.

Muestra

Para el análisis de datos de todo proyecto de investigación, deben sintetizarse en muchos casos, el conjunto de sujetos con características semejantes que están sometidos al estudio y que son agrupados con la denominación de la muestra.

En consecuencia ARANGUREN, S. (1997) define la muestra como

“aquellos métodos para seleccionar las unidades de investigación que son utilizados al azar de manera que todos objetos o sujetos que tienen la posibilidad de ser seleccionados como elemento representativo de la población de donde provienen” (p.49)

En ese mismo orden de idea ARKIN y COLTON. (1995) establecen que la muestra es:

“Una porción representativa de la población, que permite generalizar los resultados de una investigación. Es la conformación de unidades dentro de un subconjunto que tiene por finalidad integrar las observaciones (sujetos, objetos, situaciones, instituciones u organización o fenómenos), como

parte de una población. Su propósito básico es extraer información que resulta imposible estudiar en la población, porque esta incluye la totalidad.” (p.78).

Por consiguiente se puede establecer que la muestra representa a un subgrupo de la población, objeto del estudio y que se extrae cuando no es posible medir a cada una de las unidades de dicha población. Es decir en este caso el número de personas que están ligadas directamente con el objeto de la investigación. La misma es no probabilística intencional, la cual es definida por TAMAYO. M (2001) como:

“El estudio donde el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo cual exige al investigador un conocimiento previo de la población que se investiga para poder determinar cuántas son las categorías o elementos que se pueden considerar como tipo representativos del fenómeno que se estudia.” (p.178)

Cálculo del tamaño de la muestra

En este caso, por “tamaño de la muestra” se entiende el número de elementos que deben incluirse en la encuesta. El tamaño adecuado de la muestra para una encuesta relativa a la población está determinado en

gran medida por tres factores: i) prevalencia estimada de la variable considerada (en este caso, la malnutrición crónica); ii) nivel deseado de fiabilidad; y iii) margen de error aceptable.

$$n = \frac{PQ \cdot N}{\frac{(N-1)E^2 + PQ}{K^2}}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

PQ=constante de la varianza poblacional (0,25)

N = Tamaño de la población

E = error máximo admisible (al 2%, 3%, 4%, 5%,6%)

K = coeficiente del error, es 2

Al realizar el cálculo de la muestra teniendo como población 611 personas se obtiene:

n =?

$$PQ= 2 \quad n = \frac{(0,25)(611)}{\frac{(611-1)(0,10)^2 + 0,25}{(2)^2}} \quad n = \frac{152,75}{\frac{(610)(0,01) + 0,25}{4}}$$

N= 611

E= 0,05

K= 2

$$n = \frac{152,75}{\frac{6,10 + 0,25}{4}} \quad n = \frac{152,75}{1,5875} \quad n = 96$$

Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			
Concepto	Dimensiones	Indicadores	Índices
<p>VI: Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.</p>	<p>Control Interno de Políticas y Procedimientos</p>	<p>Administración Auditoría Control</p>	<p>Procesos contables y operativos del área de caja</p>
<p>VD: El área de Caja</p> <p>Se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos de control necesarios para salvaguardar los recursos financieros de la entidad, promoviendo la eficiencia y eficacia del control de gestión.</p>	<p>Organización Área de Caja</p>	<p>Auditoria Estudiantes Director Financiero</p>	<p>Encuesta Observación Documentación</p>

Cuadro No.2

Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

TÉCNICAS É INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

La técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación, La técnica pretende los siguientes objetivos:

- Ordenar las etapas de la investigación.
- Aportar instrumentos para manejar la información.
- Llevar un control de los datos.
- Orientar la obtención de conocimientos.

Además de las técnicas de investigación se necesita de instrumentos o medios que sirven para que las técnicas se puedan aplicar, es decir se vuelvan operativas, los instrumentos de aplicación más utilizados para todo proyecto de investigación son los siguientes:

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
La observación	Guía
La entrevista	Formulario
La encuesta	Cuestionario

CUADRO No.3

Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

La Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La

observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

Existen dos clases de observación: la Observación no científica y la observación científica. La diferencia básica entre una y otra está en la intencionalidad: observar científicamente significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. Observar no científicamente significa observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto, sin preparación previa.

Pasos Que Debe Tener La Observación

- a. Determinar el objeto, situación, caso, etc. (que se va a observar)
- b. Determinar los objetivos de la observación (para qué se va a observar)
- c. Determinar la forma con que se van a registrar los datos
- d. Observar cuidadosa y críticamente
- e. Registrar los datos observados
- f. Analizar e interpretar los datos
- g. Elaborar conclusiones
- h. Elaborar el informe de observación (este paso puede omitirse si en la investigación se emplean también otras técnicas, en cuyo caso el informe incluye los resultados obtenidos en todo el proceso investigativo)

Recursos Auxiliares De La Observación

- Fichas
- Réconds Anecdóticos
- Grabaciones
- Fotografías
- Listas de chequeo de Datos
- Escalas, etc.
- Modalidades Que Puede Tener La Observación Científica
- La Observación científica puede ser:
- Directa o Indirecta
- Participante o no Participante
- Estructurada o no Estructurada
- De campo o de Laboratorio
- Individual o de Equipo

Observación Directa y la Indirecta

Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.

Es indirecta cuando el investigador entra en conocimiento del hecho o fenómeno observando a través de las observaciones realizadas anteriormente por otra persona. Tal ocurre cuando nos valemos de libros, revistas, informes, grabaciones, fotografías, etc., relacionadas con lo que estamos investigando, los cuales han sido conseguidos o elaborados por personas que observaron antes lo mismo que nosotros.

Observación Participante y no Participante

La observación es participante cuando para obtener los datos el investigador se incluye en el grupo, hecho o fenómeno observado, para conseguir la información "desde adentro".

Observación participante es aquella en la cual se recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado. Obviamente, La gran mayoría de las observaciones son no participantes.

Observación Estructurada y No Estructurada

Observación no Estructurada llamada también simple o libre, es la que se realiza sin la ayuda de elementos técnicos especiales.

Observación estructurada es en cambio, la que se realiza con la ayuda de elementos técnicos apropiados, tales como: fichas, cuadros, tablas, etc., por lo cual se los la denomina observación sistemática.

Observación de Campo y de Laboratorio

La observación de campo es el recurso principal de la observación descriptiva; se realiza en los lugares donde ocurren los hechos o fenómenos investigados. La investigación social y la educativa recurren en gran medida a esta modalidad.

La observación de laboratorio se entiende de dos maneras: por un lado, es la que se realiza en lugares pre-establecidos para el efecto tales como los museos, archivos, bibliotecas y, naturalmente los laboratorios; por otro lado, también es investigación de laboratorio la que se realiza con grupos humanos previamente determinados, para observar sus comportamientos y actitudes.

Observación Individual Y De Equipo

Observación Individual es la que hace una sola persona, sea porque es parte de una investigación igualmente individual, o porque, dentro de un grupo, se le ha encargado de una parte de la observación para que la realice sola.

Observación de Equipo o de grupo es, en cambio, la que se realiza por parte de varias personas que integran un equipo o grupo de trabajo que efectúa una misma investigación puede realizarse de varias maneras:

- Cada individuo observa una parte o aspecto de todo
- Todos observan lo mismo para cotejar luego sus datos (esto permite superar las operaciones subjetivas de cada una)
- Todos asisten, pero algunos realizan otras tareas o aplican otras técnicas.

La Entrevista

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

La entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difíciles conseguir. Se debe planear las citas con los entrevistados, mostrando respeto por el tiempo del mismo.

Empleo De La Entrevista

- Cuando se considera necesario que exista interacción y diálogo entre el investigador y la persona.
- Cuando la población o universo es pequeño y manejable.

Condiciones Que Debe Reunir El Entrevistador

- Debe demostrar seguridad en sí mismo.
- Debe ponerse a nivel del entrevistado; esto puede conseguirse con una buena preparación previa del entrevistado en el tema que va a tratar con el entrevistado.
- Debe ser sensible para captar los problemas que pudieren suscitarse.
- Comprender los intereses del entrevistado.
- Debe despojarse de prejuicios y, en lo posible de cualquier influencia empática.

La encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas.

Varios autores llaman cuestionario a la técnica misma. Los mismos u otros, unen en un mismo concepto a la entrevista y al cuestionario, denominándolo encuesta, debido a que en los dos casos se trata de obtener datos de personas que tienen alguna relación con el problema que es materia de investigación.

Riesgos que conlleva la aplicación de cuestionarios

1. La falta de sinceridad en las respuestas (deseo de causar una buena impresión o de disfrazar la realidad).
2. La tendencia a decir "sí" a todo.
3. La sospecha de que la información puede revertirse en contra del encuestado, de alguna manera.
4. La falta de comprensión de las preguntas o de algunas palabras.
5. La influencia de la simpatía o la antipatía tanto con respecto al investigador como con respecto al asunto que se investiga.

Instrumentos de la Investigación

Guía de Observación

Es una visita de observación como su nombre lo dice observas, elaboras un formato y lo completas de acuerdo a lo que hayas observado.

La guía de observación es un instrumento que los orientará para centrar su atención en lo que interesa que observen y es un referente para las diversas visitas, pero no significa que deben observar siempre lo mismo; por lo tanto, aunque los aspectos que orientan la observación en este curso son constantes, la información obtenida cada vez será distinta.

Formulario de Entrevista

También llamado test, que es una prueba determinada que implica una tarea a realizar, idéntica para todos los sujetos examinados, con una técnica exacta para la apreciación del éxito o del fracaso o para el conocimiento cuantitativo o cualitativo de los resultados.

Tiene como objetivo lograr la información sobre rasgos definidos de la personalidad, la conducta o determinados comportamientos, características individuales o colectivas de las personas. Esta técnica se utiliza en psicología en ciencias sociales en la educación etc. Los sociólogos educativos lo emplean para valorar el coeficiente intelectual los intereses y el nivel de madurez de los alumnos, etc.

Clasificación:

- Test en los que el sujeto responde por escrito a las preguntas planteadas.
- Test en los que el individuo debe efectuar un trabajo de manipulación.
- Test que estudia la profundidad, rapidez y amplitud de la inteligencia.
- Test que muestran la personalidad, intereses, el carácter, los complejos, etc.
- Test para verificar los conocimientos en todas las áreas del saber.

El Cuestionario

Es el instrumento técnico que se emplea en la encuesta y en la entrevista respectivamente, para la encuesta se denomina cuestionario de encuesta; y para la entrevista se denomina formulario o guía de entrevista.

El cuestionario es el documento que contiene una serie de preguntas que son leídas y formuladas por el entrevistador al entrevistado y las respuestas son anotadas por el investigador en la entrevista, lo más importante en esta técnica es conocer los tipos de cuestionarios.

Tipos de Cuestionario

- Cuestionario s enviados por correo.- es confeccionado de tal modo que se dirige y administra por sí mismo.
- Cuestionario que se entrega personalmente.- puede ser llenado por la persona en ausencia o presencia del investigador.
- Formulario o guía de entrevista.- cuando la preguntas son formuladas por el investigador y las respuestas registradas por el mismo

Procedimiento de la investigación

1. Tema
2. Formulación del Problema
3. Antecedentes y Justificación
4. Objetivos Generales y Específicos
5. Marco Teórico

6. Hipótesis y/o Preguntas de investigación
7. Metodología
8. Cronograma
9. Recursos
10. Indicadores de evaluación
11. Bibliografía
12. Anexos

Recolección de la Información

La información se recolectó por medio de la técnica de la encuesta a través del instrumento cuestionario, se solicitó la respectiva autorización al Director del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología con una carta la cual se adjuntó en la encuesta, y se entregó a algunos funcionarios del área administrativa de la institución lo cual se la realizó personalmente.

La encuesta está relacionada a los conocimientos y opiniones de lo necesario que se torna el uso de Manuales de Políticas y Procedimientos, los cuales se sugieren para mejorar el control y establecer una herramienta de trabajo para el funcionario al que se le asigne desempeñar dicha función.

Además, el diseño de las preguntas, está en sentido de pertinencia, es decir que las ideas de lo expuesto tienen que guardar relación con lo que se pregunta en la encuesta. Por profundidad, que las ideas expresadas deben abordar los factores más significativos del objeto de estudio. Por amplitud, la capacidad para considerar diversos enfoques en relación a lo

preguntado. Por lógica, que las ideas. Conceptos, juicios y razonamientos tengan un orden y combinación concordantes. Por claridad, la capacidad de saber expresar y comunicar a otros lo que se piensa, y por veracidad adecuarse lo que se piensa a criterios de verdad y objetividad. El tipo de encuesta se presenta en el anexo 1.

Procesamiento y Análisis

Para el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento de campo llamado cuestionario, las preguntas que se realizaron fueron de tipo cerradas y con respuestas afirmativas, negativas y de opción múltiple, fue aplicada a los jefes departamentales, usuarios, personal operativo y departamento financiero.

Una vez obtenida la información se procedió al respectivo análisis de la misma y a clasificar la información que realmente pueda aportar datos importantes para el desarrollo de esta investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta a.

Defina su edad subrayando el rango en el que se encuentre

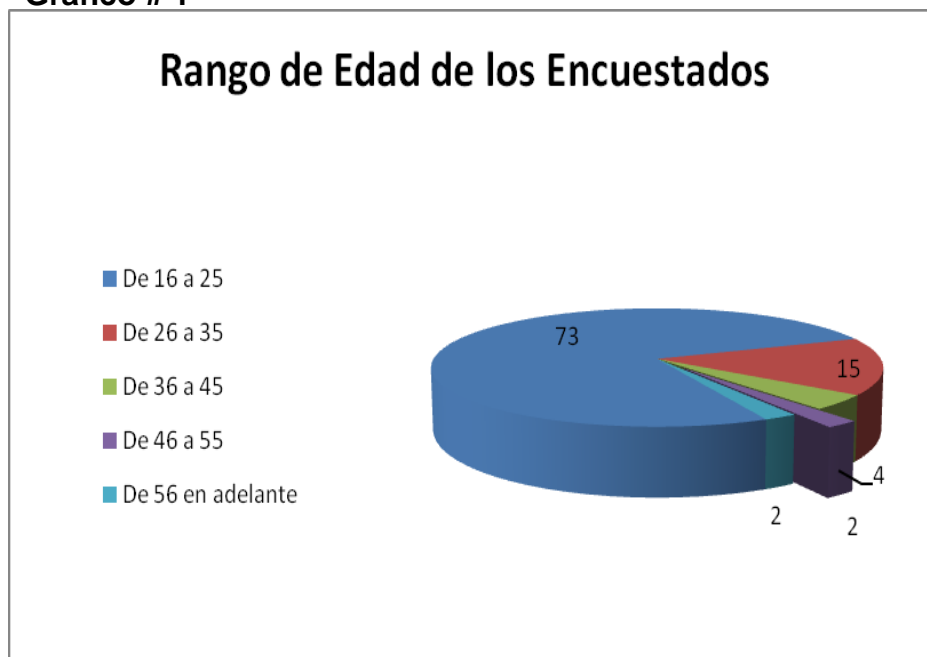
CUADRO No.4

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
De 16 a 25	73	76%
De 26 a 35	15	16%
De 36 a 45	4	4%
De 46 a 55	2	2%
De 56 en adelante	2	2%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Grafico # 1



Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Pregunta b.

Indique cual es su nivel de instrucción académica:

CUADRO No.5

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Primaria	0	0%
Secundaria	0	0%
Superior	94	98%
Masterado	2	2%
Doctorado	0	0%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Grafico # 2



Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Pregunta c.

Especifique la responsabilidad que tiene en el instituto:

CUADRO No.6

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Autoridades (Director, Vicedirectora)	2	2%
Finanzas	1	1%
Auditoria	1	1%
Caja	3	3%
Estudiante	89	93%
TOTAL	96	100%

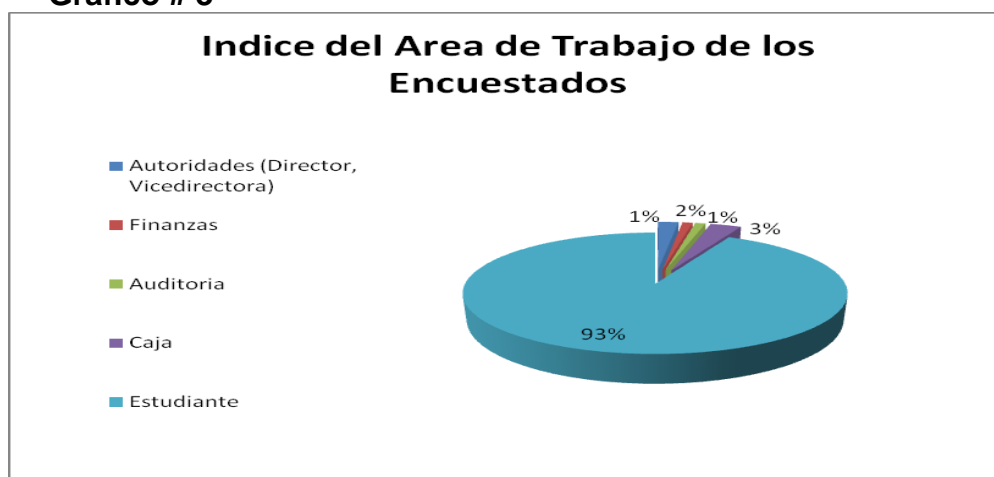
Fuente:

Encuesta

Elaborado Por:

Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Grafico # 3



Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Interpretación de los Literales a, b y c:

Como se puede observar en las tres primeras preguntas de la encuesta que sirven como un calificativo para la muestra encuestada, es importante resaltar que la mayoría de personas encuestadas son jóvenes adultos y con un nivel de instrucción superior, debido a que gran parte de la población son estudiantes de carreras contables y administrativas, además de un número aceptable de personas trabajando para áreas contables y administrativas, lo que nos muestra que el resultado de las preguntas de la encuesta revelarán los objetivos esperados.

Pregunta 1.

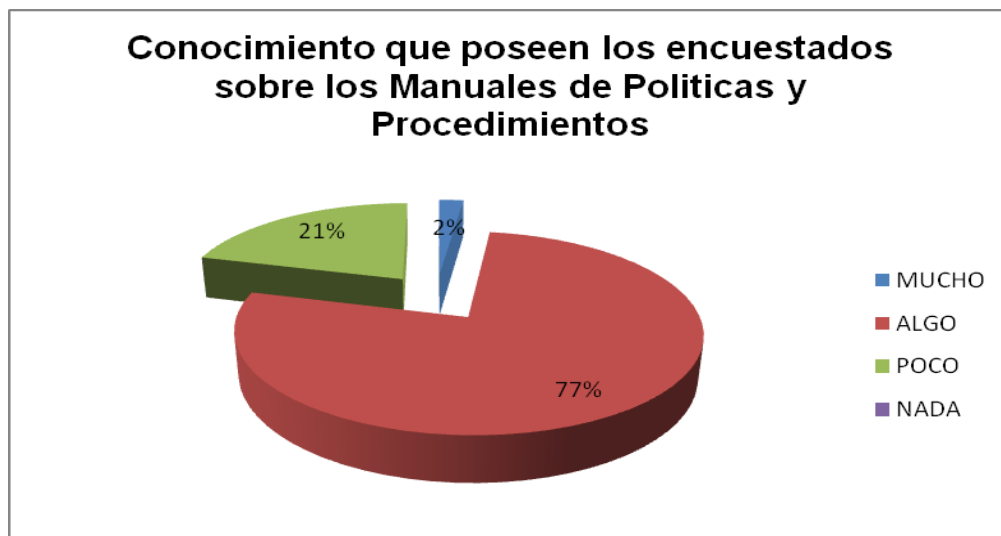
¿Cuánto conoce usted sobre manuales de políticas y procedimientos?

CUADRO No.7

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
MUCHO	2	2%
ALGO	74	77%
POCO	20	21%
NADA	0	0%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado Por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Grafico # 4



Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Interpretación de la pregunta 1:

Esta pregunta nos permite tener un concepto sobre la veracidad de las respuestas en las siguientes preguntas, ya que al saber el conocimiento de los encuestados sobre el tema del cuestionario se revelara si la encuesta fue aplicada correctamente a la población indicada para obtener óptimos resultados.

Pregunta 2.

Considera que ayuda que brindan a las empresas los Manuales de Políticas y Procedimientos es:

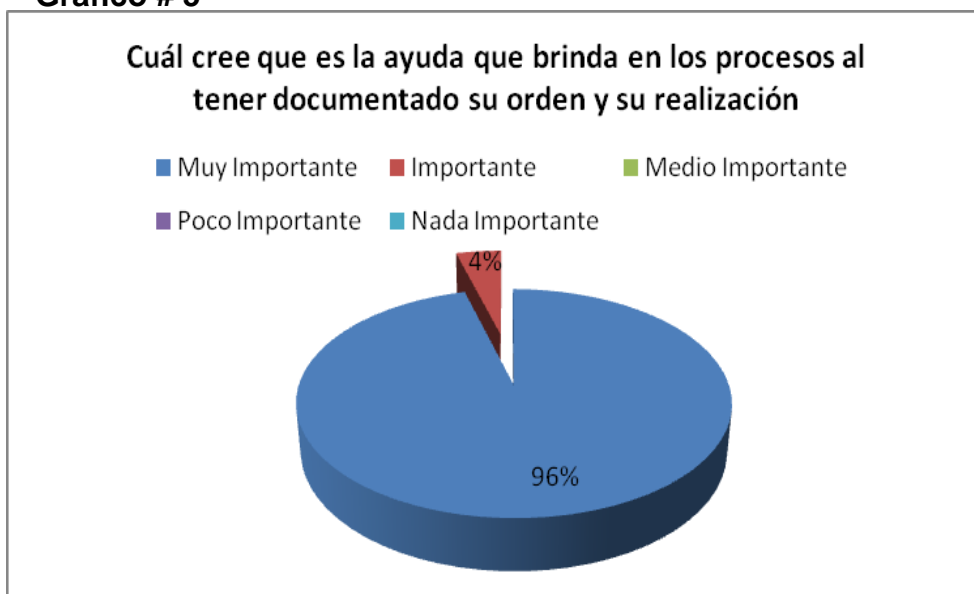
CUADRO No.8

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Muy Importante	92	96%
Importante	4	4%
Medio Importante	0	0%
Poco Importante	0	0%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Grafico # 5



Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Interpretación de la pregunta 2:

Como se puede observar de las personas sujetas a la encuesta el 96% de ellos opinaron que el documentar los procesos brinda una muy importante ayuda en el desarrollo de las responsabilidades de los colaboradores, mientras que el 4% opino que era importante, lo cual nos indica que sería de gran importancia tener los procesos documentados.

Pregunta 3.

En un rango del 1 al 5, siendo el 5 la puntuación más alta; cuanto cree que podría mejorar la atención del área de caja al basar su atención en un manual de políticas y procedimientos:

CUADRO No.9

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	7	7%
5	89	93%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Grafico # 6



Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Interpretación de la pregunta 3:

Se puede observar que el 93% de la población sujeta a la encuesta opino que al regir los procesos en los manuales de políticas y procedimientos se podría efectivizar la atención recibida en el área de caja, mientras que el 7% dio también un puntaje aceptable en la escala propuesta.

Pregunta 4.

¿Cree usted que sería de beneficio para el área de auditoría basar sus revisiones de acuerdo a procesos ya establecidos y documentados en los respectivos manuales de políticas de procedimientos?

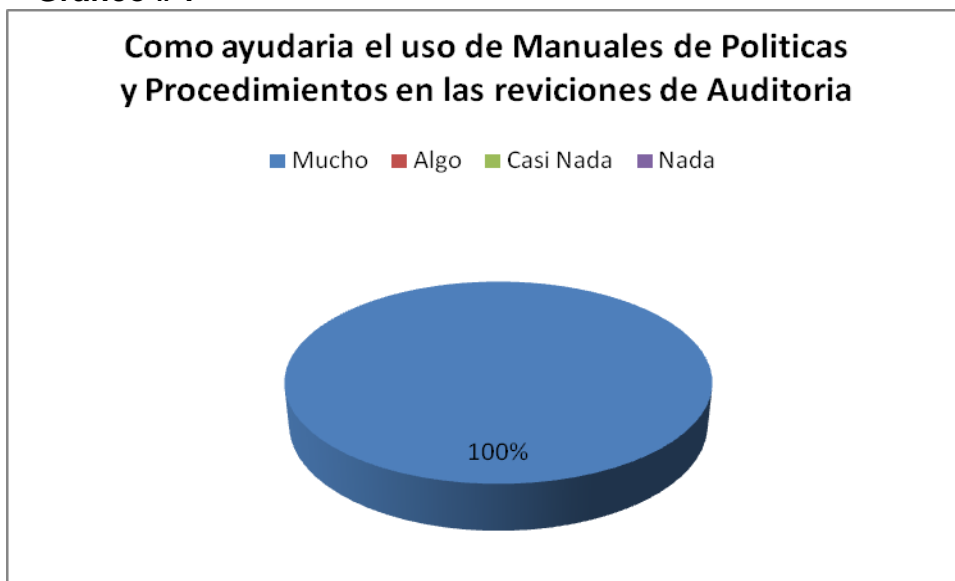
CUADRO No.10

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Mucho	96	100%
Algo	0	0%
Casi Nada	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Grafico # 7



Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Interpretación de la pregunta 4:

Al observar la respuesta de la población expuesta a la encuesta se puede llegar a concordar con el resultado obtenido, ya que en las revisiones de auditoria el auditor verificara primeramente los manuales de pilíticas y procedimientos y envase a ellos realizar su auditoria.

Pregunta 5.

Califique la atención que cree que brinda el área de caja:

CUADRO No.11

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Excelente	0	0%
Muy buena	4	5%
Buena	25	33%
Regular	46	61%
Malo	1	1%
TOTAL	76	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Grafico # 8



Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Interpretación de la pregunta 5:

Tal como se observa en las respuesta es de preocupación para la institución de poder verificar el motivo de la calificación regular que se da a la atención que se recibe en el área de caja ya que las personas encuestadas son en su mayoría los clientes de la institución, es decir los estudiantes.

Pregunta 6.

¿Si al implementar un Manual de Políticas y Procedimientos del Área de Caja, se logra mejorar la seguridad, disminuir imprevistos, mantener el orden correcto y mejorar la calidad del servicio, cuan necesario considera su implementación?

CUADRO No.12

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Muy Necesario	87	91%
Necesario	9	9%
Poco Necesario	0	0%
Nada Necesario	0	0%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Grafico # 9



Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Interpretación de la pregunta 6:

Es muy importante revelar la importancia con la que las personas consideran los Manuales de Políticas y Procedimientos como lo observamos la aceptación de dichos manuales es casi del 100% ya que el 91% lo considera muy necesario el 9% restante opina casi lo mismo.

Pregunta 7.

¿Según el conocimiento que posee en cuanto a los manuales de políticas y procedimientos, cuánto cree que podría mejorar el margen de error en la realización de sus respectivas tareas de caja?

CUADRO No.13

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Mucho	67	70%
No Mucho	25	26%
Algo	0	0%
Poco	4	4%
Nada	0	0%
TOTAL	96	100%

Fuente:

Encuesta

Elaborado Por:

Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Grafico # 10



Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Interpretación de la pregunta 7:

En esta ocasión se observa que gran cantidad de las personas sujetas a la encuesta, es decir el 70% aseguran que disminuirá el margen de errores al tener Manuales de Políticas y Procedimientos.

Pregunta 8.

¿Que representa para usted un manual de políticas y procedimientos?

CUADRO No.14

DESCRIPCION	FRECUENCIA	%
Herramienta de trabajo	78	81%
Texto de consulta	12	13%
Un archivo	0	0%
Documentos del auditor	6	6%
Otros	0	0%
TOTAL	96	100%

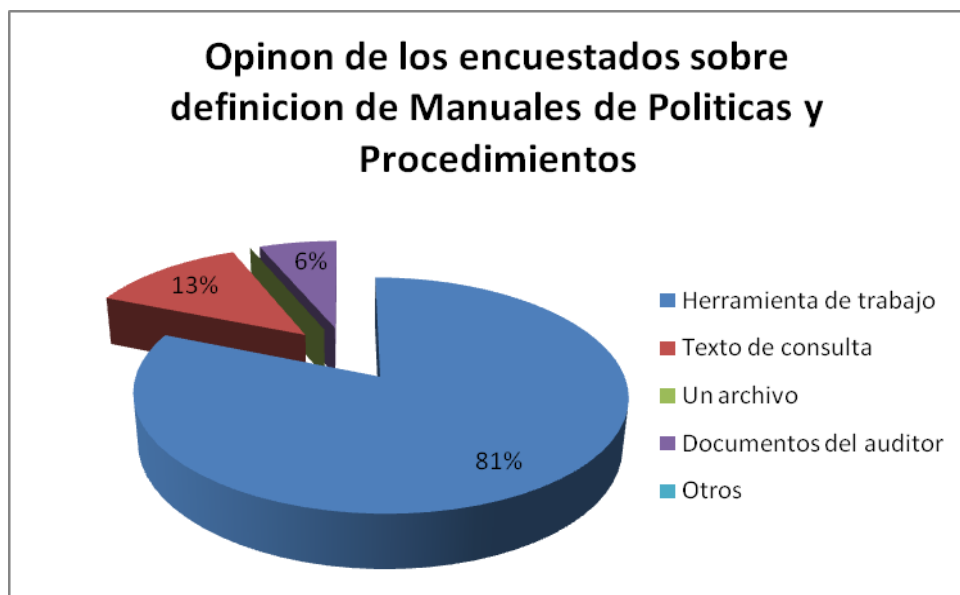
Fuente:

Encuesta

Elaborado Por:

Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Grafico # 11



Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Interpretación de la pregunta 8:

Tal como se observa el 81% de respuestas fueron favorables reconocer las personas sometidas a la encuesta que los Manuales de Políticas y Procedimientos son herramientas de trabajo, se encontró que un 19% se encuentra confundida en cuanto la función de dicho manual.

Pregunta 9.

¿Está de acuerdo en implementar un Manual de Políticas y Procedimientos para el área de caja del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología?

CUADRO No.15

DESCRIPCION	FRECUENCIA	%
Si	96	100%
No	0	0%
TOTAL	96	100%

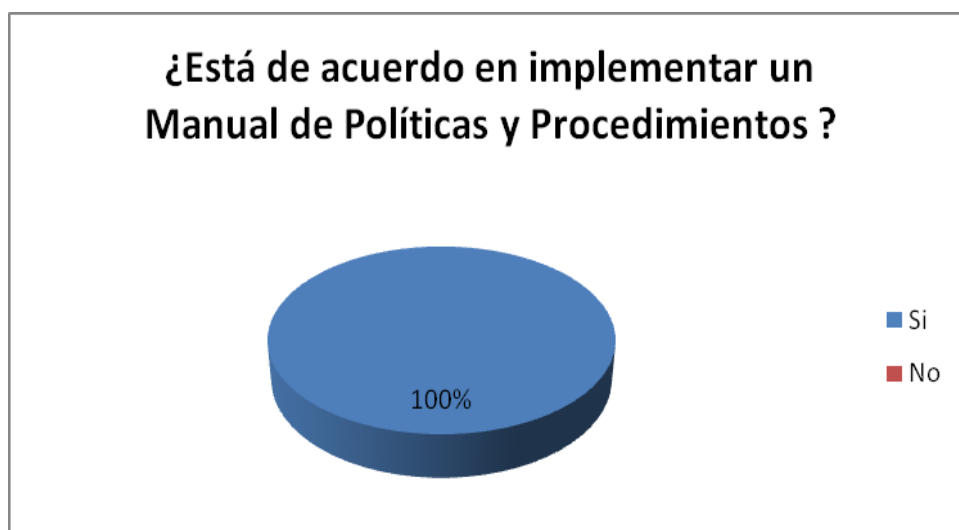
Fuente:

Encuesta

Elaborado Por:

Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Grafico # 12



Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Interpretación de la pregunta 9:

Con la respuesta obtenida en esta pregunta podemos confiar en que la utilidad de los Manuales de Políticas y Procedimientos es considerada por la mayoría de la población.

Pregunta 10.

¿En su lugar de trabajo si existen o existieran manuales de políticas y procedimientos, cada qué tiempo los revisaría y actualizaría para su área de trabajo?

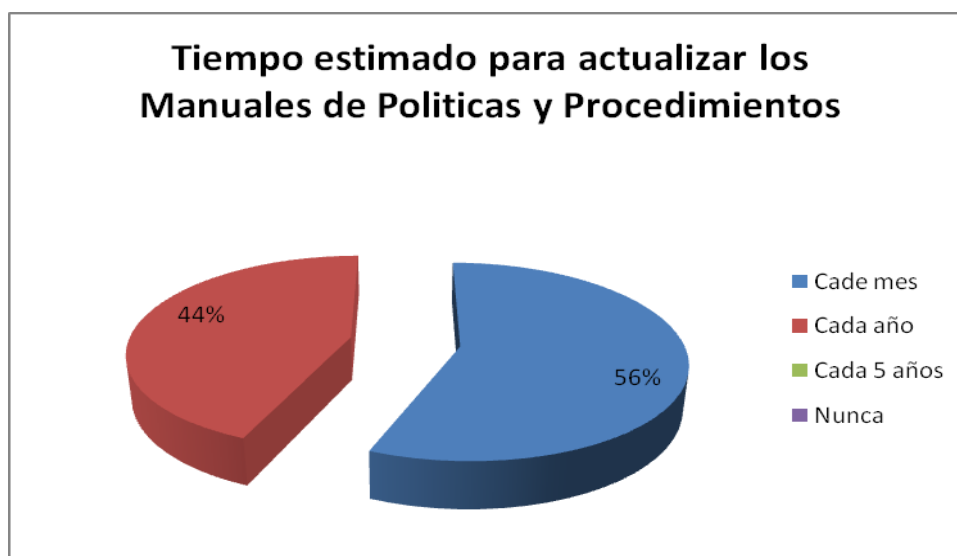
CUADRO No.16

DESCRIPCION	FRECUENCIA	%
Cada mes	54	56%
Cada año	42	44%
Cada 5 años	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado Por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Grafico # 13



Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

Interpretación de la pregunta 10:

Tomando en cuenta los resultados obtenidos para esta pregunta, se puede llegar a la conclusión, que las personas sometidas a la encuesta son concientes que es necesario actualizar regularmente los Manuales de Políticas y Procedimientos para poder tener datos actualizados y precisos en cualquier momento que se requiera utilizarlos.

Verificación de las Preguntas de Investigación

1. ¿Es necesario el uso de Manuales de Políticas y Procedimientos?

Es realmente necesario el uso de los Manuales de Políticas y Procedimientos en la Institución a fin de tener un mejor alcance de control interno para todas las áreas operativas y administrativas. Ya que esto permite disminuir errores, y asegura el correcto desempeño y manejo de los colaboradores en sus respectivas áreas.

2. ¿Porque sería conveniente para el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano contar con un Manual de Políticas y Procedimientos para el área de Caja?

El uso de dichos manuales no solo mejorara el servicio en esta área, también mejorara la capacitación en cuanto a nuevas normas y políticas que se establezcan en el futuro, también servirá de manual para en caso de contingencia el nuevo colaborador pueda capacitarse en cuanto al los procesos y responsabilidades del área, es importante saber que la implementación de estos métodos de control nos guiaran hasta un día no muy lejano obtener la certificación a la calidad total, ISO 9000.

3. ¿Quién podría encargarse de revisar los Manuales de Políticas y Procedimientos del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano?

Las únicas personas autorizadas para aprobar políticas o procedimientos son los Responsables, Directores o Gerentes del primer nivel jerárquico, sin embargo los colaboradores de cada área podrán sugerir ideas en cuanto al mejoramiento, o implementación de políticas o procedimientos, ya que ellos son los que conocen sus respectivas áreas, dependerá de los directivos y

del estudio que se le dé a dichas sugerencias el implementarlas y documentarlas en los manuales de la respectiva área de la empresa.

4. ¿En cuánto tiempo se debería realizar la revisión de los Manuales de Políticas y Procedimientos?

Es recomendable revisar los manuales actualizarlos de ser necesario cada seis meses es decir dos veces por año, sin embargo estos podrán ser actualizados cuando la ocasión lo amerite, debido a cambios en las leyes, cambios políticos, implementación de nuevos procesos, etc.

5. ¿Cómo usamos eficazmente un manual de Políticas y Procedimientos para beneficio?

Un procedimiento es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente, como dos o más personas realizan un trabajo. Usando adecuadamente métodos y procedimientos escritos, las personas ganan dos cosas: Precisión y velocidad. Si la persona es nueva, adicionalmente gana conocimiento y experiencia. Usted puede beneficiarse igualmente, si en su organización, oficina, taller o negocio asegura que para todos los trabajos clave del negocio, se tengan métodos y procedimientos escritos que documenten la mejor experiencia de la organización. Si la gente conociera los respectivos procedimientos y estuviese adecuadamente enterada de de ellos, cuando hubiese necesidad sabrían exactamente qué hacer.

6. ¿En qué áreas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología se pueden utilizar los Manuales de Políticas y Procedimientos?

A pesar que esta investigación está destinada a enfocar la necesidad de manuales de políticas y procedimientos para el área

de caja del instituto superior tecnológico Bolivariano de tecnología, también se podrá utilizar parte de la información aquí expresada para adaptar manuales de políticas y procedimientos en las áreas que no esté implementado su uso.

7. ¿Cuales serian las consecuencias de no usar Manuales de Políticas y Procedimientos en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano?

Entre las posibles consecuencias tenemos:

- Duplicidad de procesos
- Pérdida de tiempo y suministros
- Ineficacia en las auditorías realizadas
- Dificultad para la supervisión del área
- Entre otros

8. ¿Se presentarán desventajas si se usa el manual de Políticas y Procedimientos en el área de caja?

No se presentan desventajas de ningún tipo encontradas en esta extensa investigación. En caso de presentarse en la implementación de dichos manuales se podrá tomar las medidas necesarias para corregirlas.

9. ¿Está preparado el personal del Área de Caja para usar un manual de Políticas y Procedimientos?

El uso de Manuales de Políticas y Procedimientos no necesita de una extensa capacitación, los manuales son prácticos y muy fáciles de entender y usar, por lo que cualquier colaborador en el instituto está en capacidad de poder entenderlos y utilizarlos.

10. ¿Quiénes son los encargados del uso del Manual, dentro del departamento Financiero?

Para el caso del área de caja, quienes actualmente se encuentren cumpliendo con la responsabilidad de esta área.

11. ¿Es necesario en situaciones aisladas incumplir con las políticas establecidas dentro del manual realizado y aprobado?

De ser necesario obviar alguna norma, política u procedimiento expreso en el respectivo manual será necesaria una aprobación por escrito de parte de la Administración.

12. ¿Quiénes podrán autorizar la implementación del manual de Políticas y Procedimientos?

Las únicas personas autorizadas para aprobar políticas o procedimientos son los Responsables, Directores o Gerentes del primer nivel jerárquico.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Una vez concluido nuestro análisis referente al desarrollo de un manual de políticas procedimiento en la aplicación de controles internos en el área de caja, para el desenvolvimiento de las actividades operativas se expresa las siguientes conclusiones:

1. Se ha podido comprobar que a pesar de poseer el conocimiento, no existe un manual de políticas y procedimientos para el área de caja, el cual sirva como sustento de revisiones de control interno, prevenir riesgos futuros.

2. No existen guías claras, concretas y precisas de procedimientos y normas a aplicarse para el departamento a investigar, lo cual dificulta el rapido aprendizaje de nuevos colaboradores para el área.

3. Los colaboradores de la institución requieren de capacitaciones para aplicar normas y reglamentos internos, así mismo para que constan sus responsabilidades, para poder ofrecer un buen desempeño en el campo en que se desenvuelven.

4. El Director General y la Gerencia Financiera deberán involucrarse mas en la supervisión de esta área para que conozcan la realidad de los procesos, y puedan tomar decisiones acertadas en cuanto a la evaluación y mejoras que requieren sus colaboradores en sus funciones respectivas.

5. Se considera que la investigación realizada contiene información importante que de seguro van a contribuir a la institución ya que todo elemento que ayude a mejorar es una ventaja competitiva.

RECOMENDACIONES

Dadas las anteriores conclusiones se emiten las siguientes recomendaciones, con el propósito de dar la pauta indicada para el Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de Tecnología.

1. Implementación de un manual de políticas y procedimientos para el área de caja, el cual sirva como sustento de revisiones de control interno, prevenir riesgos futuros.

2. Documentación de los procesos y normas que actualmente desarrolla el área de caja para poder realizar el respectivo manual de políticas y procedimientos.

3. Capacitación de los colaboradores encargados del área de caja en cuanto a sus responsabilidades y la manera correcta de proceder de acuerdo a normas y políticas, implementadas en la institución.

4. Es recomendable que el Director General y la Gerencia Financiera no solo aprueben capacitaciones para los colaboradores sino también puedan participar de ellas para involucrarse más en la supervisión de esta área para que conozcan la realidad de los procesos, y puedan tomar decisiones acertadas en cuanto a la evaluación y mejoras que requieren sus colaboradores en sus funciones respectivas.

5. Se recomienda el uso de la información expresada en esta investigación para la mejora de otras áreas dentro de la institución para mejorar su funcionamiento y calidad de servicio que brinda a la comunidad.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Título de la Propuesta

Establecer un manual de Procesos en el área de Caja.

JUSTIFICACIÓN

Se ha podido comprobar que a pesar de poseer el conocimiento, no existe un manual de políticas y procedimientos para el área de caja, el cual sirva como sustento de revisiones de control interno, prevenir riesgos futuros. Motivo por el cual no existen guías claras, concretas y precisas de procedimientos y normas a aplicarse para el departamento a investigar, lo cual dificulta el rápido aprendizaje de nuevos colaboradores para el área.

Los colaboradores de la institución requieren de capacitaciones para aplicar normas y reglamentos internos, así mismo para que constan sus responsabilidades, para poder ofrecer un buen desempeño en el campo en que se desenvuelven. El Director General y la Gerencia de Finanzas deberán involucrarse mas en la supervisión de esta área para que conozcan la realidad de los procesos, y puedan tomar decisiones acertadas en cuanto a la evaluación y mejoras que requieren sus colaboradores en sus funciones respectivas.

Se considera que la investigación realizada contiene información importante que de seguro van a contribuir a la institución ya que todo elemento que ayude a mejorar es una ventaja competitiva.

FUNDAMENTACIÓN

El manual de políticas y procedimientos es más importante de lo que aparenta ser, ya que no es simplemente una recopilación de procesos, sino también incluye una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa.

Los manuales de procedimientos, son comparables con la constitución política de nuestra patria, ya que al igual que en esta, el manual de procedimientos reúne la normas básicas (y no tan básicas) de funcionamiento de la empresa, es decir el reglamento, las condiciones, normas, sanciones, políticas y todo aquello en lo que se basa la gestión de la organización.

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal.

Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores. Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

El Departamento de Caja se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos de control necesarios para salvaguardar los recursos financieros de la entidad, promoviendo la eficiencia y eficacia del control de gestión, y atendiendo con oportunidad y competencia las solicitudes de pago de los diferentes compromisos contraídos por la entidad, cuidando que la documentación que soporta los egresos cumpla con los requisitos de carácter fiscal y de control interno.

El departamento de tesorería tiene funciones específicas en las empresas, entre las más importantes están:

Almacenar los soportes de todas las transacciones, realizar boletines diarios de los fondos de la empresa, aplicar las medidas necesarias para la prevención de errores en cuanto al manejo del efectivo, la caja y los bancos, brindar la información oportuna sobre todas las transacciones comerciales y financieras, control de los altos recursos en cuentas corrientes, manejar un libro auxiliar de operaciones, este debe ser llevado claramente y actualizado.

FUNDAMENTACION PRÁCTICA

Para la aplicación de la propuesta, según el plan de ejecución y reestructuración del adecuado control interno en el área de caja se establecerá lo siguiente:

Revisar Procedimientos: Revisar políticas, reglamentos y procedimientos que actualmente se están llevando en la empresa.

Se analizará si dichos procedimientos, políticas y reglamentos son los adecuados para el desempeño y control del área.

Se coordinarán reuniones de trabajo con los departamentos y se evaluarán los resultados y de esta manera se aprovechará el tiempo eficientemente para determinar cuáles han sido sus fortalezas y oportunidades para el cumplimiento de los objetivos fijados.

Diseño del manual de Políticas y Procedimientos: Se elaborará un manual de perfil del cargo para la correcta contratación donde se registrará lo siguiente:

- Perfil profesional: Educación básica, experiencia, habilidades para el cargo.
- Funciones básicas: Aquí se establecerá cuáles son las funciones a realizar en este cargo.

Se establecerá el manual de políticas y procedimientos para evitar riesgos innecesarios.

Proceder a la aplicación: La implementación de un adecuado control interno lo aplicaremos una vez analizado todos los procesos necesarios.

Monitoreo de los procesos: Analizaremos si las personas que realizan el trabajo dentro de la empresa son las más adecuadas y si lo están realizando de una manera eficaz.

OBJETIVOS

Objetivo General

Implantar un Manual de Políticas y Procedimientos en el área de Caja del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, para mejorar la seguridad, disminuir imprevistos, mantener el orden correcto y que así se puedan tomar decisiones correctas que ayuden a mejorar la calidad en el servicio de esta prestigiosa institución que crece cada día.

Objetivos Específicos

- Realizar una observación de todas las tareas que se realizan en el área de caja de la institución.
- Redactar procedimientos específicos para cada tarea.
- Definir las funciones del área.
- Proponer estrategias para la implementación y aplicación del Manual de Políticas y Procedimientos.
- Aplicación e implementación del Manual de Políticas y Procedimientos.

IMPORTANCIA

La Implementación de un manual de políticas y procedimientos para el área de caja del instituto, le servirá como sustento de revisiones de control interno, para mejorar la seguridad, disminuir imprevistos, mantener el

orden correcto y que así se puedan tomar decisiones correctas que ayuden a mejorar la calidad en el servicio.

La documentación de los procesos y normas que actualmente desarrolla el área de caja para poder realizar el respectivo manual de políticas y procedimientos, permitirá tener definidas las responsabilidades del área sujeto de esta investigación.

La capacitación previa a la implementación del manual permitirá a los colaboradores encargados del área de caja recordar sus responsabilidades y la manera corecta de proceder de acuerdo a normas y políticas, implementadas en la institución.

Al participar el Director General y la Gerencia Financiera en las capacitaciones para los colaboradores se involucrarán mas en la supervisión de esta área para que conozcan la realidad de los procesos, y puedan tomar decisiones acertadas en cuanto a la evaluación y mejoras que requieren sus colaboradores en sus funciones respectivas.

Mediante la informacion expresada en esta investigación se podra adquirir guias para otras áreas dentro de la institución para mejorar su funcionamiento y calidad de servicio que brinda a la comunidad.

UBICACIÓN

La ubicación en el Ecuador del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es en la provincia del Guayas canton Guayaquil: Victor Manuel Rendón 236 y Pedro Carbo 1er Piso. Y se encuentra rodeado por el este con la Iglesia catolica "La Merced", hacia el oeste con la calle "Pichincha", hacia el sur con el parqueadero de los

funcionarios del “Banco del Pacifico” y hacia el norte con la calle Junin. El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, es un edificio esquinero, de 3 plantas, color crema.

Croquis



Grafico # 13

Fuente: www.bolivariano.edu.ec/index.php?...

MISIÓN

Formar profesionales técnicos y tecnólogos que aportan con excelencia académica al crecimiento global sostenible, capaces de satisfacer competencias laborales que demandan los sectores productivos.

VISIÓN

Ser una Institución de Educación Superior acreditada con bases filosóficas, propositivas, científicas e innovadoras; formando profesionales emprendedores con sólidos conocimientos tecnológicos que aporten al desarrollo global, sustentable y protección al medio ambiente.

FACTIBILIDAD

Este proyecto será de fácil aplicabilidad y entendimiento, en términos generales de mucha validez, definiendo el grado del nivel en que este instrumento realmente mida la variable que pretendemos investigar. Para desarrollar un proyecto factible es necesario tomar en consideración ciertos recursos, entre ellos tenemos:

Factibilidad Financiera: Punto principal a considerar, pues definitivamente se debe contar con los recursos financieros que permitan ejecutar los cambios sugeridos. La institución cuenta con los recursos económicos necesarios para llevar a cabo este proyecto, porque lo considera una inversión para optimizar su operatividad.

Factibilidad Legal: La realización de este proyecto no quebrantará ni evadirá ningún reglamento interno de la institución educativa ni del reglamento nacional que rige las instituciones educativas, por los cuales podría verse afectada la institución.

Factibilidad Operativa: Los recursos de talento humano constituye un elemento clave en el mecanismo de operación en cualquier empresa, es necesario su capacidad, eficiencia y responsabilidad para el logro de los objetivos planeados, en este caso los colaboradores que forman parte de la institución se muestran con disposición para emprender el nuevo reto de aplicación del manual.

Recursos técnicos: En este punto se deben considerar los elementos técnicos y recursos de maquinaria y equipos existentes los cuales deben estar acordes con las necesidades del proyecto. En el desarrollo de las funciones el gerente debe asumir el control como colaborador directo de la empresa, revisará los procesos para constatar y proceder a los cambios necesarios para el mejor funcionamiento.

PLAN DE EJECUCIÓN

CUADRO No. 17

N°	Objetivos Especificos	Actividad	Recursos	Presupuesto
1	Realizar una observación de todas las tareas que se realizan en el área de caja del la institución.	~ Establecer horarios de observación	16 Hrs. Auditor y Guías de Observación	\$ 0
		~ Definir las Políticas y Procesos del area de caja	16 Hrs. Auditor	\$ 0
		~ Documentación de Políticas y Procesos	4 Hrs. Digitador	\$ 0
2	Redactar procedimientos específicos para cada tarea.	~ Estudios sobre el area.	16 Hrs. Auditor	\$ 0
		~ Organizar cada Procedimiento		
		~ Edicion del Informe		
3	Definir las funciones del área.	~ Establecer Funciones Principales y Adicionales	8 Hrs. Auditor	\$ 0
		~ Aprobacion de la Gerencia Financiera	4 Hrs. Auditor	\$ 0
4	Proponer estrategias para la implementación y aplicación del Manual de Políticas y Procedimientos.	~ Establecer Horarios adecuados para la implementacion	8 Hrs. Auditor	\$ 0
		~ Preparar una capacitacion		
5	Aplicación e implementación del Manual de Políticas y Procedimientos.	~ Aprobacion del Manual por la Direccion General		\$ 0
		~ Capacitar al personal	Una sala del Instituto por 2 Hras y refrigerio	\$ 20
		~ Crear un Comité para darle seguimiento a la aplicación del Manual		\$ 0
TOTAL				\$ 20

Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

CRONOGRAMA

CUADRO No. 18

N°	Actividad	Agosto				Septiembre					
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		
1	~ Establecer horarios de observación		■								
2	~ Definir las Políticas y Procesos del area de caja			■							
3	~ Documentación de Políticas y Procesos			■							
4	~ Estudios sobre el area.			■							
5	~ Organizar cada Procedimiento			■							
6	~ Edición del Informe			■							
7	~ Establecer Funciones Principales y Adicionales			■							
8	~ Aprobación de la Gerencia Financiera			■							
9	~ Establecer Horarios adecuados para la implementación			■							
10	~ Preparar una capacitación			■							
11	~ Aprobación del Manual por la Dirección General			■							
12	~ Capacitar al personal			■							
13	~ Crear un Comité para darle seguimiento a la aplicación del Manual			■							

Elaborado por: Samuel Efraín Pimentel Mendoza

IMPACTO

La comprensión del control interno puede ayudar a cualquier entidad sea pública o privada a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, efectividad y productividad, indicadores indispensables para la toma de decisiones y cumplimiento de metas.

El impacto interno económico invaluable, la buena reestructuración dará resultados óptimos por lo que tendremos eficiencia y eficacia de las operaciones que se realizan en el área.

El personal capacitado desarrollará un mejor desempeño en las funciones que realiza dentro de la institución.

Como se observa el control interno es de vital importancia para la optimización de las operaciones y el crecimiento del negocio, tanto en lo administrativo como en la operación; beneficiándose así desde el accionista hasta el propio cliente, ya que tendrá este un grado de confianza sobre la entidad y prevalecerá en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno en la entidad.

El riesgo siempre existirá porque es inherente a toda actividad, pero resulta necesario conocerlos y administrarlos. El riesgo no conocido es riesgo asumido.

La institución se beneficiara obteniendo rapidez y seguridad en los procesos que se realizan en el área de caja.

EVALUACIÓN

El conocimiento y aceptación consiente de las normas escritas (códigos de conducta y ética) establecidas en la entidad, que deben incluir cuestiones referidas a las prácticas empresariales de general aceptación, los conflictos de intereses y los niveles esperados de comportamiento ético. Comprobar que las respuestas sean eficientes y contundentes en caso de actuaciones no conformes con las reglas establecidas, sobre la base de lo establecido en la legislación vigente. Verificar que se comunican las medidas correctivas para que sean conocidas por toda la entidad.

El cumplimiento de los procedimientos de selección, capacitación, formación, evaluación y promoción de los recursos humanos necesarios en la entidad, así como estén definidos, de forma clara y explícita, en los contenidos de cada puesto de trabajo y actividades que se vinculan.

Valorar la utilización de estilos de dirección correctos en cualquiera de los niveles jerárquicos de la entidad, en lo referente al respeto por los procedimientos de control interno implantados.

Verificar que el comité de control funcione adecuadamente y contribuya al mejoramiento continuo del sistema de control interno implantado.

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que efectúan las actividades en las entidades. A través de la

investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto en la entidad (internos y externos) como en la actividad.

De acuerdo con las normas y procedimientos de auditoría, el control interno debe tener una estructura básica dentro de la organización, basándose en los siguientes elementos; tener un ambiente de control, en donde combinara los factores que afectan las políticas y procedimientos en la entidad, de tal manera que evaluara los riesgos, identificando, analizando, y administrándolos para que no desvirtúen los objetivos de la entidad, mediante sistemas de información y comunicación que provoquen una cuantificación de la información.

Estableciendo procedimientos de control con el fin de proporcionar una seguridad razonable de que los objetivos específicos de la entidad se van a lograr de forma eficaz y eficiente, teniendo una responsabilidad y papel importante, el consejo de administración que se encargara de establecer y mantener los controles internos establecidos, esto mediante una vigilancia concreta y cercana para observar si estos están generando los objetivos establecidos, mediante una operación eficaz en operaciones, evaluando el diseño y los resultados que traen consigo.

No se debe perder de vista que los factores externos, afectan de manera considerable el comportamiento interno de la empresa.

Es necesario también considerar el tamaño de la entidad para saber cuales son sus debilidades y fortalezas en el exterior y las medidas de control que se tomaran para obtener un buen resultado, el tipo de actividad que tiene y como está incursionando en el mercado, que impacto tienen los aspectos económicos de que es parte el país, también se tomara en cuenta como está estructurada la entidad y el sistema de contabilidad que fue implementado.

Verificando la oportunidad de la información en su emisión para la toma de decisiones en tiempo reflejado en buenas inversiones y ahorro de costos y las técnicas de control establecidas en el ahorro de estos cuando sean innecesarios, observando también los problemas que pudiesen tener el negocio en el exterior e interior con los recursos con que cuenta, considerando desde lo económico hasta lo humano.

Factores importantes en la existencia de cualquier organización compaginando con la revolución de la tecnología que permite ahorro de tiempo y agilización de operaciones y tomando en consideración todo lo aplicable de forma legal que contribuya a la entidad para ahorrar contratiempos y costos innecesarios que afecten la operación del negocio.

BIBLIOGRAFÍA

- Auditoría administrativa: gestión estratégica del cambio; Maurice Thévenet – 1992
- Administración moderna; Agustín Reyes Ponce, Agustín Reyes – 1992
- Auditoría del control interno; Samuel Alberto Mantilla Blanco, Sandra Yolima Cante S. – 2005
- Cómo mejorar los procesos en su empresa; José Francisco Vilar Barrio – 1999
- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR
- Ley Orgánica de Régimen Tributario
- Ley reformatoria para la equidad tributaria en el Ecuador
- Manual práctico de auditoría; Juan María Madariaga Gorocica – 2004
- Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos; Martín G. Álvarez Torres – 1996
- Manual Básico de Auditoría interna: Pickett, K. H. Spencer
- Principios básicos de auditoría: Holmes Arthur Wellington
- Técnicas para una supervisión eficaz: "para mandos intermedios": Parera Pascual, Cristina
- www.contabilidad.tk/node/2936
- www.monografias.com › ... › Desarrollo Organizacional
- www.monografias.com › Administración y Finanzas

- www.trabajo.com.mx/crea_tu_manual_de_procesos.htm
- www.gestiopolis.com/organizacionyadministraciondetesoreria
- www.cinvestav.mx/LinkClick.aspx?fileticket=v0EsgIkUdu8%3D...es...
- <http://www.elprisma.com/ManualesdeNormasyProcedimientos>
- <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>
- loumarasesores.com/manual-de-politicas-y-procedimientos
- http://www.ula.ve/personal/cargos_unicos/cajero.htm
- normateca.stps.gob.mx:8110/LinkClick.aspx?fileticket...tabid=161..
- <http://es.scribd.com/doc/55134311/2/AREA-CAJA-BANCOS>
- <http://www.cnnexpansion.com/negocios/2011/01/07/tesoreria-y-compras-areas-de-fraude>
- www.contraloria.gov.do/.../controles%20internos%20de%20cada%20area
- <http://www.monografias.com/trabajos29/flujos-efectivo/flujos-efectivo.shtml>
- www.rrppnet.com.ar/comohacerunaencuesta.htm
- www.ugt.es/juventud/guia/cap1_7.htm
- www.ugr.es/~educamel/documentos/agua/entrevista.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE LA ENCUESTA



ANEXO No.1 CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

Tema: Beneficios del uso de un manual de Procesos para el área de Caja del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Propuesta: Establecer un manual de Procesos en el área de Caja.

a. Subraye el rango de su edad:

De 16 a 25 De 26 a 35 De 36 a 45 De 46 a 55 De 56 en adelante

b. Indique cual es su nivel de instrucción académica:

Primaria Secundaria Superior Masterado
Doctorado

c. Especifique la responsabilidad que tiene en el instituto:

Autoridades Finanzas Auditoria Caja
Estudiantes

1. ¿Cuánto conoce usted sobre manuales de políticas y procedimientos?

Mucho Algo Poco
Nada

2. Considera que ayuda que brindan a las empresas los Manuales de Políticas y Procedimientos es:

Muy importante
Importante
Medio Importante
Poco Importante
Nada Importante

3. E En un rango del 1 al 5, siendo el 5 la puntuación más alta; cuanto cree que podría mejorar la atención del área de caja al basar su atención en un manual de políticas y procedimientos:

1 2 3 4 5

4. ¿Cree usted que sería de beneficio para el área de auditoría basar sus revisiones de acuerdo a procesos ya establecidos y documentados en los respectivos manuales de políticas de procedimientos?

Mucho Algo Casi Nada Nada

5. Califique la atención que cree que brinda el área de caja:

Excelente
Muy buena
Buena
Regular
Malo

6. ¿Si al implementar un Manual de Políticas y Procedimientos del Área de Caja, se logra mejorar la seguridad, prevenir accidentes, mantener el orden correcto y mejorar la calidad del servicio, cuan necesario considera su implementación?

Muy necesario
Necesario
Poco Necesario
Nada Necesario

7. ¿Según el conocimiento que posee en cuanto a los manuales de políticas y procedimientos, cuánto cree que podría mejorar el margen de error en la realización de sus respectivas tareas de caja?

Mucho
No mucho
Algo
Poco
Nada

8. ¿Que representa para usted un manual de políticas y procedimientos?

- Una herramienta de trabajo
- Un texto de consulta
- Un archivo
- Documentos del auditor
- Otros

9. ¿Está de acuerdo en implementar un Manual de Políticas y Procedimientos para el área de caja del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología?

- Si
- No

10. ¿En su lugar de trabajo si existen o existieran manuales de políticas y procedimientos, cada qué tiempo los revisaría y actualizaría para su área de trabajo?

- Cada mes
- Cada año
- Cada 5 años
- Nunca

ANEXO 2

CARTA DE AUTORIZACIÓN



AUTORIZACIÓN

Con el propósito de mejorar el Control Interno, prevenir imprevistos y los obtener los beneficios expuestos en esta investigación, se expide este Manual de Políticas y Procedimientos, para el área de Caja del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, para establecer una guía actualizada y aprobada en el desempeño de los colaboradores del instituto que integran la estructura administrativa.

Derivado de la elaboración del manual, este tendrá vigencia desde su publicación, y deja sin efecto aquellos documentos que se opongan al mismo, sin firma y aprobación de la Dirección.

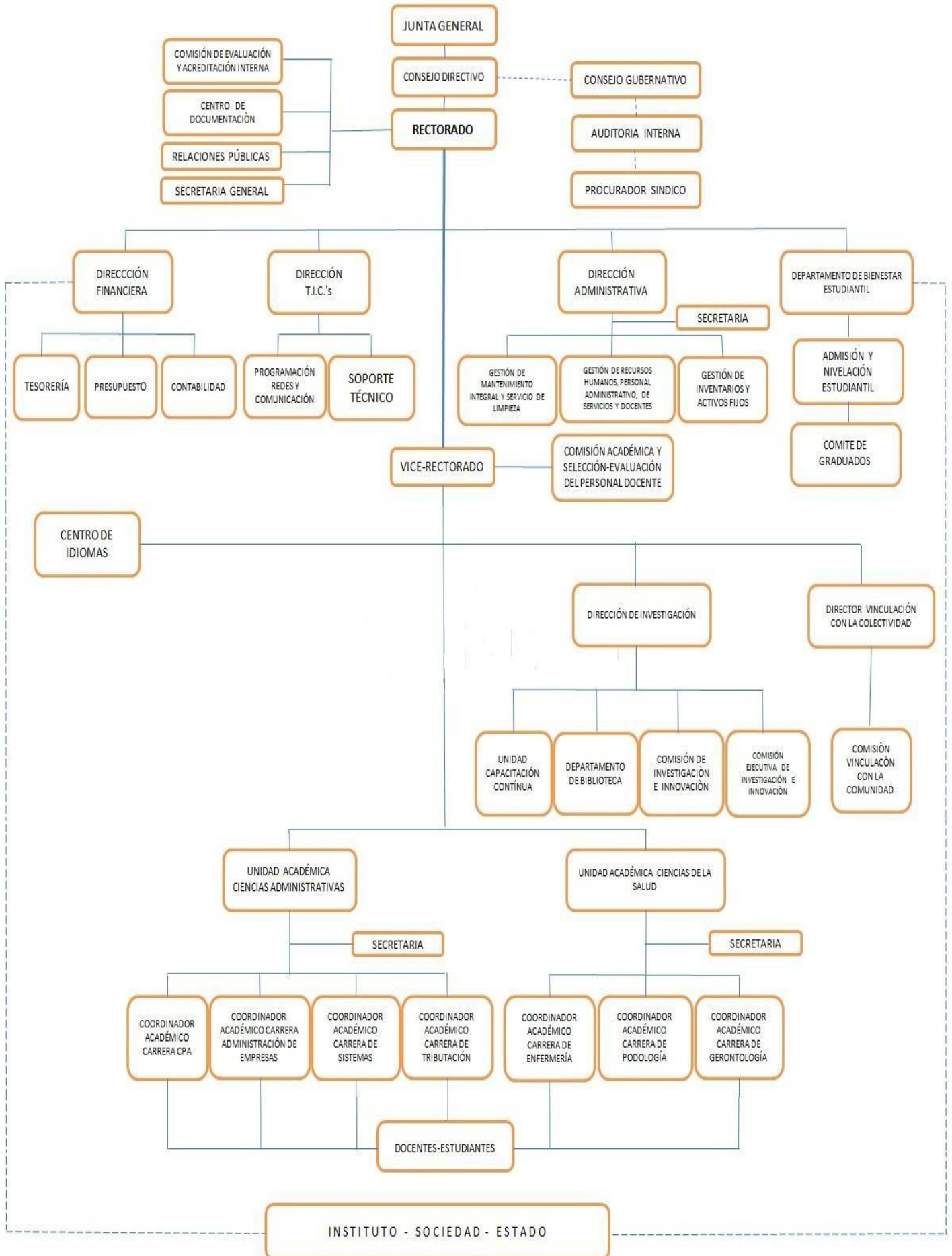
AUTORIZÓ

Lsi. Manuel Roberto Tolozano Benites
DIRECTOR GENERAL

ANEXO 3

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA INSTITUCIÓN



ANEXO 4

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL
DEPARTAMENTO FINANCIERO**



ANEXO 5

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO:
PARA EL AREA DE CAJA**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: PARA EL AREA DE CAJA

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1.	CAJA				
1.1	PROTECCIÓN				
1.1.1	La dependencia de caja es una área restringida.				
1.1.2	Existe caja fuerte para la custodia del efectivo y sus documentos.				
1.1.3	Es conocida la clave por personal deferente al cajero, tesorero y gerente.				
1.1.4	Se conservan en la caja fuerte los ingresos del día, hasta su depósito en bancos.				
1.1.5	Se encuentran con pólizas de manejo el tesorero y el cajero.				
1.1.6	Se ha responsabilizado a una sola persona el manejo de las cuentas con cheques, detallando claramente los nombres de los responsables.				
1.1.7	Se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que soportan tanto ingresos como egresos.				
1.1.8	Son adecuados los custodios para salvaguardar físicamente el dinero en operación				
1.2	Recaudo				
1.2.1	Los valores recaudados diariamente son ingresados a caja.				
1.2.2	Son registrados en respectivo libro.				
1.2.3	Se expiden los respectivos recibos de caja.				
1.2.4	Están debidamente clasificados de acuerdo a su naturaleza los ingresos.				

1.2.5	Están debidamente registrados los recaudos en libro auxiliar.				
1.2.6	Se endosan o cruzan los cheques al momento de ser recibidos para evitar que se cobren en efectivo				
1.2.7	Son adecuados los controles para asegurar que se cubren las mercancías, servicios entregados o vendidos.				
1.2.8	Se depositan intactos los ingresos, es decir se cuida de no disponer de ingresos entrantes para efectuar gastos.				
1.2.9	Se listan los cheques y otros valores recibidos por correspondencia por una persona diferente al cajero antes de entregárselos a este.				
1.3	Recibos de caja				
1.3.1	Se expiden los recibos de caja al momento de efectuarse la recepción de valores.				
1.3.2	Existe numeración consecutiva y pre numerada.				
1.3.3	Los recibos anulados son conservados en forma consecutiva.				
1.3.4	Los recibos en blanco son guardados en la caja fuerte.				
1.3.5	Se confrontan los valores estipulados en números y letras.				
1.3.6	Se confrontan los originales con las copias posteriormente.				
1.4	Caja menor				
1.4.1	Existe un fondo fijo para caja menor.				
1.4.2	Están separadas las funciones de custodia y manejo del fondo fijo de caja de las autorizaciones de pagos y registros contables.				
1.4.3	Los gastos respectivos son autorizados por funcionarios encargados para tal fin.				

1.4.4	En las entregas de efectivo, existe autorización previa del funcionario responsable, y una adecuada comprobación de las erogaciones correspondientes.				
1.4.5	Existen formatos específicos para relacionar los gastos de caja menor.				
1.4.6	Son archivados y sellados de manera adecuada los recibos de caja menor.				
1.4.7	Se codifican los comprobantes de egreso y se identifican con el nombre y firma del responsable que efectuó el gasto.				
1.4.8	Antes de pagar cualquier comprobante, se revisa el cumplimiento de políticas y disposiciones administrativas para este trámite.				
1.4.9	Se cancelan los comprobantes con sello de pagado en el momento de ser cubiertos con recursos del fondo de caja menor.				
1.4.10	El procedimiento de reembolso de caja menor es suficientemente dinámico para evitar el exceso de fondos o la falta de efectivo.				
1.4.11	Esta prohibido que los fondos de caja menor sirvan, para cambiar cheques a empleados clientes o proveedores.				
1.4.12	Se expiden cheques de reembolso a favorde la persona encargada de la caja menor.				
1.4.13	Existen topes máximos para ser destinados por gastos de caja menor.				
1.4.14	Si se presentan anticipos para gastos que se cubran con los fondos de caja menor, se delimita claramente el tiempo en que se efectuara el gasto, se da seguimiento para que pasado ese tiempo se solicite la devolución del dinero o bien la comprobación del gasto.				

1.5	Arqueos				
1.5.1	Se realizan arqueos sorpresivos a los fondos recaudados.				
1.5.2	Existen formatos apropiados para realizar los arqueos.				
1.5.3	Existen medidas correctivas cuando se presentan inconsistencias.				

ANEXO 6

**MANUAL DE FUNCIONES DEL AREA DE
CAJA**



TITULO DEL CARGO

CAJERO

DESCRIPCIÓN GENÉRICA DE FUNCIONES

OBJETIVO GENERAL

Garantizar las operaciones de una unidad de caja, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques, Boucher y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de los pagos que correspondan a través de caja.

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS

- ✓ Registra directamente los movimientos de entrada y salida de dinero.
- ✓ Recibir el pago de los estudiantes, previa emisión del comprobante de pago.
- ✓ Sacar estados de cuenta a los estudiantes.
- ✓ Orientar al usuario que acude a Caja con buen trato y calidez.
- ✓ Archivar las solicitudes y Facturas de los pagos realizados por los estudiantes.
- ✓ Realiza depósitos bancarios.
- ✓ Elabora periódicamente relación de ingresos y egresos por caja.
- ✓ Realiza arqueos de caja.
- ✓ Suministra a su superior los recaudos diarios del movimiento de caja.
- ✓ Troquela recibos de ingreso por caja, planillas y otros documentos.

- ✓ Chequea que los montos de los recibos de ingreso por caja y depósitos bancarios coincidan.
- ✓ Atiende a las personas que solicitan información.
- ✓ Transcribe y accesa información operando un computador.
- ✓ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- ✓ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- ✓ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- ✓ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- ✓ Otras funciones que se le pueda asignar.

1.- ÁMBITO DE LA ACTUACIÓN:

RESPONSABILIDAD:

MATERIALES:

Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso y medianamente complejos, siendo su responsabilidad directa.

DINERO:

Es responsable directo de dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:

Maneja en forma directa un grado de confidencialidad medio.

TOMA DE DECISIONES:

Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias anteriores para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.

SUPERVISIÓN:

El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante y no ejerce supervisión.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:

RELACIONES INTERNAS:

El cargo mantiene relaciones continuas con profesores, empleados, estudiantes y personal de la Unidad, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.

RELACIONES EXTERNAS:

El cargo mantiene relaciones continuas con público en general, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.

2.- CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGO DE TRABAJO:

AMBIENTE DE TRABAJO:

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

RIESGO:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

ESFUERZO:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual y visual bajo.

3.- PERFIL DEL CARGO:**EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:****EDUCACIÓN:**

Bachiller Mercantil, más curso de contabilidad general de por lo menos seis (6) meses de duración.

EXPERIENCIA:

Cuatro (1) años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de caja.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS:**CONOCIMIENTOS EN:**

Contabilidad general.

Técnicas para el manejo de máquina registradora, sumadora, calculadora.

Procedimientos de caja.

Programas de computación aplicables en caja.

HABILIDAD PARA:

Tratar en forma cortés y efectiva con el público en general.

Realizar cálculos aritméticos.

Realizar arqueos diarios de movimiento de caja.

DESTREZAS EN:

El conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez.

El manejo de computador, registradora, calculadora.

ADiestRAMIENTO REQUERIDO:

Atención al público.

Técnicas actualizadas de manejo y control de caja.

Entrenamiento en el sistema de su unidad.

ANEXO 7

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE CAJA**

*Manual de Políticas
y
Procedimientos
del Área de Caja*

*Instituto Superior Tecnológico
Bolivariano de Tecnología
2011*



	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA
TABLA DE CONTENIDO	

INDICE

1.	Autorización Del Área	3
2.	Generalidades	4
2.1	Objetivos	4
2.2	Alcance	4
2.3	Justificación del Manual	5
2.4	Misión	5
2.5	Visión	5
2.6	Organigrama Estructural	6
3.	Actualizaciones	7
3.1	Bitácora De Actualizaciones	7
3.2	Cuadro 1: Formato de control de Actualizaciones	7
4.	Políticas	8
4.1	Política General del Instituto	8
4.2	Políticas Específicas para el área de Caja	9
5.	Procedimientos	12
5.1	Inscripción y matricula de alumno nuevo	12
5.2	Venta de especies valoradas	13
5.3	Pago de pensiones	14
5.4	Formas de Pago	15
5.5	Desembolsos de efectivo	16
5.6	Otros procesos	17

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA
1. AUTORIZACIÓN DEL ÁREA	

AUTORIZACIÓN

Con el propósito de mejorar el Control Interno, prevenir imprevistos y los obtener los beneficios expuestos en esta investigación, se expide este Manual de Políticas y Procedimientos, para el área de Caja del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, para establecer una guía actualizada y aprobada en el desempeño de los colaboradores del instituto que integran la estructura administrativa.

Derivado de la elaboración del manual, este tendrá vigencia desde su publicación, y deja sin efecto aquellos documentos que se opongan al mismo, sin firma y aprobación de la Dirección.

AUTORIZÓ

Lsi. Manuel Roberto Tolozano Benites
DIRECTOR GENERAL

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA
2. GENERALIDADES	

2.1 OBJETIVOS

- ◆ El objetivo de este manual es definir las Políticas, Normas, Principios Generales y procedimientos del área de caja.
- ◆ El presente Manual de Políticas y Procedimientos tiene como objetivo indispensable, fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento a la cultura del Autocontrol y del mismo Sistema de Control Interno. Los Procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales y de soporte del Fondo de Desarrollo de la Educación Superior, con el fin de dotar a la misma Entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el Plan Estratégico.
- ◆ En este sentido, el Manual de Políticas y Procedimientos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a la Institución y desarrollen sus funciones en el área de Caja, se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para coadyuvar, conjuntamente con el Control Interno, en la consecución de las metas de desempeño y rentabilidad, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

2.2 ALCANCE

- ◆ Este manual servirá para su aplicación en el área de caja del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

2.3 JUSTIFICACION DEL MANUAL

- ◆ Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización.
- ◆ El manual de procesos, es una herramienta que permite a la Organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

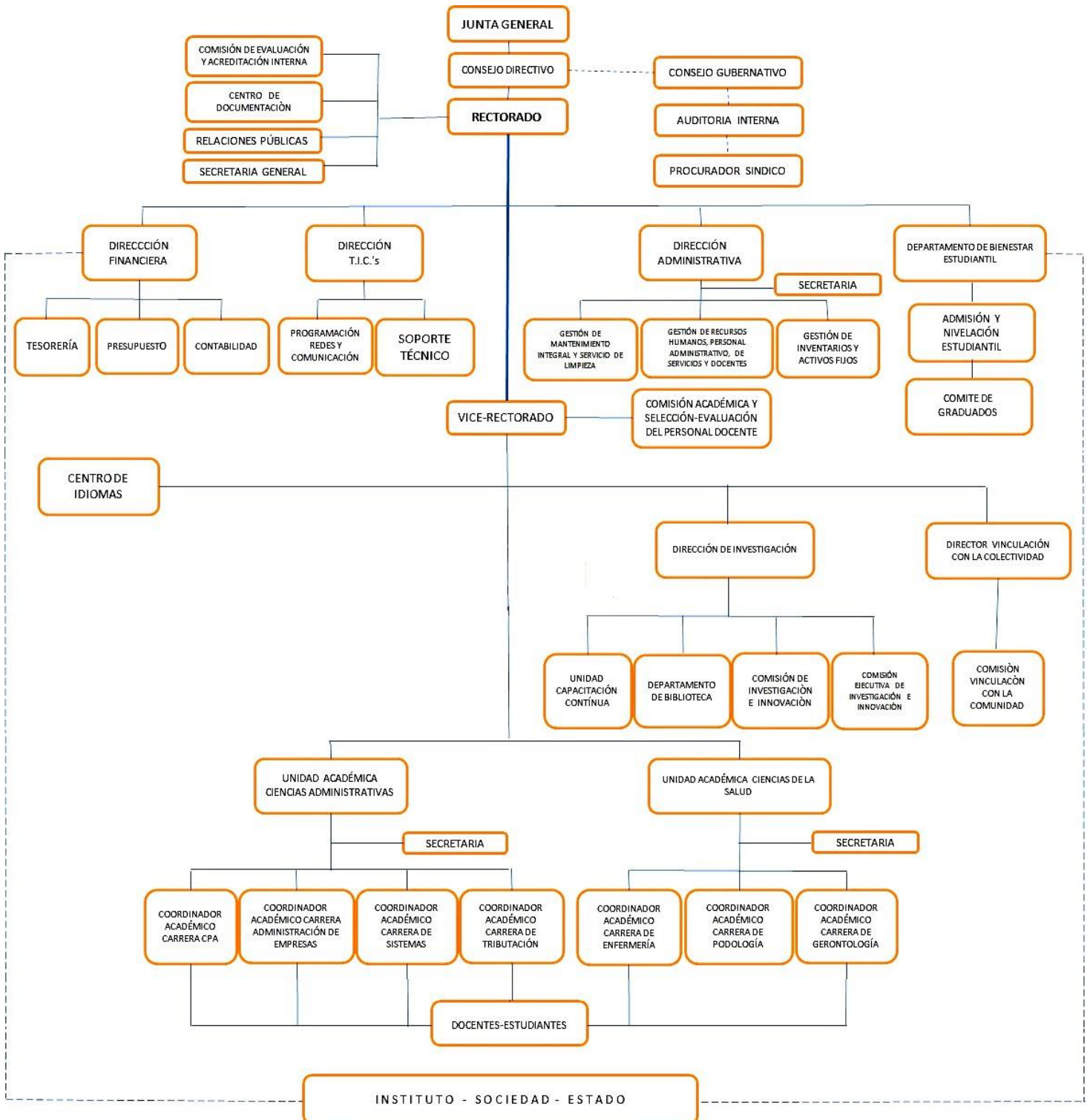
2.4 MISIÓN

- ◆ Formar profesionales técnicos y tecnólogos que aportan con excelencia académica al crecimiento global sostenible, capaces de satisfacer competencias laborales que demandan los sectores productivos.

2.5 VISIÓN

- ◆ Ser una Institución de Educación Superior acreditada con bases filosóficas, propositivas, científicas e innovadoras; formando profesionales emprendedores con sólidos conocimientos tecnológicos que aporten al desarrollo global, sustentable y protección al medio ambiente.

2.6 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA
3. ACTUALIZACIONES	

3.1 BITACORA DE ACTUALIZACIONES

Las reformas, correcciones, cambios o actualizaciones a que haya lugar, se registraran en el “Formato de control de Actualizaciones”, (ver cuadro 1). El registro se llevara de manera cronológica, incorporando al manual las hojas, con los cambios generados y extrayendo aquellas que han perdido vigencia.

3.2 Cuadro 1: Formato Control De Actualizaciones

	Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología <small>Registro de CONESUP 09-030</small>			Nombre de la Política o Procedimiento	Vigente a partir de: dd/mm/aa
	Dependencia que genera el documento				Página 1 de n
Registro número	Fecha de registro			Nombre del responsable de la inserción	Código
	Día	Mes	Año		Firma
1					
2					
N					

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA
4. POLITICAS	

4.1 Política General del Instituto

- ◆ El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es una Institución de Educación Superior, con Registro Institucional Nro. 09-030 otorgado por el CONESUP, de derecho público, con personería jurídica propia, y capacidad de autogestión administrativa y financiera.

- ◆ La Institución se caracteriza por el alto nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes, en nuestro caso los estudiantes o sus representantes. La calidad de los servicios dependen de las actitudes de todo el personal que labora en el instituto.

- ◆ Para los colaboradores del instituto, el servicio deberá ser, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad.

- ◆ El personal en todos los niveles y áreas de debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la institución y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA
4.POLITICAS	

4.2 Políticas Específicas para el Área de Caja

- ◆ El colaborador del Área de Caja deberá estar orientado a la atención al cliente.

- ◆ Deberá brindar atención cortes a los usuarios y estar en capacidad de resolver problemas de los mismos o en su defecto direccionarlos al lugar específico en donde podrán hallar respuesta.

- ◆ Existen dos horarios para el área de caja, los cuales se detallan a continuación:
 - Horario 1: Lunes a Viernes de 14:00 a 21:00
 - Sábado de 10:00 a 14:00
 - Horario 2: Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00
 - Domingo de 09:00 a 13:00

- ◆ El colaborador deberá cumplir con el horario establecido, en caso de no hacerlo, deberá presentar la debida justificación.

- ◆ En caso de incumplimiento en los horarios de atención establecidos, sin justificación, se procederá a efectuar la respectiva multa que podrá ser de hasta el 10% del sueldo del colaborador.

- ◆ En caso de reincidir en faltas y atrasos injustificados, se podrá proceder a la separación de la institución de dicho colaborador.

- ◆ Son responsabilidad del colaborador los fondos que ingresen por caja, el cual deberá custodiarlo y mantener seguros hasta el momento en que termine sus funciones del día.

- ◆ Deberá verificar que los saldos de recaudación en sistema coincidan con el físico disponible.

- ◆ Al terminar su jornada el colaborador deberá realizar el respectivo arqueo de caja y dejar realizando la respectiva papeleta para realizar el depósito bancario.

- ◆ El colaborador del área de caja, entregara únicamente a su jefe inmediato, los fondos recaudados en su jornada laboral.

- ◆ El colaborador, efectuando la función de Cajero, no podrá disponer del dinero de la institución para fines personales, por constituirse una falta de alta gravedad si así lo hace, motivo suficiente para ser separado de la institución de manera inmediata.

- ◆ Sera responsabilidad del colaborador la cantidad de facturas que le sean entregadas para el desarrollo de sus funciones.

- ◆ El colaborador deberá emitir la respectiva factura por los pagos que reciba de los estudiantes o quien los represente.
- ◆ La factura podrá ser emitida a nombre del estudiante o la persona o institución que el usuario desee.
- ◆ Será responsabilidad del colaborador los equipos, implementos y suministros que le sean destinados para el cumplimiento de sus funciones.
- ◆ El colaborador del área de caja no podrá consumir alimentos en su puesto de trabajo.
- ◆ El colaborador del área de caja no podrá abandonar su puesto de trabajo sin contar con la autorización de su jefe inmediato.
- ◆ El colaborador del área de caja deberá ser imparcial y no dar preferencia a nadie en la fila, para no generar incomodidades.
- ◆ El colaborador deberá guardar con estricta confidencialidad las claves de acceso al sistema de la institución y el ordenador que se le asigne, así como también de la información que posee de la institución.

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA
5. PROCEDIMIENTOS	

5.1 Inscripción y matricula de alumno nuevo

- ✓ Se saluda con amabilidad al usuario y se pregunta que tramite va a cancelar.
- ✓ Se recibe del usuario, la ficha de inscripción autorizada por el departamento de Admisiones.
- ✓ Se deberá consultar con el usuario a nombre de quien desea la factura, con el objetivo de evitar repetir la misma y pérdida de tiempo.
- ✓ Se preguntara al usuario si va a cancelar el valor por la matricula e inscripción o solamente la inscripción.
- ✓ Se recibe el valor, en efectivo o en sus diferentes formas de pago.
- ✓ Se procesa en el sistema de facturación y se imprime la factura correctamente.
- ✓ Se sella la factura, con sello autorizado y se entrega al cliente.
- ✓ Se despide al cliente con cortesía.
- ✓ Se deberá archivar las fichas de inscripción para luego ser entregadas a Secretaria General.
- ✓ Se deberá archivar la copia de la factura.

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA
5.PROCEDIMIENTOS	

5.2 Venta de especies valoradas

- ✓ Se saluda con amabilidad al usuario y se pregunta que tramite va a cancelar.
- ✓ Una vez que se nos especifica el tipo de especie valorada que necesita, procedemos a especificar en el sistema de emisión de especies valoradas y seleccionar el paralelo en que se encuentra el estudiante.
- ✓ Existen varias especies valoradas autorizadas para ser emitidas, las cuales son:
 - Justificación de faltas
 - Examen atrasado
 - Examen de recuperación
 - Cambio de horario en materias
 - Cambio de paralelo
 - Convalidación de materia
 - Crédito del IECE
 - Especie libre
 - Arrastre de materia
 - Equiparación de materias
 - Certificado de notas
 - Certificado de asistencia y matricula
- ✓ El sistema automáticamente genera la especie solicitada, la cual deberá ser impresa en la impresora destinada para esa función.
- ✓ Se entrega la especie y se despide al usuario con cortesía.
- ✓ En caso de anulación de especies se deberá especificar en el sistema de emisión de especies el motivo de la anulación y se archivara la especie anulada

5.3 Pago de pensiones

- ✓ Se saluda con amabilidad al usuario y se pregunta que tramite va a cancelar.
- ✓ Una vez especificado por el usuario por el usuario que va ha cancelar pensiones, se procede a consultar el nombre del alumno de quien desea realizar el pago.
- ✓ Se consulta en el sistema los valores pendientes de cobro y se los comunica al usuario.
- ✓ Se pregunta al usuario cual es el valor que va a cancelar y se recibe el valor.
- ✓ Se deberá consultar con el usuario a nombre de quien desea la factura, con el objetivo de evitar repetir la misma y pérdida de tiempo.
- ✓ Se procesa en el sistema de facturación el pago.
- ✓ Se sella la factura, con sello autorizado y se entrega al cliente.
- ✓ Se despide al cliente con cortesía.
- ✓ Se deberá archivar la copia de la factura.

5.4 Formas de Pago

- ✓ Existen las siguientes formas de pago:
 - Pagos en Efectivo (dólares)
 - Pagos en Cheques solo de Bancos Nacionales.
 - Se especifica en el sistema que el pago es en cheque
 - Se verifica si el cheque esta girado a la vista o posfechado y se deja especificado en el sistema la fecha de cobro.
 - Se deberá preguntar y registrar un número de contacto al usuario que pague con cheque.
 - Pagos en Tarjetas de Crédito solo las nacionales
 - Se cobrara un 3% adicional al valor de la factura en caso de ser un pago corriente.
 - Se cobrara un 7% adicional al valor del pago con tarjeta en caso de ser un pago diferido.
 - Se podrá diferir los pagos solo hasta 3 meses.
- ✓ También se podrán efectuar pagos de forma mixta.

5.5 Desembolsos de efectivo

- ✓ Se podrá realizar desembolsos de efectivo, previa autorización del Director Financiero, Rector y Vicerrectora.
- ✓ Por los desembolsos realizados la persona autorizada deberá firmar un vale de caja por el valor del desembolso.
- ✓ El respectivo vale de caja será archivado, para el momento de arqueo de caja justificar dicho valor faltante.

5.6 Otros procesos

- ✓ Si el usuario lo solicita se le podrá entregar los historiales de pago de un estudiante de forma gratuita.
- ✓ Si el usuario lo solicita se podrá imprimir una planilla de pago con los valores pendientes.
- ✓ Se podrá imprimir listados por curso de los estudiantes que estén al día en sus pagos, exclusivamente a los profesores.
- ✓ Eliminación de facturas y especies valoradas por errores.
 - Los usuarios podrán presentar reclamos por errores en la factura o en la especie valorada si esta fue emitida en el mismo día del reclamo, presentando el documento original errado.
 - En caso de ser la factura de días anteriores, se deberá estudiar el caso y entregar todos los soportes al área de Admisiones para que se realicen las respectivas correcciones, en caso de corregir la cuenta del estudiante, se procederá a entregarle al usuario el histórico de los pagos del estudiante para certificar dichas correcciones con los saldos actualizados.
- ✓ En caso que en el sistema de facturación, aparezcan valores pendientes de estudiantes que no corresponden o que ya fueron cancelados, se entregara al estudiante un historial de pagos, con esa información de lo direccionara al área de Admisiones para se realicen las respectivas correcciones.