

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN

**CARRERA DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

PROYECTO DE TITULACIÓN:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL
INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA EN LA UNIDAD EDUCATIVA
PARTICULAR “JAPÓN” 2022.**

Autor:

Sánchez Peralta Sergio René

Asesor:

MSC. Guillen Fuentes Jessica Maricela

Santo Domingo, Ecuador

2022



PLAN DE PROYECTO DE TITULACIÓN

<i>DATOS DEL ESTUDIANTE</i>	
<i>Nombre: Sánchez Peralta Sergio René</i>	<i>Nivel: 5to Semestre</i>
<i>Carrera: Administración de Empresas</i>	<i>Dirección; Urb. Peralta: Calle José Mejía Lequerica y Riobamba – Santo Domingo</i>
<i>Correo electrónico: srsanchezp@itsjapon.edu.ec</i>	TELÉFONO
<i>hanzox5@gmail.com</i>	0997-071-666
<i>hanzo_x5@hotmail.com</i>	

Fecha: 18-01-2022

<i>DATOS DEL ASESOR</i>	
<i>Nombre del Asesor: Ing. Guillen Fuentes Jessica Maricela MsC.</i>	<i>Administración de Empresas</i>
<i>ASESORÍA DE PROCESO DE TITULACIÓN</i>	
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA EN LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “JAPÓN” 2022	
Variable Independiente: Manuales de Políticas y Procedimientos.	
Variable Dependiente: Control Interno Administrativo.	

OBJETIVO GENERAL

Diseñar el Manual políticas y procedimientos para mejorar el control interno administrativo del Departamento de Colecturía en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” de Santo Domingo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Revisar la Bibliografía actualizada sobre manuales de procedimientos, control interno administrativo para argumentar sólidamente la investigación.
- 2.- Diagnosticar la situación actual de los procesos del control interno administrativo del departamento de colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”. Aplicando herramientas de investigación, que permita evidenciar el problema planteado.
- 3.- Diseñar los manuales políticas y procedimientos para el control interno administrativo del departamento de colecturía en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”.

JUSTIFICACIÓN

Aporte teórico.

Esta investigación sobre manuales y políticas procedimientos busca mejorar los procesos administrativos que permitan desarrollar sus funciones de una forma correcta y acertada estableciendo responsabilidades al personal encargado de cada área y hacerlos partícipes de los objetivos para el cumplimiento de las funciones de sus actividades. Puesto que la mayoría de empresas están en constante evolución, es así como el uso de los manuales de procesos al ser un componente del sistema de control interno, podemos encontrar en él una herramienta en la cual apoyarse; por tal razón servirá de modelo para empresas de similares procesos, para consultas de los estudiantes de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, Instituto Superior Tecnológico Japón, y para profesionales.

Aporte práctico.

Con la elaboración de este manual de políticas y procedimientos, se pretende mejorar el desempeño del control interno en el departamento de Colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” y dar solución a los problemas en la organización y ejecución de las actividades diarias, que se las viene realizando de forma empírica desde la creación de la Institución Educativa, a esto se suma que solo una persona tiene el conocimiento para la ejecución de estos procesos, y que cuando esta persona se imposibilite su asistencia por factores personales o de salud las actividades de matrículas y cobros de pensiones son limitadas a realizarse de forma manual y no en el sistema contable (PROGRAMA).

Novedad científica

Gracias al aporte de libros y autores esta investigación se realizará con la finalidad de reconocer la importancia de los manuales administrativos, entre estos específicamente los manuales de políticas y procedimientos, su elaboración, implementación y su aplicación, se podrá acumular y procesar los datos recogidos y de esta forma poder determinar la importancia del manual, para poder concretar este trabajo será necesario recurrir a diferentes páginas webs y libros, que servirán como medio explicativo sobre el tema y permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos en clases.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez Torres, M. G. (2020). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. Ciudad de México: Panorama Editorial.

Aragó, V., & Cabedo, J. (2011). *Dirección Financiera de la Empresa: Financiación, Planificación y Gestión de Activo Corriente*. Castelló de la Plana: Universitat Jaume.

- Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2018). *Finanzas Corporativas - Enfoque Central*. Ciudad de México: Cengage learning.
- Chiavetano, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Tlalnepantla: McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Dirección de Planificación, G. S. (2017). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial l PDOT 2030*. Santo Domingo: GAD Municipal de Santo Domingo.
- Filion, L. J., Cisneros Martinez, L. F., & Mejía-Morelos, J. H. (2011). *Administración de PYMES - Emprender, Dirigir y Desarrollar Empresas*. Naculpan de Juárez: Pearson Educación.
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa - Gestión Estratégica del Cambio*. Nacaulpan de Juárez: Pearson Educación.
- Franklin, E. B. (2009). *Organización de Empresas*. Ciudad de México: McGraw Hill - Interamericana Editores.
- Gitmar, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de Administración Financiera*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Mantilla B., S. A. (2018). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Secretaria Nacional de Planificación. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación.
- Silva Aristeguieta, A. (2020). *Administración de Empresas*. Miami: Independently Published.
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno en una organización*. Cienfuegos: Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos. Recuperado el 11 de Enero de 2022, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>.



Una vez revisado el Plan de Proyecto de Titulación y aprobado en Junta Académica de la Carrera, se autoriza al estudiante a comenzar con su proyecto de titulación.

Atentamente,

Nombre Asesor: Ing. Jessica Maricela Guillen Fuentes, MsC.

Firma Asesor: _____





INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Señalar el mes		Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				FIRMA ESTUDIANTE		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Actividad	Indicaciones y revisión general del tema, cronograma.			X	X																			
	Objetivos, Justificación, Hipótesis				X	X																		
	Planteamiento del Problema, Metodología					X	X	X																
	Revisión de la literatura o fundamentos teóricos							X	X															
	Resultados (obtenidos de los datos primarios sujeto de análisis)								X	X														
	Propuesta (implementación de propuesta del proyecto) I parte									X	X	X												
	Propuesta (implementación de propuesta del proyecto) II parte										X	X	X											
	Análisis de Resultados obtenidos luego aplicar la propuesta										X	X	X	X										
	Conclusiones Recomendaciones													X										
	Revisión general para la aprobación del borrador final.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X										





APELLIDOS Y NOMBRE DEL ESTUDIANTE: SÁNCHEZ PERALTA SERGIO RENÉ

FIRMA DEL ESTUDIANTE: _____

FIRMA ASESOR: _____

FIRMA DIRECTOR ACADÉMICO: _____



CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Dr. Antonio Arias

COORDINADOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN - SANTO DOMINGO.

Estimado Doctor.

Mediante la presente tengo a bien a informar que el Trabajo de Titulación realizado por el señor: Sánchez Peralta Sergio René, cuyo tema es: **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA EN LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “JAPÓN” 2022, UBICADO EN LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS.**

Ha sido revisado en todas sus partes, y sometido al sistema anti-plagio, por lo cual autorizo su respectiva presentación.

Particular que informo para fines pertinentes.

MSC. Guillen Fuentes Jessica Maricela

ASESOR





DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO PRÁCTICO DE TITULACIÓN

Yo, Sánchez Peralta Sergio René, con cédula de ciudadanía 171688360-6, libre y voluntariamente DECLARO, que el trabajo académico titulado:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA EN LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “JAPÓN” 2022, UBICADO EN LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS.

Que las opiniones, resultados y conclusiones expuestos en el presente trabajo son de total y exclusiva responsabilidad del autor, original, auténtica y personal, constituyéndose en documento único como mandan los principios de investigación científica; de ser comprobado lo contrario me someto a las disposiciones legales pertinentes.

Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,

Sánchez Peralta Sergio René

C.C. 171688360-6

Correo: hanzo_x5@hotmail.com



DEDICATORIA

Dedico este proyecto a aquellas personas que estuvieron siempre a mi lado brindándome su mano y apoyo incondicional, motivándome siempre a continuar con una carrera superior, a mi padre Sergio Fernando Sánchez por ser quien ha sido mi modelo a seguir y quien influyó significativamente en esta importante decisión, a Tito Oswaldo Ruiz y Betty Magdalena Torres por ser mis segundos padres quienes me han apoyado en todo momento con ese enorme corazón con el que se caracterizan, animándome a superarme académica y profesionalmente.

A mi hija Melani Hanna Sánchez, demás familiares y amigos quienes de alguna manera fueron partícipes en el alcance de este importante propósito, al brindarme su tiempo y conocimientos en momentos en los que tenía dudas o dificultades en diversas situaciones, esto me sirvió para aprender de ellos y poder cumplir con el objetivo anhelado.

Sánchez Peralta Sergio René

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento al Instituto Superior Tecnológico “JAPÓN”, en su determinación para brindar una educación de calidad y preparar a futuros profesionales en la carrera de Administración de Empresas, y de esta manera cumplir con la meta de ser profesional, poder servir a la sociedad y contribuir al desarrollo de nuestro país.

Mi gratitud también a todos aquellos docentes quienes supieron brindar sus conocimientos durante estos dos años y medio de estudios, que gracias a su esfuerzo, paciencia y sabiduría dictaron sus cátedras las cuales fueron fortaleciendo nuestra formación profesional.

Muy agradecido también con mis tutores Msc. Jessica Guillen Fuentes y Mba. Leonardo Carrión Hurtado, quienes me orientaron académicamente en el desarrollo del presente proyecto de investigación, que con sus instrucciones y criterios permitieron alcanzar el cumplimiento de los objetivos planteados en la propuesta y que servirán como una alternativa de solución para el Departamento de Colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”.

Agradezco también a la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” en especial al Msc Oswaldo Ruiz M. por otorgarme la disposición de poder realizar el presente proyecto de investigación en la Institución que dirige con arduo trabajo e ímpetu y se ha caracterizado por el compromiso social de los jóvenes Santodomingueños.

A mis amigos y compañeros, con quienes durante este tiempo coincidimos en esta pequeña aventura estudiantil donde de una u otra forma estuvimos apoyándonos en nuestra formación profesional y personal.

Con cariño, Sergio Sánchez

RESUMEN

El presente trabajo de proyecto de investigación tiene como objetivo el diseñar un Manual de Políticas y Procedimientos para el Control Interno Administrativo de Colecturía en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” 2022, ubicada en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, el mismo que tiene la finalidad de determinar la forma correcta de los procesos y funciones que deben ejecutar el personal del Departamento de Colecturía puesto que dichas actividades se las realiza de manera empírica desde la creación del plantel, por tal razón nace la iniciativa de contar con un manual de procedimientos que permita mejorar la organización y el control de dicho departamento y, además; lograr la eficiencia y eficacia institucional.

Las organizaciones en la actualidad requieren de un sistema de control interno que les permita controlar el funcionamiento de la institución, detectar las dificultades generadas y buscar soluciones efectivas que permita disminuir los riesgos operativos y financieros, teniendo en cuenta lo anterior se genera una propuesta de control interno acompañada de una herramienta de autoevaluación que permita recolectar la información, medir cada uno de los componentes y mejorarlos en el plazo adecuado, el seguimiento y monitoreo es continuo de tal manera que garantiza la efectividad en la ejecución y alcance de resultados.

En este proyecto de investigación se realizó una investigación cuali-cuantitativa donde fue necesario aplicar métodos los cuales permitieron la recopilación y tratamiento de la información mediante: la entrevista realizada al Rector y las encuestas aplicadas a los trabajadores del Departamento de Colecturía donde se obtuvo los datos necesarios que permitió la elaboración de la propuesta y finalmente formular las conclusiones y recomendaciones que permiten demostrar el alcance los objetivos diseñados para efectos del presente estudio.

ABSTRACT

The objective of this research project work is to design a Manual of Policies and Procedures for the Internal Administrative Control of Collections in the Private Educational Unit "JAPÓN" 2022, located in the province of Santo Domingo de los Tsáchilas, the same that has the purpose of determining the correct form of the processes and functions that must be carried out by the staff of the Collection Department since these activities are carried out empirically since the creation of the campus, for this reason the initiative of having a procedures manual was born that allows to improve the organization and control of said department and, in addition; achieve institutional efficiency and effectiveness.

Organizations today require an internal control system that allows them to control the functioning of the institution, detect the difficulties generated and seek effective solutions that allow reducing operational and financial risks, taking into account the above, a control proposal is generated accompanied by a self-assessment tool that allows collecting information, measuring each of the components and improving them in the appropriate time, follow-up and monitoring is continuous in such a way that it guarantees the effectiveness in the execution and scope of results.

In this research project, a qualitative-quantitative investigation was carried out where it was necessary to apply methods which allowed the collection and treatment of information through: the interview with the Rector and the surveys applied to the workers of the Collection Department where the data was obtained necessary that allowed the elaboration of the proposal and finally to formulate the conclusions and recommendations that allow to demonstrate the scope of the objectives designed for the purposes of this study.

CONTENIDO

PLAN DE PROYECTO DE TITULACIÓN	ii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	ix
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO PRÁCTICO DE TITULACIÓN.....	x
DEDICATORIA	xi
AGRADECIMIENTO	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
CONTENIDO	xv
Índice de Figuras.....	xxi
Índice de Tablas	xxii
Antecedentes.....	1
Introducción.....	3
Planteamiento del Problema.....	5
Objetivos.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
Justificación	8
Alcance y Limitaciones.....	10

Idea a Defender	11
Variables	11
Variable Independiente	11
Variable Dependiente.....	11
Línea de Investigación.....	11
CAPÍTULO I	12
1. Marco Teórico y Metodología	12
1.1.1. Marco Conceptual	12
1.1.2. Administración.....	12
1.1.3. Manuales Administrativos.....	17
1.1.4. Control Interno	22
1.1.5. COSO 1	24
1.2. Marco Referencial.....	25
1.3. Marco Legal.....	27
1.3.1. INEN	27
1.3.2. ISO 9001 (2018).....	27
1.3.3. BPM.....	28
1.4. Metodología	30
1.4.1. Diseño de Investigación	30

1.4.2.	Tipos de Investigación.....	31
1.4.2.1.	Investigación Bibliográfica - Documental	31
1.4.2.2.	Investigación de Campo.....	31
1.4.2.3.	Investigación Explicativa.....	32
1.4.3.	Métodos de la Investigación.....	32
1.4.2.3.	Población y Muestra.....	33
1.4.4.	Técnicas de Investigación.....	33
1.4.4.1.	Entrevista	34
1.4.4.2.	Encuesta.....	34
1.4.5.	Instrumentos de Investigación.....	35
1.4.6.	Guía de Entrevista.....	35
CAPÍTULO II.....		37
2.	Resultados.....	37
2.1.	Resultados de la Tabulación de la Entrevista y la Encuesta.....	37
2.2.	Entrevista	37
2.3.	Encuesta.....	40
2.4.	Resumen de los Resultados.....	45
CAPÍTULO III.....		46
3.	Propuesta de Solución al Problema.....	46

3.1. Estructura de la Propuesta de Solución al Problema.....	46
3.1.1. Nombre de la Propuesta	46
3.1.2. Objetivos	46
3.1.3. Elementos que Conforman la Propuesta	47
3.1.4. Como la Propuesta Contribuye a Solucionar las Insuficiencias Detectadas en el Diagnóstico	48
3.1.5. Aplicación Práctica de la Propuesta	48
3.1.6. Alcance.....	48
3.1.7. Acciones para Socialización del Manual.....	48
3.1.8. Contenido del Manual de Políticas y Procesos.	49
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA EN LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “JAPÓN” 2022.....	51
Introducción	54
Visión:.....	55
Misión:	55
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	56
POLÍTICAS GENERALES	58
POLÍTICAS ESTUDIANTES NUEVOS Y ANTIGUOS.....	59
POLÍTICAS ESTUDIANTES BECADOS.....	59

PRODUCTOS DEL PROCESO	60
Objetivo.....	61
Alcance.....	61
RESPONSABLE DEL PROCESO:	61
Políticas Internas Departamento de Colecturía.....	82
CONTROL INTERNO	83
Introducción	83
Objetivo del manual de control interno.....	83
Metodología del Control Interno.....	85
Alcance del manual de Control interno.....	85
Objetivo específico Departamento de Colecturía.....	86
Elementos de los componentes del Control Interno.....	86
1. Ambiente de Control.....	87
2. Valoración de Riesgo.....	87
3. Actividades de Control.....	87
4. Sistemas de Información.....	87
5. Seguimiento del Sistema de Control Interno	88
CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN	89
CONCLUSIONES	95



RECOMENDACIONES.....	96
Bibliografía.....	97
ANEXOS.....	101
1. ENTREVISTA AL RECTOR.....	101
2. ENCUESTA TRABAJADORES COLECTURÍA.....	104
3. FOTOGRAFÍAS EN ESTUDIO DE CAMPO.....	106



Índice de Figuras

Figura 1 Espina de pescado - Causa y Efecto.....	6
Figura 2 Clases de manuales administrativos.....	18
Figura 3 Elementos de la propuesta.....	47
Figura 4 Modelo formato del Manual de Procedimientos.....	49
Figura 5 Organigrama estructural.....	56
Figura 6 Diagrama admisión y continuación de matrícula.....	63
Figura 7 Diagrama de Matrícula.....	65
Figura 8 Diagrama matrícula alumno antiguo.....	67
Figura 9 Diagrama pago de pensión por deposito o transferencia.....	69
Figura 10 Diagrama cobro pensión en efectivo.....	71
Figura 11 Diagrama cuenta por cobrar.....	73
Figura 12 Diagrama otorgamiento de becas.....	75
Figura 13 Diagrama adquisición de uniformes.....	77
Figura 14 Pago servicios básicos.....	79
Figura 15 Diagrama pago planillas IESS.....	81

Índice de Tablas

Tabla 1	Contenido de los manuales de políticas y procedimientos	20
Tabla 2	Elementos del control interno	23
Tabla 3	Entrevista Rector Unidad Educativa Particular "JAPÓN"	37
Tabla 4	Gráfica 1 – Estadística de encuesta.....	40
Tabla 5	Gráfica 2 – Estadística de encuesta.....	41
Tabla 6	Gráfica 3 – Estadística de encuesta.....	41
Tabla 7	Gráfica 4 – Estadística de encuesta.....	42
Tabla 8	Gráfica 5 – Estadística de encuesta.....	42
Tabla 9	Gráfica 6 – Estadística de encuesta.....	43
Tabla 10	Gráfica 7 – Estadística de encuesta.....	43
Tabla 11	Gráfica 8 – Estadística de encuesta.....	44
Tabla 12	Gráfica 9 – Estadística de encuesta.....	44
Tabla 13	Diagramación administrativa Modelo ANSI	57

Antecedentes

La educación en el Ecuador ha sido de interés general tanto público como privado, esto se debe al considerar el potencial de los estudiantes en relación a las necesidades del entorno, es importante resaltar que los oficios más frecuentes y con mayor demanda laboral no requieren de una especialidad superior, en vista de general elementos que cubran dichas necesidades el Dr. Oswaldo Ruiz Merino y su compromiso con la educación, vio en este sentido la oportunidad de proveer de jóvenes capaces de desenvolverse en la vida cotidiana y mejorar sus condiciones económicas para su formación profesional, amparado en la ley conjuntamente con los lineamientos de la Dirección de Educación ha logrado las siguientes resoluciones:

- Resolución No. 1618 en el año 1997 se autorizó la creación y funcionamiento del Colegio Popular Particular “Japón” del Ciclo Básico con las especialidades: Mecánica Automotriz, Turismo, Secretariado, Contabilidad E Informática, con jornada matutina, vespertina y nocturna con el objetivo de que los alumnos obtengan un Título Práctico en el Décimo Año Básico.
- Resolución No. 1073 en el año 2000 se dio paso a la creación y funcionamiento del bachillerato en Comercio y Administración: Informática, Turismo, Secretariado Bilingüe y Contabilidad; y con Bachillerato Técnico Industrial: la especialidad de Mecánica Automotriz.
- Resolución No 30 del 2013 se autoriza al cambio de denominación al Colegio Particular “JAPÓN” por Unidad Educativa Particular “JAPÓN”.
- Resolución No. 077-2013 se autoriza el permiso de funcionamiento del bachillerato general unificado:

- Técnico de servicios especialidad de aplicaciones informáticas en jornada matutina.
- Técnico industrial especialidad de Electromecánica Automotriz en jornada matutina.

Es una institución que se encuentra al servicio de los jóvenes santodomingueños, comprometidos con una educación integral con calidad y calidez como lo especifica los requerimientos del MINEDUC en conformidad con el art. 26 de la Constitución del Ecuador.

La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.. Constitución de la República del Ecuador. (2008).

Siendo consecuentes con el desarrollo holístico se ha trabajado constantemente en brindar a la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, jóvenes empoderados y autosuficientes para desempeñar en áreas técnicas que cubran las necesidades sociales en diferentes áreas de trabajo, el Colegio cuenta con reconocimiento social y su servicio es garantizado, tiene personal docente capacitado y a la vanguardia de proveer de conocimientos actualizados a sus estudiantes, dada la trayectoria y experiencia hacen de las autoridades una Institución con un alto nivel de prestigio y aceptación en el entorno educativo.

Introducción

La realización de este proyecto de investigación en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, institución para la que se diseña un Manual de Políticas y Procedimientos para el Control Interno Administrativo de Colecturía, considerando que el plantel, desde su creación ha desarrollado sus actividades de forma empírica, causando pérdidas monetaria como también la deserción de estudiantes por la desconfianza que generan los procesos, por tal razón la herramienta que se propone, la misma que con la aplicación de un correcto control interno tienen como finalidad de optimizar los recursos garantizando la eficiencia en los procesos que se desarrollan, con la finalidad de cumplir los objetivos institucionales.

En el capítulo I, se expone el marco teórico con los conceptos más relevantes que describen a las variables, además de una metodología que permite el desarrollo de los objetivos propuestos para el departamento de Colecturía. Se detallan los conceptos y definiciones que fueron empleados durante el desarrollo del Manual de Políticas y Procedimientos.

En el capítulo II, se realiza el análisis e interpretación de los resultados de las diferentes técnicas utilizadas en el estudio de este proyecto: resultados de observación directa, resultados de la entrevista al Rector de la institución, resultados de las encuestas realizadas al personal del Departamento de Colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, se agrega una triangulación de la información con la finalidad de proporcionar una orientación más asertiva al lector, quien podrá comprender sin dificultades.

El capítulo III: se presenta la propuesta de solución al problema detectado en el departamento de Colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, se desarrolla el Manual de Políticas y Procedimientos para el Control Interno Administrativo, basado a las necesidades y



hallazgos encontrados durante la investigación, con la finalidad de garantizar la eficiencia y eficacia de los procesos.

Finalmente se brindan las conclusiones y recomendaciones basadas en los objetivos propuestos, los mismos que han sido logrados con el desarrollo de este proyecto y que puedan ser tomadas en cuenta por parte del Rector de la institución, o adaptadas en Instituciones que presenten dificultades similares y por el compromiso social que les caracteriza, deseen mejorar los procesos y la gestión interna de sus instituciones, siempre considerando al cliente como el objetivo al que deben satisfacer para asegurar el reconocimiento social y ser competitivos en el mercado.

Planteamiento del Problema

En la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, ubicada en la calle Galápagos y Cuenca, frente a SOLCA (Sociedad de Lucha Contra el Cáncer), del Cantón de Santo Domingo de los Colorados, correspondiente a la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, se pudo determinar que no cuenta con un manual de Políticas y Procedimientos para el Control Interno Administrativo de las actividades que se efectúan en el Departamento de Colecturía y desde sus inicios estas se ejecutan de forma empírica. Esto da como resultado una limitada planificación y control de las actividades académicas que la institución debe cumplir de forma obligatoria de acuerdo a los lineamientos y cronograma escolar emitidos por el Ministerio de Educación, además la ausencia de políticas en las actividades de matriculación y cobro de pensiones provocan confusiones en el manejo de los recursos receptados para cubrir las principales necesidades del plantel.

Los procesos del departamento también se ven afectados por la falta de verificación y control en los pagos de los servicios básicos en las fechas hábiles y exactas, esto trae como consecuencia el pago de multas innecesarias que representa derogaciones de dinero sin retorno, a todo lo expuesto se suma una falencia en la coordinación con los distribuidores de insumos y materiales en cuanto a pagos y recepción de equipos, y por último se hace referencia a la apatía y falta de cordialidad hacia los clientes quienes se muestran insatisfechos por la atención y falta de información que reciben en dicho departamento.

Teniendo en cuenta los pormenores detectados en el Departamento de Colecturía del Plantel, se procede a plantear la siguiente investigación “Manual de Políticas y Procedimientos para el Control Interno Administrativo de Colecturía en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” 2022, ubicado en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas”.

El manual de funciones permitirá obtener una adecuada estructura administrativa, organizacional y contará con una guía en el desarrollo de actividades acorde a las políticas y procedimientos para el Control Interno y mejorar significativamente el desempeño del personal del Departamento de Colecturía.

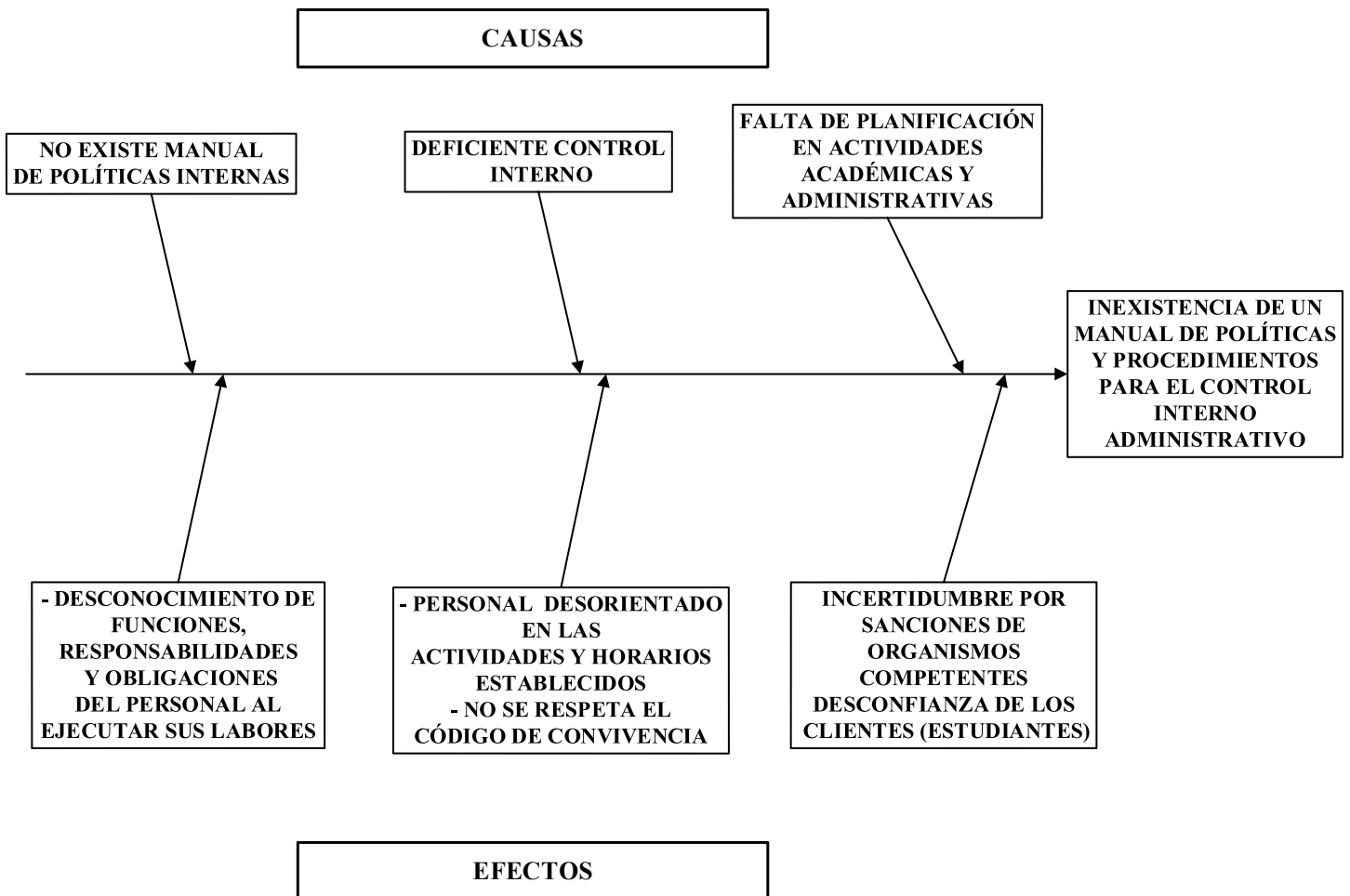


Figura 1 Espina de pescado - Causa y Efecto.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un Manual de Políticas y Procedimientos para mejorar el control interno administrativo del departamento de Colecturía en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” de Santo Domingo.

Objetivos Específicos

1. Revisar la Bibliografía actualizada sobre manuales de procedimientos, control interno administrativo para argumentar sólidamente la investigación.
2. Diagnosticar la situación actual de los procesos del control interno administrativo del departamento de colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”. Aplicando herramientas de investigación, que permita evidenciar el problema planteado.
3. Diseñar los manuales de políticas y procedimientos para el control interno administrativo del departamento de colecturía en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”.

Justificación

La **Unidad Educativa Particular “JAPÓN”**, fue fundada por el Sr. Tito Oswaldo Ruiz Merino, con la intención de cambiar aquellos métodos tradicionales en el ámbito educativo, los mismos que eran empleados por instituciones educativas que ofrecían el mismo servicio a los jóvenes Santodomingueños, a pesar de los años que se encuentra la institución brindado el mismo servicio, presenta ciertas limitaciones en el ámbito administrativo, razón por la cual se plantea la propuesta de diseñar un manual de políticas y procedimientos para el control interno administrativo de Colecturía en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” 2022, ubicado en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

La **Unidad Educativa Particular “JAPÓN”** se caracteriza por la administración de recursos económicos provenientes de las pensiones del estudiantado, con la finalidad de garantizar un servicio eficiente, el propietario de la entidad ha establecido un nivel jerárquico entre los servidores a cargo de la administración para la cual a segmentado en áreas departamentales las diferentes actividades que trae como consecuencia el quehacer educativo, los departamentos que se pueden constatar son; Dirección, Inspección, Secretaria, Colecturía, para fines de la presente investigación se realizará estudios dirigidos al departamento de colecturía, debido a que en el departamento en cuestión presenta ciertas falencias en la organización y control de los procesos que se llevan a cabo para los estudiantes y padres de familia.

El manual de políticas y procedimientos para el control interno pretende aportar significativamente a los resultados esperados por la administración ya que evita la aplicación de las medidas de control interno administrativo sean ineficientes, el mismo que debe ser socializado por sus miembros, además controla que las actividades en el Departamento de Colecturía de la

Unidad Educativa “JAPÓN” no se las ejecute de forma empírica, las cuales proporcionan cambios eficientes ya que cuentan con un manual de políticas y procedimientos que guía lo que se realiza a diario tales como: actividades de matriculación: fijación de precio de la pensión, procesos de asignación de cursos y paralelos; verificación y control de los pagos o abonos de pensiones, control de los pagos a tiempo de servicios básicos, declaraciones al SRI, pago de IESS, entre otros; control del stock para los uniformes, formularios y solicitudes que se manejan internamente; una eficiente atención el cliente; permite además aplicar rotación del personal, para evitar que los funcionarios sean inamovibles de las diferentes áreas de trabajo.

El propósito del manual de políticas y procedimientos para el control interno administrativo pretende ser consecuente con el objetivo institucional que especifica: “formar líderes proactivos y emprendedores con una educación integral, y con docentes comprometidos en la transformación, impulsando la investigación científica y tecnológica en proyectos innovadores permitiendo así desarrollar en los estudiantes aptitudes que les permitan generar cambios positivos para la sociedad y su entorno”. Para dar cumplimiento se ha establecido una malla curricular de educación centrada en las necesidades del entorno, promocionando profesiones como; especialidad de aplicaciones informáticas y especialidad de Electromecánica Automotriz, son profesiones que representan un amplio mercado laboral.

Se han identificado como beneficiarios directos de la elaboración del manual de políticas y procedimientos para el control interno administrativo a la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, a las autoridades y estudiantes, es decir a toda la comunidad que conforma la institución, como beneficiarios indirectos se ha identificado al investigador, quien por medio del presente documento demuestra los conocimientos adquiridos durante la formación y también le

otorga un beneficio indirecto al Instituto Tecnológico Superior Japón, y al personal que a diario ejecutan un trabajo impecable dentro de los principios y valores institucionales.

Alcance y Limitaciones

El presente Manual de Políticas y Procedimientos será puesto en práctica por el personal que labora en el Área de Colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, dando como cumplimiento con lo establecido en el presente manual como medio de control interno para el cual se han planteado los siguientes propósitos para este alcance: revisar la bibliografía actualizada sobre manuales de procedimientos y control interno administrativo, diagnosticar la situación actual de los procesos del control interno administrativo y se diseñará los manuales de políticas y procedimientos para el control interno administrativo.

Las limitaciones que se identifican dentro de esta investigación están orientadas en función de:

- Uno de los contratiempos que ha surgido al realizar esta investigación ha sido no poder coordinar con la colectora de la institución un horario adecuado puesto que colecturía trabaja de 7h00 a 16h00, y el investigador de 8:00 a 17:00.
- También la limitación para acceder a cierta información del departamento de colecturía, hace que indagar sobre ciertos datos no sean dados con la confianza deseada.
- Esto también ha generado incertidumbre por parte de la colectora de la institución al sentirse reacia con el investigador puesto que cree que afectará a su trabajo el ayudar con esta investigación.

Idea a Defender

Mediante el Manual de Políticas y Procedimientos caracterizado por: El diagnóstico de la estructura documental, los procedimientos de los documentos maestros, el diseño de la estructura documental, los documentos controlados y una adecuada difusión del manual se mejorará la eficiencia del Control Interno Administrativo en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”.

Variables

Variable Independiente

Manual de Políticas y Procedimientos.

Variable Dependiente

Control Interno Administrativo.

Línea de Investigación

Cultura y Clima Organizacional en las Pequeñas y Medianas Empresas.

CAPÍTULO I

1. Marco Teórico y Metodología

En este apartado se presenta la fundamentación teórica que respalda la propuesta en la presente investigación.

1.1.1. Marco Conceptual

1.1.2. Administración

La administración es una ciencia amplia que abarca un sinnúmero de acciones y procesos en pro del bienestar de las empresas de un país o nación, Ecuador se caracteriza por ser un país en vías de desarrollo y por ende las entidades tratan de mantenerse a la vanguardia de las innovaciones administrativas que les permite gestionar una actividad a través de métodos administrativos como: planificación, organización, dirección y control, esto con la finalidad de alcanzar objetivos que permitan a la empresa ser más competitiva y rentable "La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales". (Chiavenato, 2007).

El proceso administrativo está inmerso en toda actividad que involucre recursos económicos y la secuencia que demanda dicha estructura del proceso permite tener una visión de las ventajas competitivas que tienen frente al mercado. Al implementar una correcta administración en el manual de procedimientos lograremos gestionar actividades por medio de los métodos administrativos de planificación, organización, dirección y control que permitirán fundamentar con las bases teóricas sustentar la importancia de la administración como el gestor de

actividades que garantice calidad al ponerla en práctica dentro de una organización y de esta forma se logran los objetivos planteados.

Reinaldo O. Da Silva, define la administración como *"un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización"*. (Oliveira da Silva, 2009).

El tener conocimiento, en una administración eficaz lograremos hacer el trabajo más simplificado con mejores controles y evitando tener el mínimo de errores.

1.1.1.1.Importancia de la Administración

Para las empresas es importante emplear acciones administrativas que permitan el alcance de metas dentro del mediano y corto plazo, requiere de un esfuerzo conjunto con todo el recurso humano existente en la entidad. Es por ello que demanda asignación de recursos y atención directa de la alta gerencia. La administración se volvió fundamental en la conducción de la sociedad moderna. Ella no es un fin en sí misma, sino un medio de lograr que las cosas se realicen de la mejor manera, al menor costo y con la mayor eficiencia y eficacia. (Chiavenato, 2007). Por los resultados que se han comprobado en distintos ámbitos la administración representa un referente indispensable para que las instituciones se mantengan dentro del mercado.

1.1.1.2.Proceso Administrativo

En la actualidad de los negocios, los grandes ejecutivos no sólo se adaptan a las condiciones cambiantes, sino que aplican de forma obsesiva, rigurosa, consistente y disciplinada los principios fundamentales de la administración. Éstos incluyen las cuatro funciones tradicionales de la administración: planeación, organización, dirección y control. (Bateman & Snell, 2009). Las

etapas del proceso administrativo permiten establecer un orden en las actividades internas, al mismo tiempo que se miden y se toman acciones correctivas, la idea central radica en el mejoramiento continuo que permite ir perfeccionando cada etapa dentro de una empresa.

Para una empresa mantener una estructura administrativa sólida es un propósito que debe ser orientado y compartido por todos los miembros de la organización. Cuán importante es poder tener unas bases sólidas al inicio de cualquier proyecto, en el que el proceso administrativo permita efectuar procesos de manera integral, de esta forma mejoraremos las utilidades y los resultados estratégicos de la empresa, además de mejorar y multiplicar los conocimientos, experiencias, especialización del personal que trabaja dentro de la empresa. Un proceso administrativo se compone de varias herramientas las cuales por su importancia deben ser mencionadas a continuación:

1.1.1.3. Planificación

Según (Robbins & Coulter, Administración, 2010) “La planificación implica definir los objetivos de la organización, establecer estrategias para lograr dichos objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades de trabajo. Tiene que ver tanto con los fines (qué) como con los medios (cómo)” p. 144. Es importante para una empresa contar con una ruta a seguir en donde se direccionen acciones para todas las áreas de una forma dinámica, sistemática que permita resultados eficientes que se acerquen a los esperados dentro del plazo establecido.

La Planificación dentro de una empresa es lo primordial ya que diríamos que son como los planos de una edificación en donde sin ellos no sabríamos para donde nos direccionamos y que queremos lograr. La planificación nos permite presentar cada uno de los objetivos que tiene la organización y donde se instauran procedimientos idóneos que permitan alcanzarlos, estos son una

guía para la institución los cuales deben realizarse una vez analizados para poder lograr un objetivo determinado. Para establecer una adecuada planificación se debe contar con conocimientos en las situaciones del mercado, analizando fenómenos como la inflación, situaciones que presenten riesgos y factores internos como las limitaciones y fortalezas de la empresa.

1.1.1.4. Organización

Organizar cómo distribuir y estructurar el trabajo para cumplir con los objetivos de la organización. Éste es un proceso importante durante el cual los gerentes diseñan la estructura de una organización. La estructura organizacional es la distribución formal de los puestos de una organización. Esta estructura, la cual puede mostrarse visualmente en un organigrama, también tiene muchos propósitos. (Robbins & Coulter, Administración, 2010). Los colaboradores deben contar con competencias que les permita sumar en las diferentes áreas de trabajo, además de demostrar el compromiso por trabajar en equipo y ser consecuentes con los objetivos propuestos.

La organización es un proceso administrativo con el que podremos ordenar y distribuir tareas o trabajos, designar autoridades como también los recursos entre los miembros de la institución, así tendremos bien definido la cantidad y tipo de puestos para poder solventar todos y cada uno de los procesos estratégicos de tal manera nos permitan poder alcanzar las metas planteadas de la institución. El proceso de reclutamiento de personal debe encabezar una persona que realice un trabajo selectivo en pro de los intereses de la empresa, contar con personas de alto nivel en conocimientos siempre representará una ventaja competitiva.

1.1.1.5. Dirección

Es estimular a las personas a desempeñarse mejor. Incluye la motivación y la comunicación con empleados, individual o grupalmente, así como el contacto estrecho y cotidiano con las personas y la guía e inspiración hacia metas de equipo y de la organización. La dirección ocurre en equipos, departamentos y divisiones, así como en la cima de grandes organizaciones. (Bateman & Snell, 2009).

Una correcta dirección se logra con la experiencia que tienen los directivos, dirigir involucra: influir, motivar y mandar a los miembros de una institución, para que cumplan con las tareas o trabajos asignados y con las ganas de poder enseñar los conocimientos adquiridos a su personal de esta forma aprenden e imitan a sus maestros, para poder seguir un ciclo de procesos efectivos en pos de lograr resultados exitosos.

1.1.1.6. Control

Es el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral. Se deberían controlar, aun cuando se piense que sus unidades están trabajando según lo planeado; no puede saber realmente cómo se están desempeñando las unidades a menos que se hayan evaluado cuáles actividades se han realizado y hayan comparado el desempeño real contra el estándar deseado. (Robbins & Coulter, Administración, 2010).

El control es la etapa donde se unifican todos los procesos administrativos, es aquí donde los administradores han encontrado la forma conveniente de comprobar y supervisar las actividades que se están realizando, de esta manera se puede asegurar que el trabajo de otros se ejecuta de forma apropiada y en el cual se busca afirmar que todos los procesos fueron realizados con éxito a fin de que coincidan con lo planificado en la institución.

1.1.3. Manuales Administrativos

Es un instrumento de control sobre la actuación del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que de esta manera pierde su carácter nebuloso y abstracto para convertirse en una serie de normas definidas. (Rodríguez Valencia, 2012).

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (Franklin Fincowsky, Organización de Empresas, 2009).

Los Manuales Administrativos son una herramienta administrativa eficaz que permitirá a cualquier organización normar sus operaciones de manera documentada, en este sentido el manual de políticas facilitará a las empresas para que exista información explícita sobre; normas, lineamientos, políticas, objetivos, atribuciones y procedimientos los cuales se deben regir y de esta manera poder seguir con una eficaz administración dentro de la Institución.

1.1.3.1. Importancia de los Manuales Administrativos

Los manuales administrativos son un recurso para ayudar a la orientación de los empleados en la ejecución de sus tareas. Es una gran ayuda para el personal que las instrucciones sean definidas, para aclarar funciones y responsabilidades, definir procedimientos, fijar políticas, proporcionar soluciones rápidas a los malentendidos y mostrar el modo en que puede contribuir el personal en el logro de los objetivos organizacionales, así como sus relaciones con otros empleados. (Rodríguez Valencia, 2012).

Al implementar los Manuales Administrativos dentro de las instituciones ayudará al correcto desarrollo de la institución, ya que así se podrá guiar al personal, y se especializarán en las áreas asignadas, y si algún miembro no pudiese asistir el desempeño de las funciones no se verán afectadas por la falta de un integrante, así mismo el establecer normas y políticas beneficiará a que la organización se rija a dichos procesos, y cada periodo se pueda verificar la obtención de resultados.

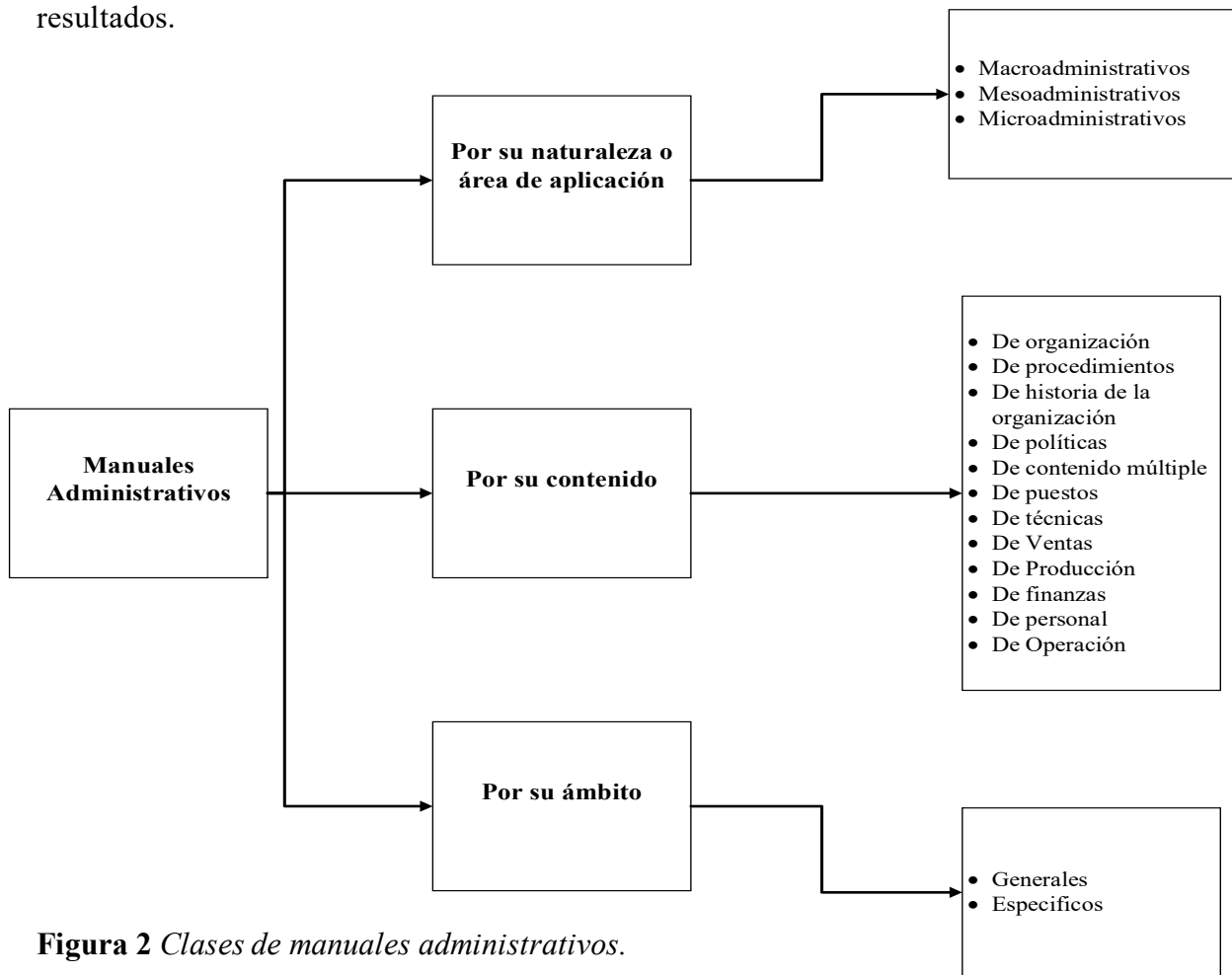


Figura 2 *Clases de manuales administrativos.*

Fuente: (Rodríguez Valencia, 2012).

1.1.3.2. Manual de Políticas y Procedimientos

Conjunto de políticas y procedimientos en papel o electrónico, que describen el trabajo que realiza un área dentro de la organización. El director general de ésta autoriza a las áreas a tener su propio manual de políticas y procedimientos (Alvarez Torres., 2020).

1.1.3.3. Modelo de Manual de Políticas y Procedimientos

El modelo consta de Martin G. Álvarez Torres y contiene los siguientes elementos:

- Hacer el diagnóstico de la estructura documental.
- Elaborar los procedimientos y formatos maestros.
- Diseñar la estructura documental.
- Desarrollar los documentos controlados.
- Difundir los documentos.

El modelo de Benjamín Franklin contiene los siguientes elementos:

- Planeación.
- Recopilación de Datos.
- Análisis de Datos.
- Formulación de Recomendaciones.
- Implementación.
- Evaluación.

Por convenir a la presente investigación se considera el modelo de Álvarez Torres por estar actualizado como el modelo para la guía de esta investigación.

1.1.3.4. Contenido Característico de los Manuales de Política y Procedimientos.

A continuación, una referencia de lo que podría incluir un manual de políticas y procedimientos.

Tabla 1

Contenido de los manuales de políticas y procedimientos.

Portada	Es la página impar ubicada al principio del libro, que generalmente contiene los mismos datos de la tapa en que figuran el título completo del libro, el nombre completo del autor o autores, el lugar y año de la impresión, la editorial y la colección. No se numera, aunque puede ser la página 1 del libro, y está siempre a la derecha. (Juricic, 2022).
Índice	Es un listado en el que se muestran los títulos de los capítulos y las páginas correspondientes, permitiendo localizar de manera fácil los contenidos de un libro. El índice puede colocarse al principio o al final del texto. (Juricic, 2022).
Bitácora	Una bitácora es entonces un cuaderno que se usa de la misma manera en diferentes aspectos de la vida. La persona realiza entradas escritas con su respectiva fecha y detalla sus hazañas, tareas o experimentos. La utilización de la fecha se debe a que, en una lectura posterior, será fácil de ver el paso a paso de la tarea, así como también la evolución del trabajo de la persona. Sirve, también, para que la propia persona pueda dar cuenta de sus aciertos y sus errores, y tratar de corregirlos. (Cao, 2022).
Plan de Calidad	Documento controlado que muestra la interacción entre proveedores, subprocesos y clientes y resume los documentos y registros controlados involucrados en el proceso. (Alvarez Torres., 2020).
Organigrama	Gráfica que muestra la estructura de una organización, indicando claramente los nombres de los puestos autorizados y las relaciones entre jefe y colaborador. (Alvarez Torres., 2020).
Perfiles de puesto	Documento controlado que enlista los requisitos y competencias mínimos que debe tener todo candidato a ocupar un puesto autorizado dentro de la organización. En la medida que una persona cumple con este perfil se espera que también cumpla con la descripción y los objetivos de su puesto. (Alvarez Torres., 2020).
Descripciones de puesto	Documento controlado que describe a detalle las actividades que realiza cada cargo o puesto autorizado dentro de la organización. El director general autoriza la creación, modificación o cancelación de puestos dentro de la organización. (Alvarez Torres., 2020).

Políticas	Conjunto de lineamientos, directrices, reglas, costumbres y normas relacionadas con un tema en particular y que han sido autorizados por la dirección general para facilitar la toma de decisiones de actividades rutinarias. Son aplicables a todo el personal de la organización sin hacer distinción alguna de edad, puesto, sexo o religión; deben indicar claramente quién aplica la política (nombre del puesto, no de la persona) y cuál es la regla o norma a seguir para hacer lo correcto, adecuado o conveniente en cada caso. (Alvarez Torres., 2020).
Procedimientos	Guía detallada que muestra cómo dos o más personas realizan un trabajo dentro de la organización. Sólo se incluye el trabajo de las personas sobre las cuales la organización tiene injerencia, no sobre proveedores ni clientes externos. (Alvarez Torres., 2020).
Formatos	Plantilla o modelo (en papel o electrónico) que sirve para guardar información de carácter informativo o del control de una operación y que servirá como evidencia objetiva del cumplimiento de las actividades desarrolladas en un método o procedimiento ante una auditoría interna o externa o ante la petición o reclamación de un cliente o proveedor (interno o externo). (Alvarez Torres., 2020).
Instructivos de llenado de formatos	Documento controlado que contiene la explicación detallada de cómo se llena cada una de las casillas y los datos solicitados en un formato o registro. (Alvarez Torres., 2020).
Especificaciones	Documento controlado que enlista el conjunto de características de calidad (crítica y no crítica) que debe cumplir un insumo, producto en proceso o terminado, para asegurar la satisfacción del cliente. La especificación la define el cliente en función del uso y necesidades que le da al insumo o producto, ésta incluye, en su mayoría, aspectos de características físicas, químicas, dimensiones, apariencia, estética, funcionalidad, resistencia, propiedades y vida útil. (Alvarez Torres., 2020).
Registros	Formato elaborado (en papel o medio electrónico) con datos, información y evidencia real de lo ocurrido antes, durante y al final del proceso. Un registro se refiere a reportes, bitácoras, inspecciones, auditorías, formatos llenos, etcétera. Todos los registros controlados son almacenados por el responsable (designado por un tiempo previamente definido por el director o gerente del área) y estarán disponibles para su revisión, consulta y auditoría. (Alvarez Torres., 2020).
Anexos	Un anexo es una información extra que se suele incluir al final de un trabajo escrito y que aporta datos que sirven para ampliar lo que se ha puesto de manifiesto durante el escrito. (Peiró, 2022).

Fuente: (Álvarez Torres., 2020).

1.1.4. Control Interno

Es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aunque sus unidades se estén desempeñando según lo planeado. (Robbins & Coulter, Administración, 2005).

En todo proceso institucional el control interno debe estar presente desde antes que dé inicio una actividad y mediante métodos de verificación realizar correcciones, hasta incluso cuando estas se han concluido, el control interno puede ser aplicada en cada una de las áreas operativas de una empresa, su eficacia solo dependerá de que el administrador obtenga la información necesaria que permita buscar las opciones que sean convenientes a los intereses de la institución.

1.1.4.1. Clases de Control Interno

El control interno tiene relación directa con las funciones tanto en los departamentos contables como también en lo administrativo a continuación se detalla a cada uno:

1.1.4.1.1. Control Interno Contable

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como instrumento, el control contable con los siguientes objetivos; Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas y en el periodo contable que se llevan a cabo. (Estupiñan Gaitan , 2011).

1.1.4.1.2. Control Interno Administrativo

Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que se adapta a cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo (Estupiñan Gaitan , 2011).

Tabla 2

Elementos del control interno.

Elementos del control interno	
Ambiente de control	Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control. (Estupiñan Gaitan , 2011).
Evaluación de riesgos	Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. (Estupiñan Gaitan , 2011).
Actividades de control	Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuado. (Estupiñan Gaitan , 2011).
Información y comunicación	Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. (Estupiñan Gaitan , 2011).

<p>Supervisión y seguimiento</p>	<p>En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. (Estupiñan Gaitan , 2011).</p>
---	---

Fuente: (Estupiñan Gaitan , 2011).

1.1.5. COSO 1

Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (Estupiñan Gaitan , 2011).

A través del tiempo las empresas y sus administradores han obtenido la experiencia necesaria que permita controlar internamente la organización, esto ha conllevado a establecer técnicas y herramientas que permitan diagnosticar los problemas organizacionales, poder generar y gestionar los cambios requeridos a las problemáticas, las cuales serán evaluadas para demostrar su efectividad y evitar así fraudes, pérdidas e irregularidades, mediante informes las cuales garanticen y permitan alcanzar los objetivos de la empresa.

1.2. Marco Referencial

En este apartado se pone en evidencia investigaciones similares, que han generado resultados en ciertas áreas administrativas la mismas que se describen a continuación:

(Guaño Guaño, 2016), en su investigación “Propuesta de un manual de procedimientos enfocado en la logística de servicios para mejorar la eficiencia organizacional en el Centro de Educación Inicial “San Mateo” de la ciudad de Riobamba.”

Tuvo como objetivo diseñar un manual de procedimientos enfocado en la logística de servicios para mejorar la eficiencia organizacional, para ello utilizó una investigación cuali-cuantitativa, mediante entrevista a la directora de la institución, a los padres de familia y colaboradores de la institución. Obteniendo como resultado la ausencia de un control interno y organización administrativa deficiente. Y concluye que el problema central es la falta de un manual de procedimientos.

(Sánchez, 2013), en su trabajo de “Diseño del manual de políticas y procedimientos administrativos y su incidencia en la eficiencia y eficacia de procesos para el área de secretaría del colegio técnico Provincia del Azuay de la ciudad de Guayaquil.”

Dispuso el objetivo de estandarizar las actividades que se desempeñan con normas claras las cuales ofrezcan una apropiada vinculación del talento humano institucional comprometiéndolos con su labor institucional, emplea la investigación descriptiva como metodología empleada en la cual recopiló datos sobre la situación actual de cada uno de los puestos de trabajo, y cuyo resultado es la falta de planificación, control, seguimiento y evaluación. Concluyendo que con un adecuado control y ejecución de las políticas y procedimientos permitirá eficacia y rapidez en los procesos.

(Saquicela, 2012), en su investigación “Manual de control interno para la Unidad Educativa CALASANZ”.

Los objetivos fueron orientados a la elaboración de un manual de control interno y con esto dar a conocer el funcionamiento de la institución y de esta forma mejorar la gestión administrativa. Para ello utilizó una investigación científico inductivo analítico, y como resultado obtuvo información que contrasta la problemática de la Unidad Educativa y concluye la necesidad de contar con un manual de control interno que sintetice las funciones de los distintos puestos de trabajo.

1.3. Marco Legal

1.3.1. INEN

Es un documento normativo emitido con el fin de establecer disposiciones claras y precisas con el cual se busca facilitar el comercio y la comunicación a nivel nacional e internacional. Para alcanzar este objetivo, el documento normativo debe:

- Ser tan completo como se requiera dentro de los límites especificados por su campo de aplicación.
- Ser coherente, claro y preciso.
- Tomar en cuenta completamente el estado del arte o de la técnica.
- Promocionar un marco para el desarrollo tecnológico y
- Ser comprensible para personas calificadas que no han participado en su elaboración. (NTE, 2022).

1.3.2. ISO 9001 (2018)

El sistema de gestión ISO 9001 busca establecer y formalizar un control de calidad en todos los procesos llevados a cabo por las empresas, con el fin de alcanzar un desempeño positivo y consistente, que cumpla con las necesidades y expectativas de los clientes, que atiende a cinco objetivos específicos:

- Facilitar la comprensión de la norma a partir de un lenguaje más simplificado, para entender la importancia de la correcta gestión de calidad dentro de las empresas.
- Formalizar prácticas que, si bien ya se eran llevadas a cabo, no gozaban con de acreditación en la norma ISO 9001:2008.

- Flexibilizar algunos puntos de la norma, partiendo de las condiciones de cada compañía y el sector en el que se desempeña.
- Aumentar el número de registros a ISO 9001.
- Agilizar los procesos de certificación para las empresas. (Orozco Medina, 2022).

1.3.3. BPM

BPM (Business Process Management), es una metodología de trabajo utilizada tanto por grandes empresas como por pymes. Este sistema de gestión de procesos se encarga de controlar el modelado, visibilidad y gestión de los procesos productivos de la empresa.

BMP implica adoptar una serie de pasos o acciones que modifican la forma de trabajar de la empresa con el objetivo de mejorar los procesos y facilitar la colaboración con un enfoque hacia el cliente.

Principales beneficios que se obtienen al implantar un sistema de gestión por procesos son:

- Mejora el servicio de atención al cliente.
- Mejora la competitividad de la empresa (reduce el tiempo en la toma de decisiones, mejora la eficiencia y la agilidad e incrementa la productividad).
- Mejora la calidad de los productos y servicios ofrecidos.
- Minimiza el tiempo de acceso a la información (documentación, aplicaciones y bases de datos).
- Aumenta el número de actividades ejecutadas simultáneamente.
- Disminuye el tiempo de comunicación entre actividades, personas y procesos.
- Implica al personal (motivación, colaboración y participación en los procesos).
- Agiliza la salida de datos (correos, SMS, y todo tipo de comunicación saliente).



- Aporta mecanismos para una mejor gestión y optimización de procesos. (Ambit, 2022).



1.4. Metodología

En este apartado se identifica las técnicas y métodos de investigación que contribuyen al cumplimiento de los objetivos planteados.

1.4.1. Diseño de Investigación

Para la presente investigación que consiste en diseñar un **Manual de Políticas y Procedimientos para el Control Interno Administrativo de Colecturía en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” 2022**, se aplicó un diseño de investigación cualitativo “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) y diseño cuantitativo “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) con la finalidad de obtener mejores resultados.

Sin embargo por la profundidad que requiere la investigación se aplicara los dos métodos combinados, con la finalidad de dar una respuesta a la necesidad que presenta el departamento de colecturía en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” , es necesario vincular los dos enfoques para una correcta interpretación de la información obtenida a través de instrumentos de recolección de recolección de datos, cuya tabulación permite emitir juicios de valor certificando la veracidad y objetividad de los resultados. Este procedimiento es necesario para definir el tipo de manual y políticas internas que se ajusten a la institución.

1.4.2. Tipos de Investigación

Para la realización del presente Manual de Políticas y Procedimientos para el Control Interno Administrativo de Colecturía en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” 2022, se utilizaron los siguientes métodos:

1.4.2.1. Investigación Bibliográfica - Documental

Se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos -escritos u orales-. El propósito de este tipo de investigación es el de planificar un trabajo para profundizar un tema o problema. (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012).

La investigación bibliográfica – documental permite obtener la información desarrollada por varios investigadores quienes mediante el uso de publicaciones tales como: libros, revistas y páginas web, proporcionan información relevante que ha sido tomada como un referente para conceptualizar las variables de la presente propuesta. En este sentido es importante discernir entre varias definiciones para tomar aquellas que se ajusten a la propuesta, dado que el crecimiento de la producción académica proporciona información actualizada como resultado de diferentes estudios aplicados a entornos empresariales dependiendo de las necesidades identificadas.

1.4.2.2. Investigación de Campo

La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012).

El presente trabajo de investigación se aplicó en las instalaciones de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” ubicada en la calle Galápagos y Cuenca de la ciudad de Santo Domingo, donde se mantuvo pláticas sobre los manuales de procedimiento y control interno y de allí se realizó una entrevista al Msc. Tito Oswaldo Ruiz Merino, para de esta forma obtener información referente a la institución. También se realizó una encuesta al personal involucrado en el Departamento de Colecturía, con la finalidad de conocer sobre las actividades que realizan a diario.

1.4.2.3. Investigación Explicativa

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014).

El tipo de investigación con que se llevó a cabo en el presente trabajo investigativo fue de modo documental y de campo. En la cual se analizó la idea del problema en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” en el Departamento de Colecturía, y cómo estos problemas afectan a la administración y control interno, siendo preciso recopilar datos e información necesarios que permitan analizar la situación actual de la institución y poder determinar la ausencia de políticas en las actividades de matriculación y cobro de pensiones provocando confusiones en el manejo de los recursos receptados para cubrir las principales necesidades del plantel.

1.4.3. Métodos de la Investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método de observación para así poder indagar sobre los procesos para el control interno en el Departamento de Colecturía de la unidad

Educativa Particular “JAPÓN” de Santo Domingo y de esta forma buscar una brindar una opción de solución del problema.

1.4.2.3. Población y Muestra

Teniendo en cuenta que la finalidad de este proyecto de integración es investigar e indagar los procesos realizados y la falta de un control interno administrativo de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, donde la población objeto de estudio fue el personal del área departamental de Colecturía y Secretaria, teniendo en cuenta población “en una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las cuales se van a generar conclusiones y puede ser definida como conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suele ser accesible” (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012). Muestra “representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizaremos las mediciones o experimento con la idea de obtener conclusiones generalizables a la población” (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012). Se identifican a 4 personas que colaboran en esos puestos de trabajo:

- 1 colectora.
- 2 asistentes.
- 1 secretaria.

1.4.4. Técnicas de Investigación

Las técnicas a aplicar en la presente investigación se detallan a continuación:



1.4.4.1. Entrevista

La entrevista es una técnica que permite obtener datos mediante diálogo que se realiza entre dos personas cara a cara: el entrevistador “investigador” y el entrevistado; la intención es obtener información que posea este último. (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012).

Técnica utilizada mediante cuestionarios al Rector de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, al ser la persona principal de esta Institución quien ayudó con información relevante del control interno.

1.4.4.2. Encuesta

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito, de manera mucho más económica que mediante entrevistas individuales. (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012).

Se utilizaron encuestas como fuente de recolección de datos, con el fin de obtener información de cómo el personal fue inducido al puesto de trabajo, si tienen conocimiento de las políticas y procedimientos institucionales y también conocer las actividades que el personal de Colecturía realiza en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”.

1.4.4.3. Observación Directa

La observación es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar. (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012).



Mediante la observación directa se ha permitido conocer las principales características del problema a investigar en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” en el control interno.

1.4.5. Instrumentos de Investigación

Un instrumento de investigación, es en principio, cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información y pueden distinguirse dos aspectos diferentes; la forma del instrumento se refiere al tipo de aproximación que se establece con lo empírico y las técnicas utilizadas para lograrlo y el contenido se expresa en la especificación de los datos concretos necesarios conseguir. (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012).

1.4.6. Guía de Entrevista

Es un instrumento que forma parte de la técnica de la entrevista. Desde el punto de vista general, es una forma específica de interacción social. El investigador se sitúa frente al investigado y le formula las preguntas que ha incluido en el guía previamente elaborado. (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012).

La guía de entrevista está estructurada de diez preguntas, las cuales fueron direccionadas al Msc. en Docencia Oswaldo Ruiz, Rector de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, quien brindo información necesaria con respecto al funcionamiento interno en el departamento de Colecturía y de cómo llevan las actividades las personas involucradas en dicha área.

1.4.6.1. Cuestionario de Encuesta

Es un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012).

El presente cuestionario fue elaborado con 10 preguntas, la cual consta de preguntas cerradas, como también de opción múltiple. Los indicadores de preguntas de tipo cerradas constan de Si o No, y preguntas de opción múltiple donde el encuestado debe decidir entre una opción u otra, para que de esta forma el proceso de tabulación sea más sencillo.

1.4.6.2. Guía de Observación

La guía de observación es el instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno (Campos y Covarrubias & Lule Martinez, 2012).

CAPÍTULO II

2. Resultados

En este apartado se dan a conocer los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de investigación.

2.1. Resultados de la Tabulación de la Entrevista y la Encuesta.

2.2. Entrevista

Objetivo: La presente entrevista tiene como propósito conocer la situación organizacional en la Unidad Educativa Particular “Japón”. La información recolectada será utilizada para fines académicos.

Tabla 3 *Entrevista Rector Unidad Educativa Particular "JAPÓN".*

<p>1. ¿Cómo se mide la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos en el Departamento de Colecturía?</p>	<p>“Hay eficiencia en el personal, pero no hay la eficacia que querríamos que haya, entonces esto debe cambiar y el objetivo es justamente dar una mejor atención a nuestra gente, a nuestros estudiantes, a los padres de familia y a la comunidad educativa JAPÓN”.</p>
<p>2. ¿Conoce usted que es el control interno institucional, y los beneficios que brinda a las organizaciones?</p>	<p>“Por supuesto, lógicamente son 40 años que uno está al frente de la educación y tengo el conocimiento de que es el control interno institucional y lógicamente se lo aplica, pero hay muchas cosas que no funcionan y eso hay que cambiar”.</p>
<p>3. ¿Considera usted, que la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” cuenta con un sistema de control interno adecuado?</p>	<p>“Personalmente pienso que sí, pero no funciona, porque como decía antes, hay eficiencia, pero no eficacia y ese es el fondo de todo, que haya eficacia para que pueda haber un resultado positivo”.</p>

4. **¿Cree usted que la institución necesita un sistema de control interno con la finalidad de alcanzar los objetivos en el corto, mediano y largo plazo?**

“Por supuesto que sí, debe haber un cambio, debe haber la reingeniería que es lo que buscamos siempre, cada día seguir mejorando, llegar a nuestros educandos o a nuestros padres de familia con una atención de calidad y lógicamente eso es lo que persigue toda institución, cada empresa que tiene la seriedad y la responsabilidad de seguir mejorando, ese es un cambio en beneficio de la comunidad educativa JAPÓN”.

5. **¿Considera usted, que la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, cuenta con normas, principios, leyes y procedimientos de control interno, ¿que son de conocimiento de sus servidores y se cumplen a cabalidad?**

“Tenemos, pero lamentablemente no se cumplen a cabalidad y por eso es que decía anteriormente que hay eficiencia, pero no hay eficacia. Hay muchas cosas que hay que cambiar y lógicamente el personal que labora en la institución debe conocer exactamente cuáles son sus funciones y que tiene que aplicarlo tácitamente, sin necesidad que se le esté repitiendo unas 5 o 10 veces”.

6. **¿Cree usted que los procesos administrativos que se encuentran establecidos en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” son confiables? ¿Por qué?**

“Digo que algunos son confiables y algunos no, lamentablemente por los resultados. Si tuviéramos un resultado 100% positivo, diríamos que todo funciona a cabalidad, pero no es así. Y por eso es la necesidad de hacer este proyecto para que haya el cambio de todo lo que estamos hablando en beneficio de la institución”.

7. **¿Considera usted, que existe una buena comunicación entre el departamento administrativo y el departamento de colecturía?**

“Demasiada comunicación que a veces hasta molestia creo es la comunicación, pero no se cumple a cabalidad lo que se habla y en el momento del proceso de hacer las cosas, no se dan por que falta, falta, falta, ese cambio donde el personal entienda exactamente cuáles son sus obligaciones que tiene que cumplir en el tiempo que ellos tienen de 8:00 a 17:00 de la tarde”.

8. ¿Existe un manual de procedimientos a detalle que facilite el trabajo de los miembros que laboran en el departamento de Colecturía?

“Bueno de existir, existir no, pero lógicamente hay normas que se han aplicado y que se han manejado, que lógicamente no han dado un resultado porque no ha habido ese documento firmado y sellado para que el personal lo cumpla a cabalidad”.

9. ¿Cree usted que es importante implementar un manual de políticas y procedimientos para el control interno en el Departamento de Colecturía? ¿Por qué?

“Por supuesto que sí, de todo lo que estamos hablando hay falencias, ¿Por qué las falencias? Porque hay inconvenientes, porque hay eficiencia en un 50% o en un 60%, pero eficacia en un 10% y por eso se requiere un cambio positivo, necesario y rápido ojalá lo más pronto posible”.

10. ¿Cuáles cree usted serían los beneficios que generaría a la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” el Manual de políticas y procedimientos para el control interno?

“Bueno, primerito por la imagen y el cambio en la atención a nuestros estudiantes, a nuestra comunidad educativa “JAPÓN” sería 100% mejor, pero lo importante que el personal conozca y todos sepamos cuales son nuestras obligaciones y lógicamente esto es un cambio sumamente positivo en bien de la institución”.

2.3. Encuesta

Objetivo: Identificar la situación actual de los procesos del control interno administrativo del departamento de colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, aplicando herramientas de investigación, que permita evidenciar el problema planteado.

Tabla 4

Gráfica 1 – Estadística de encuesta.

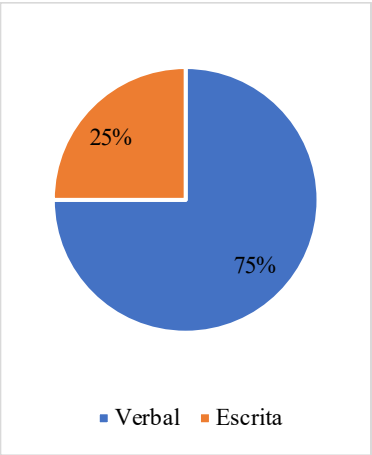
ÍTEM	VARIABLES	%	GRÁFICA	INTERPRETACIÓN
Gráfica 1 - Estadística de encuesta				
1.- ¿De qué manera recibió las instrucciones acerca de las funciones a realizar, cuando inició por primera vez a trabajar en la institución?	Verbal	75%		<p>El gráfico N° 1 demuestra que: Un 75% recibió instrucciones verbales.</p> <p>En cambio, un 25% de forma escrita.</p>
	Escrita	25%		
	Total	100%		

Tabla 5
Gráfica 2 – Estadística de encuesta.

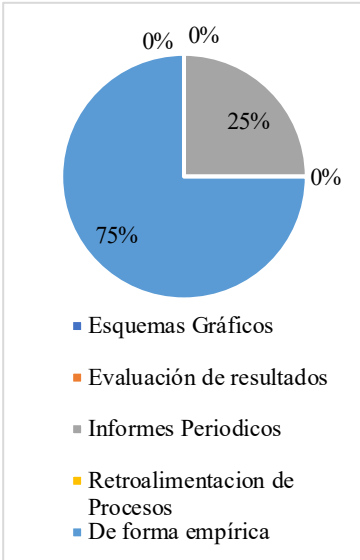
ÍTEM	VARIABLES	%	GRÁFICA	INTERPRETACIÓN
Gráfica 2 - Estadística de encuesta				
2.- ¿Cómo verifica que las funciones que desarrolla a diario son las adecuadas para el control y manejo de los recursos de la institución?	Esq. Gráficos	00%	 <ul style="list-style-type: none"> ■ Esquemas Gráficos ■ Evaluación de resultados ■ Informes Periodicos ■ Retroalimentacion de Procesos ■ De forma empírica 	<p>El gráfico N° 2 indica que el 75% de encuestados de manera empírica informa sobre sus actividades diarias.</p> <p>El 25% restante realiza un informe periódico de sus funciones.</p>
	Eval. Result.	00%		
	Inf. Periodic.	25%		
	Retro. Proce	00%		
	Form. Empir.	75%		
	Total	100%		

Tabla 6
Gráfica 3 – Estadística de encuesta.

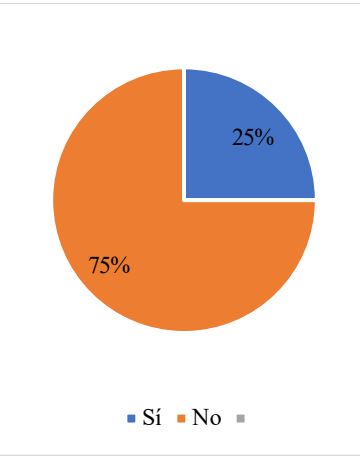
ÍTEM	VARIABLES	%	GRÁFICA	INTERPRETACIÓN
Gráfica 3 - Estadística de encuesta				
3.- ¿Conoce usted, en qué consiste el manual de políticas y procedimientos de control interno?	Sí	25%	 <ul style="list-style-type: none"> ■ Sí ■ No 	<p>En el gráfico N° 3 se puede ver que existe un 25% de trabajadores que tiene conocimientos y el 75% de ellos desconoce acerca de los términos de Manuales de políticas y procedimiento de control interno.</p>
	No	75%		
	Total	100%		

Tabla 7

Gráfica 4 – Estadística de encuesta.

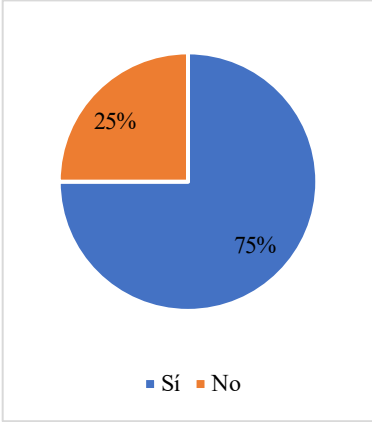
ÍTEM	VARIABLES	%	GRÁFICA	INTERPRETACIÓN
Gráfica 4 - Estadística de encuesta				
4.- ¿Ha realizado alguna vez actividades que crea no son correspondientes a su área por no contar con un manual de procedimientos?	Sí	75%		<p>El gráfico N° 4 demuestra que el 75% de los encuestados afirma haber realizado actividades distintas a las designadas.</p> <p>Y un 25% indica no haber realizado actividades distintas a las asignadas.</p>
	No	25%		
	Total	100%		

Tabla 8

Gráfica 5 – Estadística de encuesta.


ÍTEM	VARIABLES	%	GRÁFICA	INTERPRETACIÓN
Gráfica 5 - Estadística de encuesta				
5.- ¿Del listado que se presenta a continuación, marque las posibles debilidades que cuenta el departamento de Colecturía?	* Falta de orden en la documentación	00%		<p>El gráfico N° 5 demuestra que las personas encuestadas concuerdan al 100% en la inexistencia de normas de control interno y manuales de procesos.</p>
	*Desconocimiento de las funciones	00%		
	*Inexistencia de normas de control interno y manuales de procesos	100%		
	Total	100%		

Tabla 9

Gráfica 6 – Estadística de encuesta.

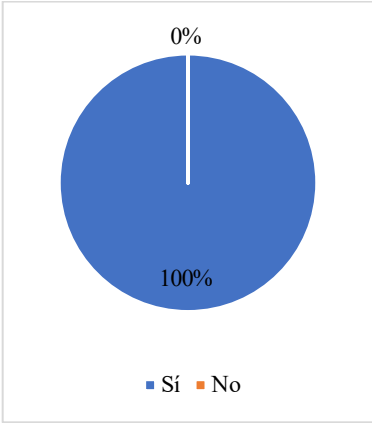
ÍTEM	VARIABLES	%	GRÁFICA	INTERPRETACIÓN
Gráfica 6 - Estadística de encuesta				
6.- ¿Considera importante que la institución cuente con una herramienta de control Interno que permita el logro de los objetivos?	Sí	100%		El gráfico N° 6 demuestra que todos los encuestados consideran importante contar con una herramienta de control institucional que ayude alcanzar el logro de objetivos.
	No	00%		
	Total	100%		

Tabla 10

Gráfica 7 – Estadística de encuesta.

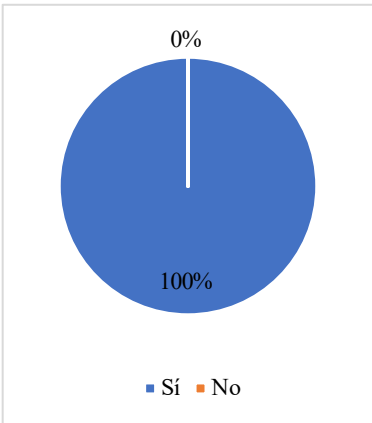
ÍTEM	VARIABLES	%	GRÁFICA	INTERPRETACIÓN
Gráfica 7 - Estadística de encuesta				
7.- ¿Está de acuerdo en que se implemente una herramienta de gestión administrativa (manual de procesos) para ayudar en el mejoramiento del control interno de la Unidad Educativa Japón?	Sí	100%		El gráfico N° 7 permite constatar la unanimidad de los entrevistados al responder que se implemente una herramienta de gestión administrativa (Manual de procesos).
	No	00%		
	Total	100%		

Tabla 11

Gráfica 8 – Estadística de encuesta.

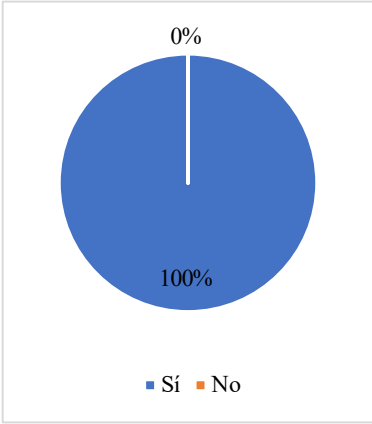
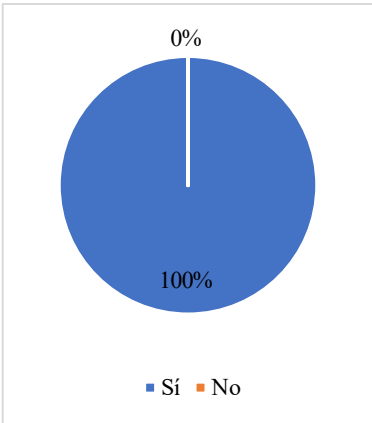
ÍTEM	VARIABLES	%	GRÁFICA	INTERPRETACIÓN
Gráfica 8 - Estadística de encuesta				
8.- ¿El manual de procesos dentro del Departamento de Colecturía permitiría el mejoramiento del desempeño de los empleados?	Sí	100%		El gráfico N° 8 demuestra que el 100% de los encuestados considera que un manual de procesos mejorará el desempeño departamental.
	No	00%		
	Total	100%		

Tabla 12

Gráfica 9 – Estadística de encuesta.

ÍTEM	VARIABLES	%	GRÁFICA	INTERPRETACIÓN
Gráfica 9 - Estadística de encuesta				
9.- ¿Cree usted que el manual de procedimientos para el Departamento de Colecturía permitirá ejercer un mejor control interno?	Sí	100%		El gráfico N° 9 demuestra que el 100% de los encuestados cree que un Manual de procedimientos permitirá ejercer un mejor control interno en la Institución.
	No	00%		
	Total	100%		

2.4. Resumen de los Resultados

De acuerdo a los resultados que se han obtenido mediante la entrevista con el Msc. Tito Oswaldo Ruiz M. Rector de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” de la ciudad de Santo Domingo, quien confirma que en la institución mantienen ciertas normas, pero que estas no son las apropiadas para el desempeño deseado para el funcionamiento de su organización. Además, a esto la encuesta aplicada a los trabajadores del Departamento de Colecturía, detallan un gran desconocimiento sobre el control interno, como también de las políticas y procedimientos de dicha área departamental.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente por el Msc. Tito Oswaldo Ruiz M quien indica que “hay eficiencia en un 50% o 60%, pero eficacia sólo un 10% y por eso se requiere un cambio positivo, necesario y rápido ojalá lo más pronto posible” al momento de realizar la entrevista, es necesario el diseño de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Control Interno Administrativo de Colecturía, al aplicar esta herramienta administrativa se permitirá corregir los aspectos negativos que causan conflicto en las labores que se desempeñan, y de esta forma subsanar las deficiencias que impiden poder lograr una eficiencia y eficacia, que permita alcanzar los objetivos y metas institucionales.

CAPÍTULO III

3. Propuesta de Solución al Problema

En este apartado se presenta la propuesta en base a las necesidades del departamento de Colecturía de la Unidad Educativa Particular “Japón”.

3.1. Estructura de la Propuesta de Solución al Problema

3.1.1. Nombre de la Propuesta

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA EN LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “JAPÓN” 2022.

3.1.2. Objetivos

3.1.2.1. Objetivo General:

Diseñar un manual de Políticas y Procedimientos para el Control Interno Administrativo en el Departamento de Colecturía, el cual ayude a mejorar los procesos de recaudación de pensiones, verificación y control en los pagos de los servicios básicos en las fechas hábiles, la coordinación con los distribuidores de materiales e insumos y la cordialidad y buen trato hacia los clientes, para de esta forma asegurar que los procesos administrativos sean realizados de forma eficiente y eficaz al ejecutar sus funciones diarias.

3.1.2.2. Objetivos Específicos

Elaborar políticas las cuales permitan al personal del Departamento de Colecturía obtener un mejor desempeño en las actividades diarias.

Identificar las normas de control interno que permita a la institución optimizar los procesos que solventen las falencias detectadas y de esta manera obtener mejores réditos.

Diseñar un Manual de Procedimientos en el que se pueda mostrar las funciones y actividades que debe efectuar el personal en el puesto designado.

3.1.3. Elementos que Conforman la Propuesta

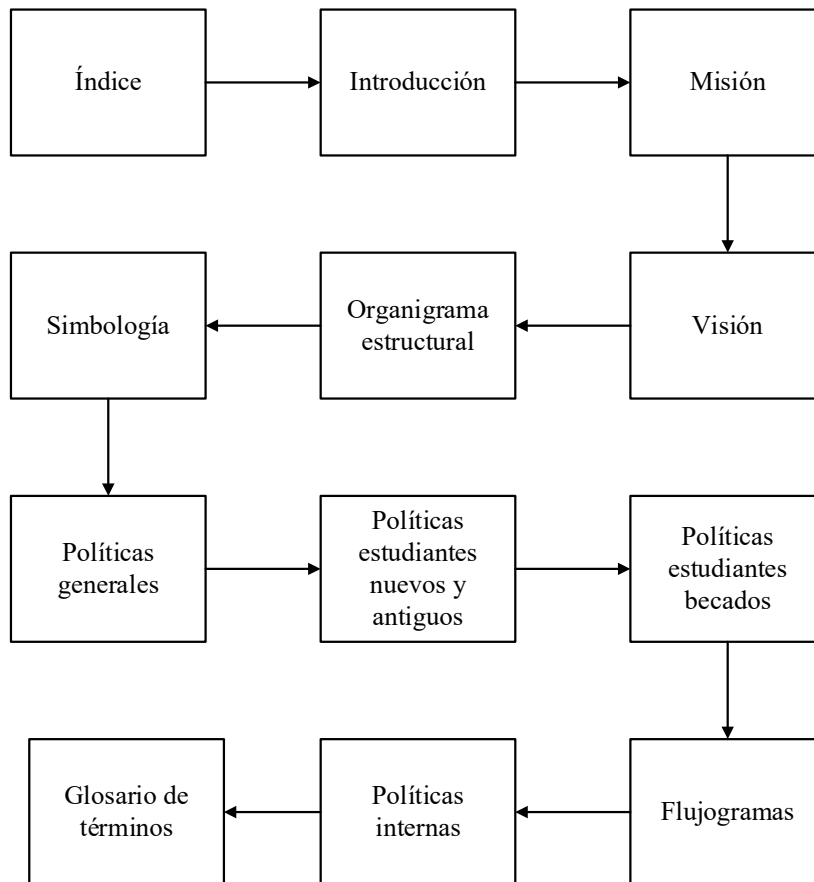


Figura 3 Elementos de la propuesta.

3.1.4. Como la Propuesta Contribuye a Solucionar las Insuficiencias Detectadas en el Diagnóstico

Aplicar en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” un manual de políticas y procedimientos, permitirá mejorar los procesos de matriculación, recaudación de pensiones, verificación y control en los pagos de los servicios básicos en las fechas hábiles, la coordinación con los distribuidores de materiales e insumos, la cordialidad y buen trato hacia los clientes, para de esta forma asegurar que los procesos administrativos sean realizados de forma eficiente y eficaz al ejecutar sus funciones. De no cumplir con los lineamientos del presente manual, el personal a disposición podrá ser sancionado de acuerdo al reglamento interno de la empresa.

3.1.5. Aplicación Práctica de la Propuesta

Para la ejecución de la propuesta en el Departamento de Colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” de la ciudad de Santo Domingo, se debe considerar los siguientes aspectos.

3.1.6. Alcance

El actual Manual de Políticas y Procedimientos deberá ser aplicado por el personal que labora en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, para de esta forma realizar cada una de las actividades agendadas al puesto de trabajo.

3.1.7. Acciones para Socialización del Manual

Entregar de forma impresa con pasta dura el presente Manual de Políticas y Procedimientos a la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” y al Instituto Superior Tecnológico “JAPÓN”.

3.1.8. Contenido del Manual de Políticas y Procesos.

- **Identificación.**

Se muestra el diseño del Manual de Políticas y Procedimientos, es un documento administrativo el cual será utilizado en el Departamento de Colecturía con el siguiente formato.

 Unidad Educativa Particular JAPÓN		
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA		
CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA		FIRMA:
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO		FIRMA:

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA.		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
Nº de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Figura 4 Modelo formato del Manual de Procedimientos.

Fuente: (Alvarez Torres., 2020).

- **Contenido.**

El Manual de Políticas y Procedimientos para el Control Interno Administrativo de Colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” 2022, constará de la siguiente forma:

- Índice.
- Introducción.
- Misión.
- Visión.
- Organigrama estructural.
- Simbología.
- Políticas generales.
- Políticas de estudiantes nuevos y antiguos.
- Políticas estudiantes becados.
- Flujogramas.
- Glosario de términos.



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL
INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA**

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO

MPP-SS-UEPJ-DC-2022

**MANUAL POLÍTICAS Y
PROCESOS**

ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA

FIRMA:

APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO

FIRMA:

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “JAPÓN”

**CARRERA DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

PROYECTO DE TITULACIÓN:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA EN
LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “JAPÓN” 2022**

Sánchez Peralta Sergio René

51

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA

0 (NUEVO)

Msc. Oswaldo Ruiz

06 de junio 2022

Nº de Revisión

Nombre del Registrador

Fecha de Emisión



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO

MPP-SS-UEPJ-DC-2022

MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS

ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA

FIRMA:

APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO

FIRMA:

ÍNDICE

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA EN LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR

“JAPÓN” 2022.....1
Introducción..... 4
Visión:..... 5
Misión: 6
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL..... 7
POLÍTICAS GENERALES:..... 9
POLÍTICAS ESTUDIANTES NUEVOS Y ANTIGUOS:..... 10
POLÍTICAS ESTUDIANTES BECADOS: 10
PRODUCTOS DEL PROCESO: 11
Objetivo:..... 12
Alcance: Los procedimientos se aplican a las siguientes actividades..... 12
RESPONSABLE DEL PROCESO: 12
Políticas Internas Departamento de Colecturía.....33
52

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA

0 (NUEVO)

Msc. Oswaldo Ruiz

06 de junio 2022

N° de Revisión

Nombre del Registrador

Fecha de Emisión



CONTROL INTERNO	34
Introducción	34
Objetivo del manual de control interno.....	34
Metodología del Control Interno.....	36
Alcance del manual de Control interno.....	36
Objetivo específico Departamento de Colecturía.....	37
Elementos de los componentes del Control Interno.....	37
1. Ambiente de Control.....	38
2. Valoración de Riesgo.....	38
3. Actividades de Control.....	38
4. Sistemas de Información.....	38
5. Seguimiento del Sistema de Control Interno.....	39
CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN.....	40

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA

0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

Introducción

El siguiente Manual de Políticas y Procedimientos para el Control Interno Administrativo ofrece una guía metodológica con los procesos que se deben seguir con el objetivo de alcanzar una optimización en la ejecución de las actividades que se desarrollan en el departamento de Colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” de Santo Domingo de los Tsáchilas, donde se detalla uno a uno los procesos que se desarrollan en manera general como de forma específica para dicho puesto de trabajo.

El Manual de Políticas y Procedimientos es una herramienta técnica y eficaz que abarcar mucha importancia en el desarrollo de actividades y se debe reconocer su importancia como tal, pues se describe el puesto de trabajo, y se detalla las funciones, así como también las normas establecidas, la cual permite acceder a información pertinente de manera ordenada y sistemática con instrucciones y características en la organización, lo cual permitirá la optimización del perfil laboral y así desenvolverse con mayor efectividad en el Departamento de Colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”.

Las políticas y procedimientos se detallan a base de la organización estructural actual de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” de Santo Domingo de los Tsáchilas, aprobado por el Msc. Tito Oswaldo Ruiz M.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
Nº de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL
INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA**

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO

MPP-SS-UEPJ-DC-2022

**MANUAL POLÍTICAS Y
PROCESOS**

ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA

FIRMA:

APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO

FIRMA:

Visión:

Ser una institución educativa de excelencia y calidad, líder en gestión formadora y emprendedora al servicio de la sociedad.

Misión:

Formar estudiantes, proactivos y emprendedores mediante una educación integral, con docentes comprometidos al cambio, impulsando la investigación científica-tecnológica, creando proyectos innovadores que le permitirán al educando desarrollar sus potencialidades, capaces de convertirse en entes fructíferos y generadores de cambios para la sociedad y el entorno.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA

0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO

MPP-SS-UEPJ-DC-2022

MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS

ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA

FIRMA:

APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO

FIRMA:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

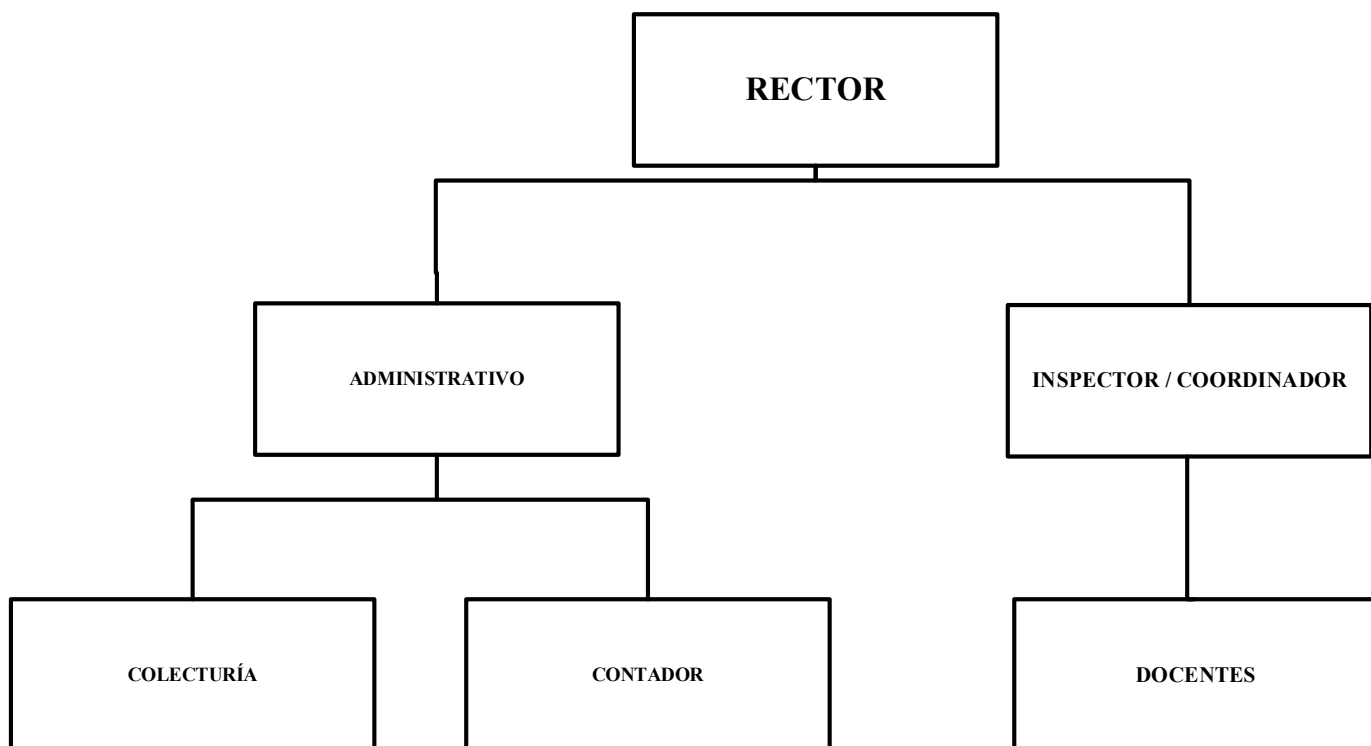


Figura 5 *Organigrama estructural*

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA

0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO

MPP-SS-UEPJ-DC-2022

MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS

ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA

FIRMA:



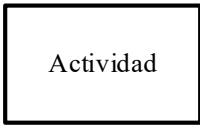




APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO

FIRMA:

Tabla 13

Diagramación administrativa Modelo ANSI

SIMBOLOGÍA: A UTILIZAR EN EL DISEÑO DEL PRESENTE MANUAL.

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o Término: Indica el principio y el fin del flujo. Puede ser acción o lugar.		Archivo: Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.		Conector de Página: Representa conexión o enlace con otra hoja diferente, que continúa el diagrama de flujo
	Documento: Representa cualquier documento que se genere de un proceso.		Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo
	Decisión o Alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.		

Fuente: (Franklin Fincowsky, Organización de Empresas, 2009).

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA

0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL
INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA**

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

El presente Manual de Políticas y Procedimientos, podrá ser actualizado cuantas veces sea necesario cuando existan nuevas políticas y procesos de suma importancia según lo amerite. Se aplicará en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, para ayudar a mejorar los procesos de recaudación de pensiones, verificación y control en los pagos de los servicios básicos en las fechas hábiles, la coordinación con los distribuidores de materiales e insumos y la cordialidad y buen trato hacia los clientes, para de esta forma asegurar que los procesos administrativos sean realizados de forma eficiente y eficaz al ejecutar sus funciones. De no cumplir con los lineamientos del presente manual, el personal a disposición podrá ser sancionado de acuerdo al reglamento interno de la empresa.

POLÍTICAS GENERALES

Art. 2 Literal a). “La educación es un derecho humano fundamental y es deber ineludible e inexcusable del Estado garantizar el acceso, permanencia y calidad de educación para toda la población sin ningún tipo de discriminación”. **LOEI.**

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA		FIRMA:
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO		FIRMA:

POLÍTICAS ESTUDIANTES NUEVOS Y ANTIGUOS

Entrevistar al aspirante o alumno cursante al año superior de estudios, para determinar su situación académica o conductual con el propósito de llegar a un acuerdo en obtener cambios significativos, y se realizará una carta de compromiso con la finalidad de cumplir con dicha obligación.

POLÍTICAS ESTUDIANTES BECADOS

Art. 7 Literal k). Recibir becas, permisos especiales, auspicios y apoyos para sus representaciones nacionales o internacionales, quienes se destaquen en méritos, logros y aportes relevantes de naturaleza académica, intelectual, deportiva y ciudadana. **LOEI.**

Art. 58 Literal n). Proporcionar un mínimo de becas en los términos de los lineamientos generales que la autoridad que otorgue las autorizaciones o reconocimientos haya determinado.

LOEI.

Se otorgará el 10% de Becas en la población estudiantil de la institución, lo cual permita a nuestros jóvenes estudiantes poder acceder a una educación digna y con calidad.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
Nº de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE COLECTURÍA

OTRAS UNIDADES IMPLICADAS: TODAS LAS UNIDADES OPERATIVAS

PRODUCTOS DEL PROCESO

- ADMISIÓN Y CONTINUACIÓN DE MATRÍCULA.
- MATRICULACIÓN.
- PENSIONES.
- CUENTAS POR COBRAR.
- BECAS.
- PAGOS DE SERVICIOS BÁSICOS.
- ADQUISICIÓN DE INSUMOS Y MATERIALES

El presente Manual de Políticas y Procedimientos es de uso y su implementación es imperativa para todas las instancias y departamentos que contribuyan en los procesos.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
Nº de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL
INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA**

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

Objetivo

Diseñar un manual de Políticas y Procedimientos para el Control Interno Administrativo en el Departamento de Colecturía, el cual ayude a mejorar los procesos de recaudación de pensiones, verificación y control en los pagos de los servicios básicos en las fechas hábiles, la coordinación con los distribuidores de materiales e insumos y la cordialidad y buen trato hacia los clientes, para de esta forma asegurar que los procesos administrativos sean realizados de forma eficiente y eficaz al ejecutar sus funciones diarias.

Alcance

Los procedimientos se aplican a las siguientes actividades:

- Matriculación.
- Cobro y abono de pensiones.
- Pago de servicios básicos
- Adquisición de insumos y materiales.
- Atención al cliente.

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Msc. Tito Oswaldo Ruiz Merino

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

PROCEDIMIENTO:	ADMISIÓN Y CONTINUACIÓN DE MATRÍCULA	
Objetivo:		
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO
Secretaria:	Indica a los padres de familia los pasos a seguir para la admisión o continuación.	
Secretaria:	Comunica al Consejo educativo y establecen día y hora para la entrevista al estudiante y padres de familia.	
Consejo Educativo:	Entrevista con padres de familia y estudiante.	
Consejo Educativo:	Realiza análisis de los aspirantes y redacta informe.	
Secretaria:	Informa los requisitos y documentos que deberá adjuntar para legalizar la matrícula.	
Colecturía:	Entrega carpeta estudiantil, lleva a cabo la inscripción, registro y realiza el cobro.	
Secretaria:	Recibe la documentación y realiza la inscripción legal del alumno.	

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

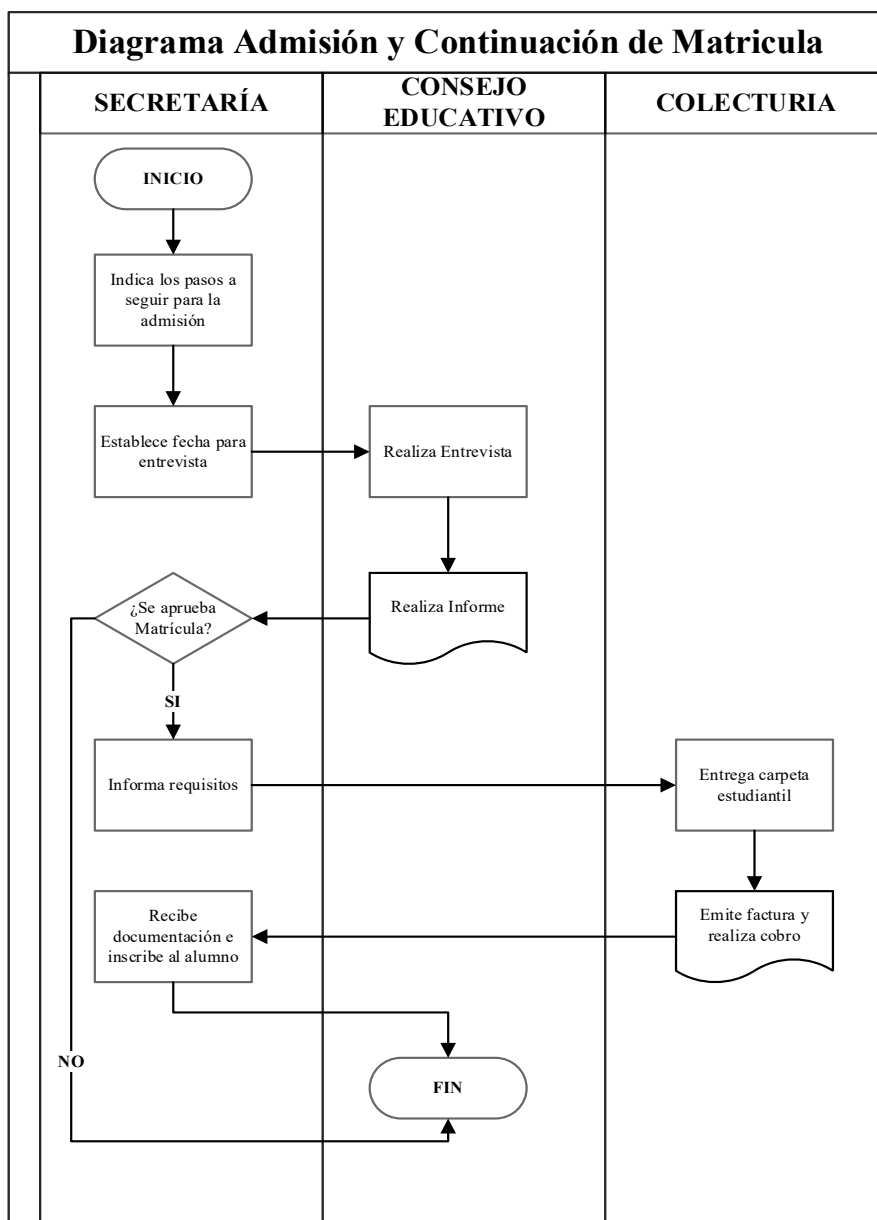


Figura 6 Diagrama admisión y continuación de matrícula.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

PROCEDIMIENTO:	MATRÍCULA
-----------------------	------------------

Objetivo: Se realizan acciones de análisis e información de los procesos contables en el cobro de matrículas, pensiones y otros haberes, además se verifica los procesos a seguir dentro y fuera de la Unidad Educativa.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO
Secretaría:	Publica los requisitos en la cartelera, en redes sociales o página Web.	
Colecturía:	Ofrece información de costos de matrículas y pensiones	
Colecturía:	Orienta al padre de familia en el proceso de matriculación, alumno nuevo o pasa de año.	
Consejo Educativo:	Firma carta de compromiso con los padres de familia.	
Colecturía:	Realiza el cobro y emite la factura.	
Secretaría:	Recepta los documentos del alumno y legaliza la matrícula.	

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA

0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO

MPP-SS-UEPJ-DC-2022

MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS

ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA

FIRMA:

APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO

FIRMA:

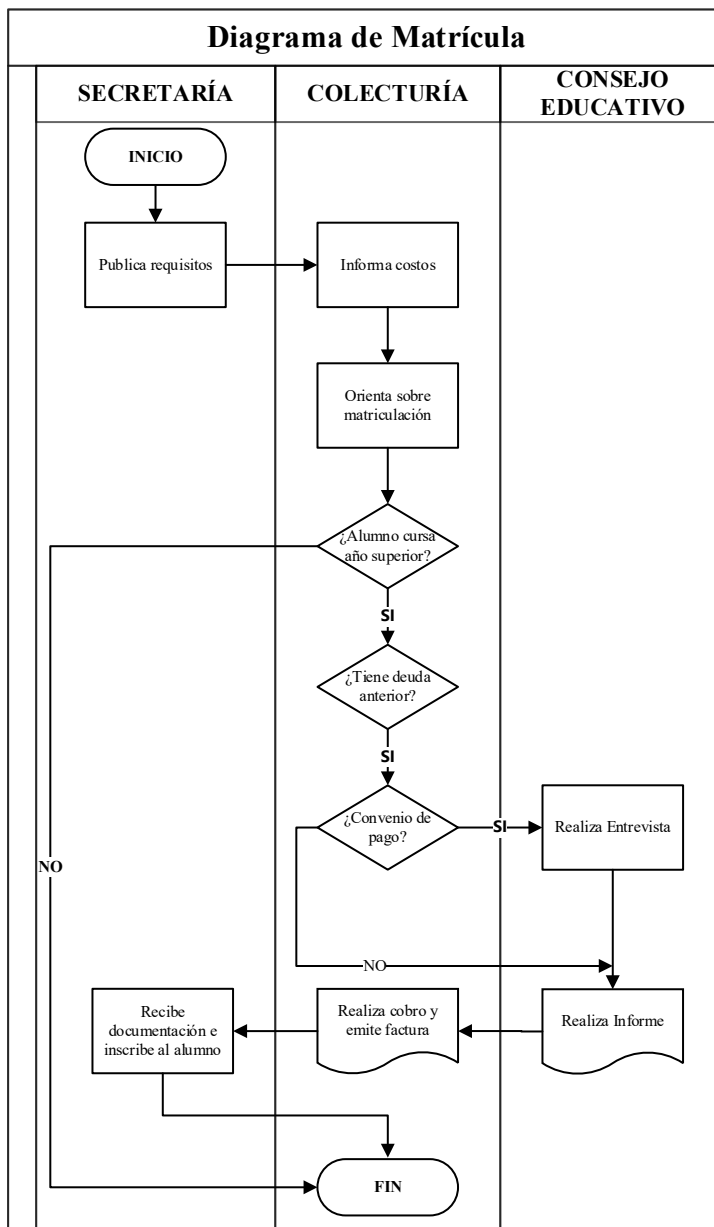


Figura 7 Diagrama de Matrícula.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA

0 (NUEVO)

Msc. Oswaldo Ruiz

06 de junio 2022

Nº de Revisión

Nombre del Registrador

Fecha de Emisión



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

PROCEDIMIENTO:	MATRÍCULA AÑO SUPERIOR (PASA DE AÑO)	
Objetivo: Se realizan acciones de análisis e información de los procesos contables en el cobro de matrículas, pensiones y otros haberes, además se verifica los procesos a seguir dentro y fuera de la Unidad Educativa.		
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO
Secretaria:	Publica los requisitos en la cartelera, en redes sociales o página Web.	Permanente
Colecturía:	Ofrece información de costos de matrículas y pensiones	Permanente
Colecturía:	Orienta al padre de familia en el proceso de matriculación, alumno nuevo o pasa de año.	Permanente
Colecturía:	Alumno cursa año superior, verificar deudas anteriores	Permanente
Consejo Educativo:	Firma carta de compromiso con los padres de familia.	Permanente
Colecturía:	Realiza el cobro y emite la factura.	Permanente
Secretaria:	Recepta los documentos del alumno y legaliza la matricula.	Permanente

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA

0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO

MPP-SS-UEPJ-DC-2022

MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS

ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA

FIRMA:

APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO

FIRMA:

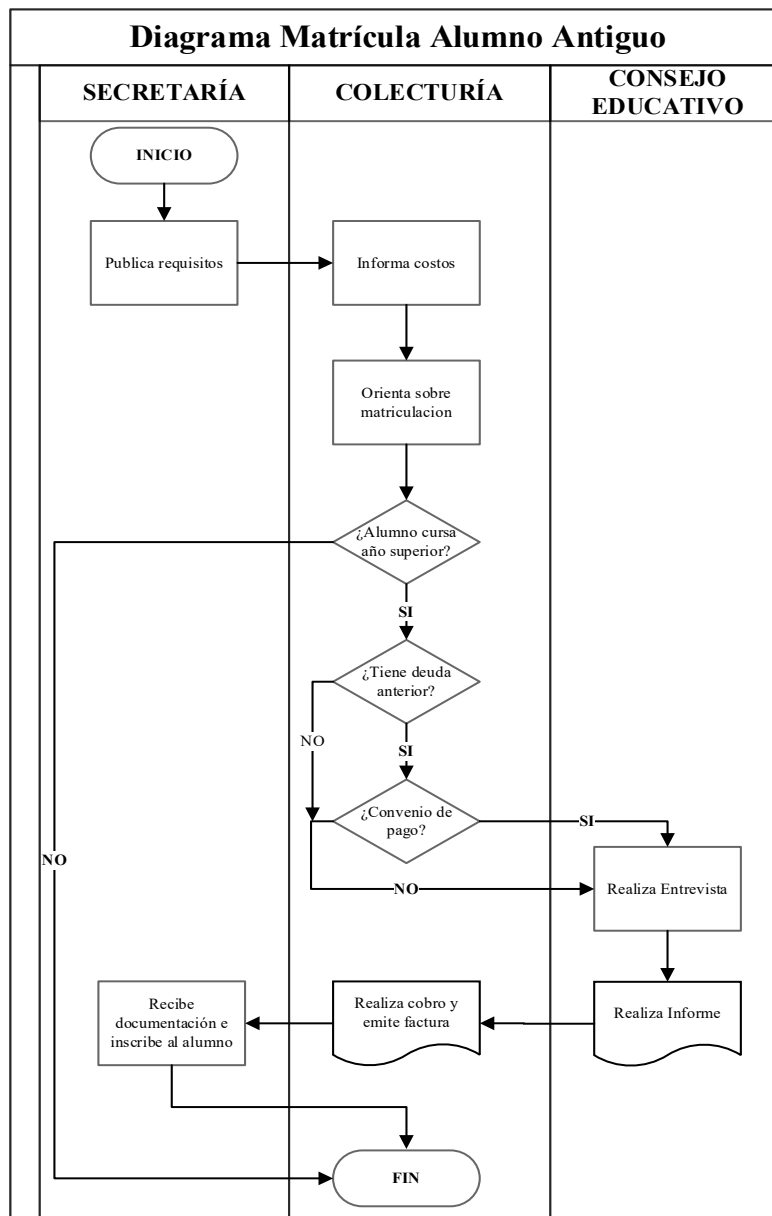


Figura 8 Diagrama matrícula alumno antiguo.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA

0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

PROCEDIMIENTO:	COBRO DE PENSIONES: DEPÓSITO O TRANSFERENCIA BANCARIA	
Objetivo: Se realizan acciones de análisis e información de los procesos contables en el cobro de matrículas, pensiones y otros haberes, además se verifica los procesos a seguir dentro y fuera de la Unidad Educativa.		
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO
Padre de Familia:	Realiza el pago mediante depósito, transferencia a cuenta bancaria o pago en efectivo en ventanilla, en el transcurso de los primeros 10 días de cada mes.	Permanente
Padre de Familia:	Confirma el pago mediante llamada telefónica o enviando un mensaje con imagen del depósito mediante Whatsapp.	Permanente
Colecturía:	Verifica el pago en el estado de cuenta.	Permanente
Colecturía:	Realiza el cobro y emite factura.	Permanente

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO

MPP-SS-UEPJ-DC-2022

MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS

ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA

FIRMA:

APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO

FIRMA:

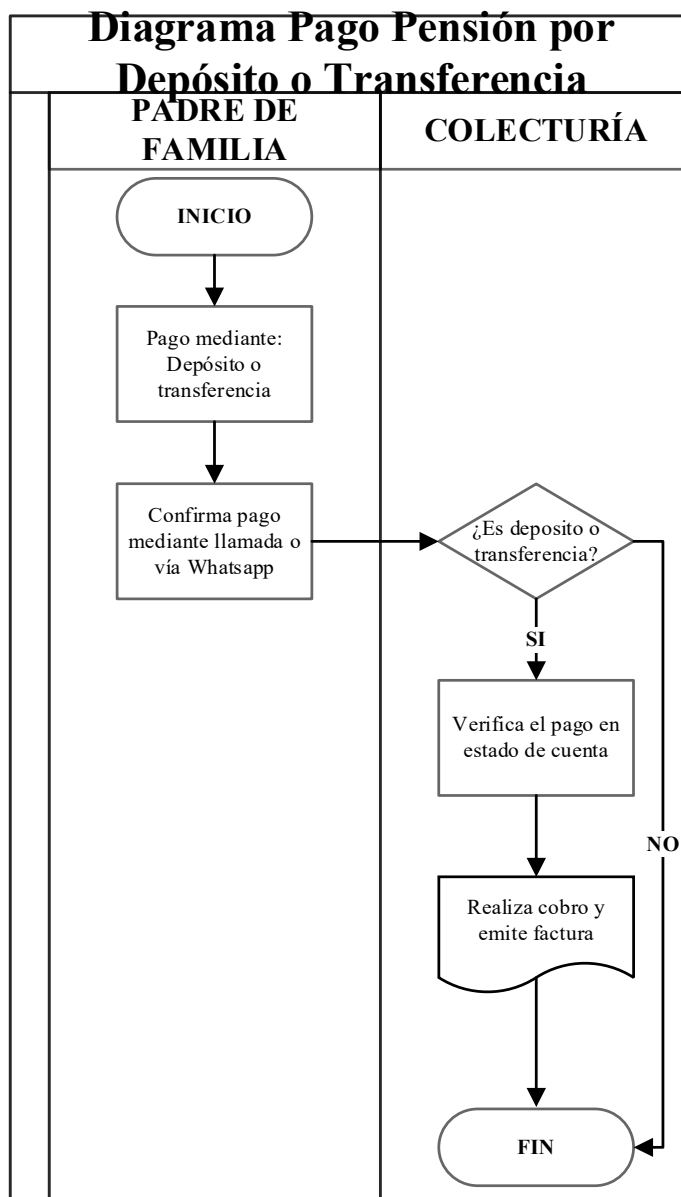


Figura 9 Diagrama pago de pensión por deposito o transferencia.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA

0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
--------------------------------	----------------------------	------------------------------------

ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:

PROCEDIMIENTO:	COBRO DE PENSIONES: EFECTIVO	
<p>Objetivo: Se realizan acciones de análisis e información de los procesos contables en el cobro de matrículas, pensiones y otros haberes, además se verifica los procesos a seguir dentro y fuera de la Unidad Educativa.</p>		
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO
Colecturía:	Consulta al padre de familia si desea realizar pago de pensiones en efectivo en la ventanilla de colecturía o registrar pago realizado por depósito o transferencia.	Permanente
Padre de Familia:	Indica que realizará el pago en efectivo y brinda los apellidos y nombres del estudiante como también el curso en el que se encuentra.	Permanente
Colecturía:	Registra el pago en el estado de cuenta.	Permanente
Colecturía:	Realiza el cobro y emite factura.	Permanente

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

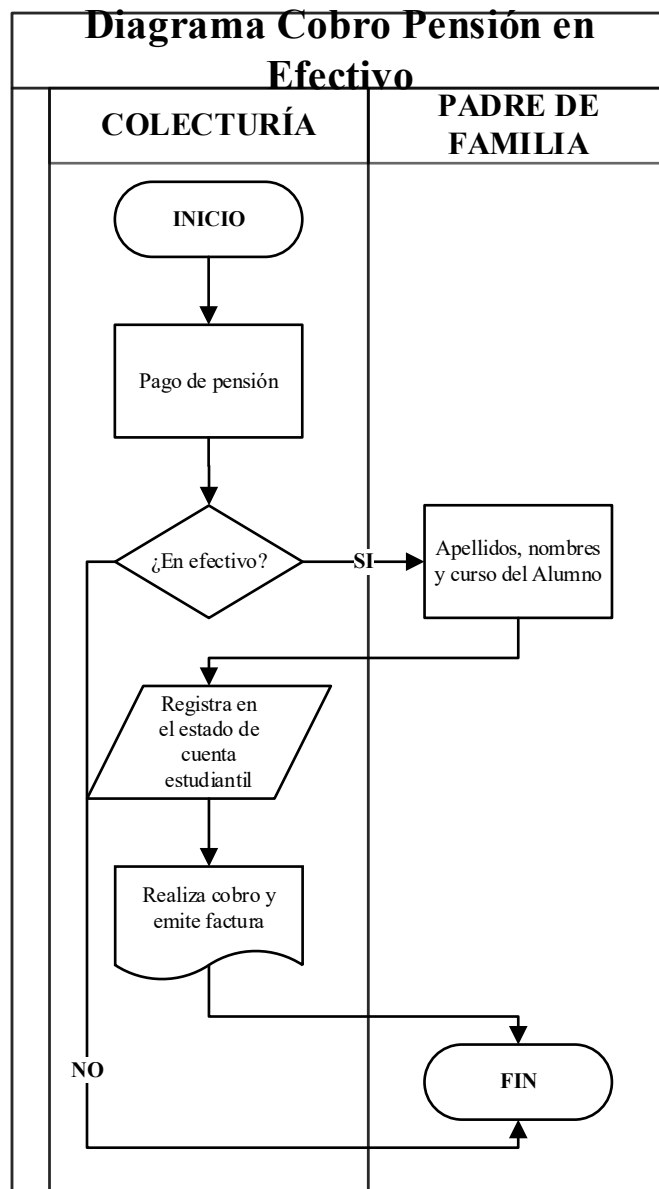


Figura 10 Diagrama cobro pensión en efectivo.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

PROCEDIMIENTO:	CUENTAS POR COBRAR	
<p>Objetivo: Se realizan acciones de análisis e información de los procesos contables en el cobro de matrículas, pensiones y otros haberes, además se verifica los procesos a seguir dentro y fuera de la Unidad Educativa.</p>		
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO
Colecturía:	Realiza notificaciones mediante emails y mensajes vía Whatsapp a partir del 12avo día del mes informando el no pago de pensión.	Permanente
Colecturía:	Envía a inspección y dirigentes de curso listado de pensiones pasados los 14 días del mes.	Permanente
Dirigente de curso:	Comunica a los alumnos la no cancelación de las pensiones.	Permanente
Inspector:	Llama a los padres de familia e informa la importancia del pago puntual de las pensiones.	Permanente
Consejo Educativo:	Se reúne con el padre de familia y llegan a un acuerdo de pago.	Permanente
Colecturía:	Realiza el cobro y emite factura.	Permanente

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

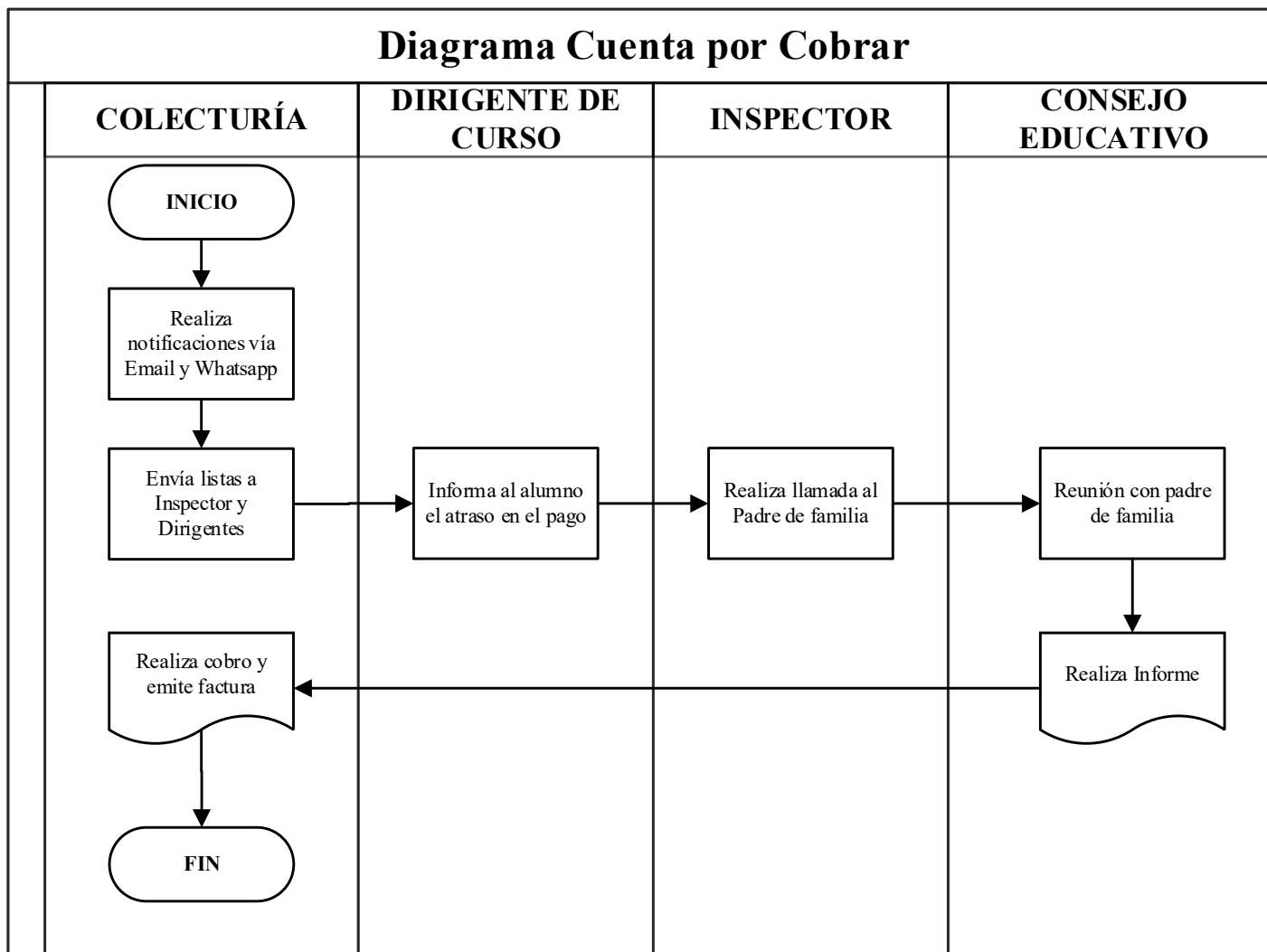


Figura 11 *Diagrama cuenta por cobrar.*

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
Nº de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

PROCEDIMIENTO:	OTORGAMIENTO DE BECAS	
Objetivo: Se realizan acciones de análisis e información de los procesos contables en el cobro de matrículas, pensiones y otros haberes, además se verifica los procesos a seguir dentro y fuera de la Unidad Educativa.		
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO
Padre de Familia:	Realiza solicitud dirigido al Rector de la Unidad Educativa, para solicitar una beca.	Permanente
Secretaria:	Comunica a rectorado y fijan una entrevista con el padre de familia, para el análisis de dicha solicitud	Permanente
Consejo educativo:	Entrevista a los padres de familia o representante y analiza la petición y emite informe.	Permanente
Colecturía:	Comunica al representante la aprobación o rechazo de Beca.	Permanente

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

Diagrama Otorgamiento de Becas

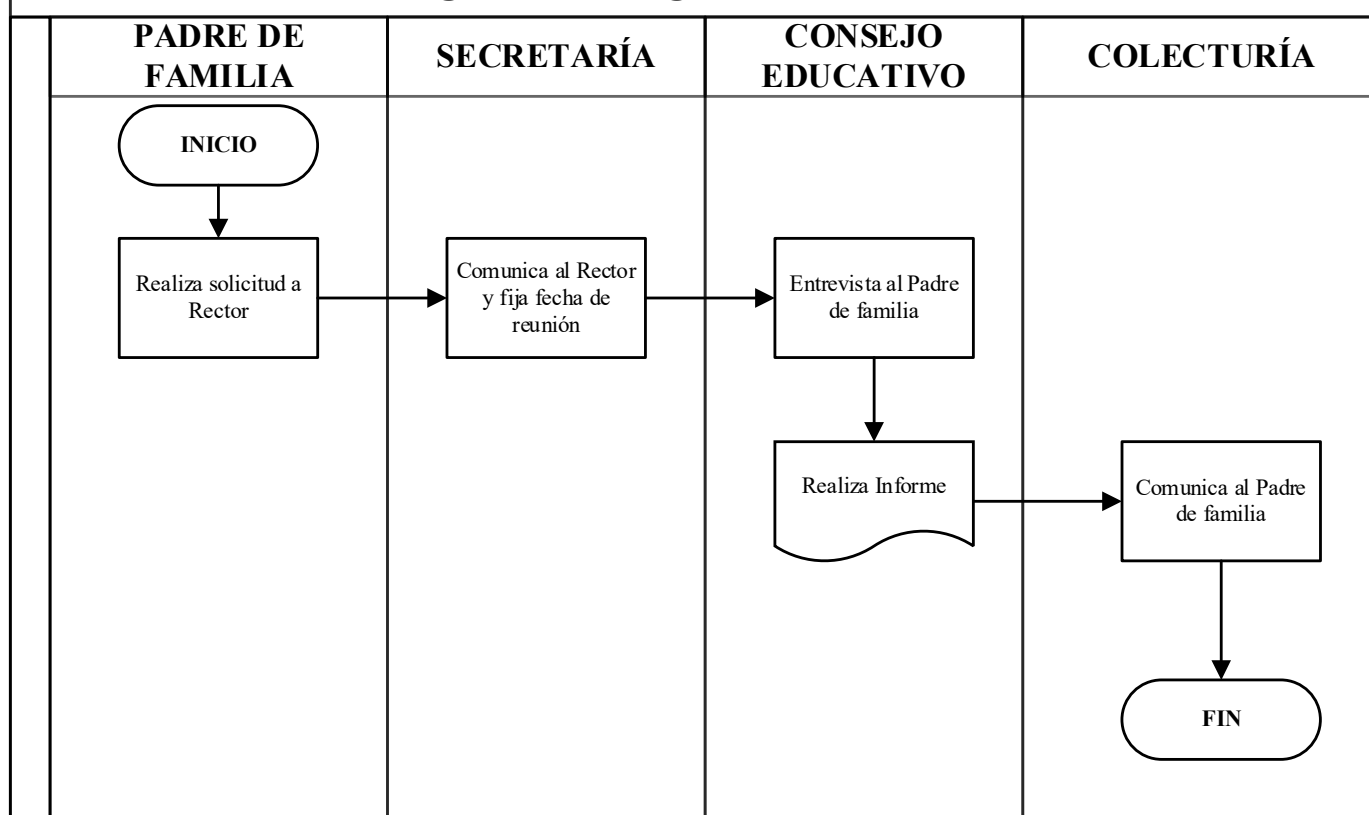


Figura 12 Diagrama otorgamiento de becas.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
Nº de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

PROCEDIMIENTO:	ADQUISICIÓN DE UNIFORMES ESCOLARES	
<p>Objetivo: Se realizan acciones de análisis e información de los procesos contables en el cobro de matrículas, pensiones y otros haberes, además se verifica los procesos a seguir dentro y fuera de la Unidad Educativa.</p>		
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO
Colecturía:	Realiza inventario para constatar la necesidad faltante de uniformes según las tallas.	Permanente
Colecturía:	Realiza el pedido al proveedor.	Permanente
Proveedor:	Indica la fecha de entrega y solicita un abono del 50% para iniciar la elaboración de los uniformes.	Permanente
Colecturía:	Realiza el abono y hace llegar el comprobante del abono vía Whatsapp.	Permanente
Colecturía:	Consulta el avance de la producción, para poder conocer si existen novedades.	Permanente
Proveedor:	Informa que se realiza el envío de uniformes, por empresa de encomiendas, solicita el pago del 50% restante y envía la factura.	Permanente
Colecturía:	Realiza el pago y recibe la encomienda.	Permanente

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO

MPP-SS-UEPJ-DC-2022

MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS

ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA

FIRMA:

APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO

FIRMA:

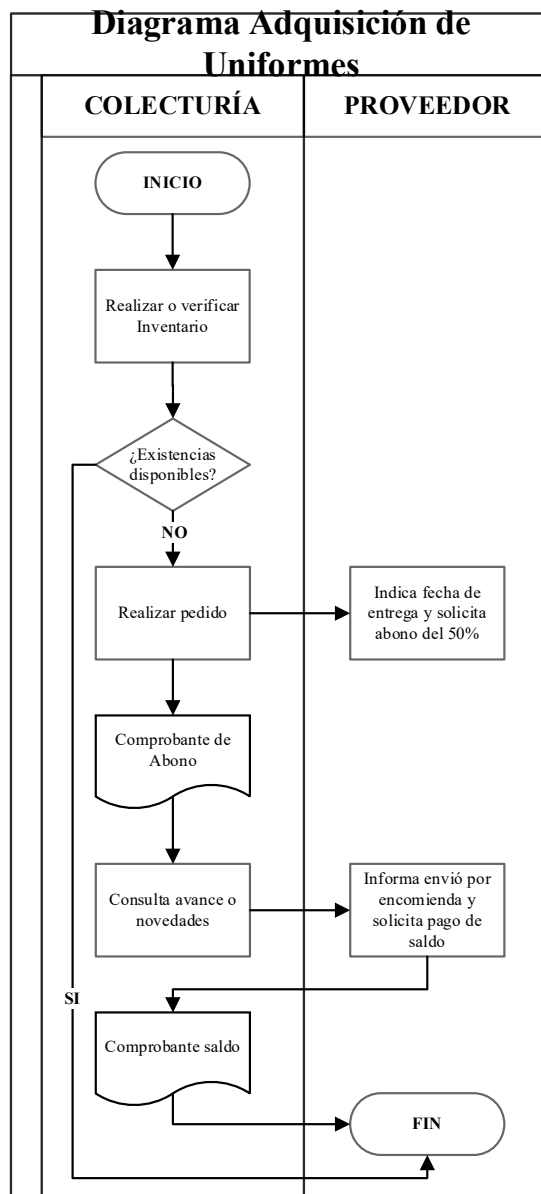


Figura 13 Diagrama adquisición de uniformes.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA

0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
Nº de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

PROCEDIMIENTO:	PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS	
<p>Objetivo: Se realizan acciones de análisis e información de los procesos contables en el cobro de matrículas, pensiones y otros haberes, además se verifica los procesos a seguir dentro y fuera de la Unidad Educativa.</p>		
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO
Colecturía:	Realiza consulta en las páginas web de las empresas de luz, agua y teléfono para conocer los valores a pagar.	Del 1 al 10 de cada inicio de mes
Colecturía:	Se solicita a la jefa de Colecturía el dinero para realizar el pago.	Del 11 al 15 de cada mes
Colecturía:	Ordena a personal de mensajería o asistente ir a realizar los pagos.	Permanente
Mensajero o Asistente:	Realiza el pago de los servicios básicos en los puntos de pago autorizados de las empresas públicas	Permanente
Mensajero o Asistente:	Entrega recibos o factura de pago.	Permanente
Colecturía:	Registra el pago de los servicios básicos.	Permanente

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA		FIRMA:
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO		FIRMA:

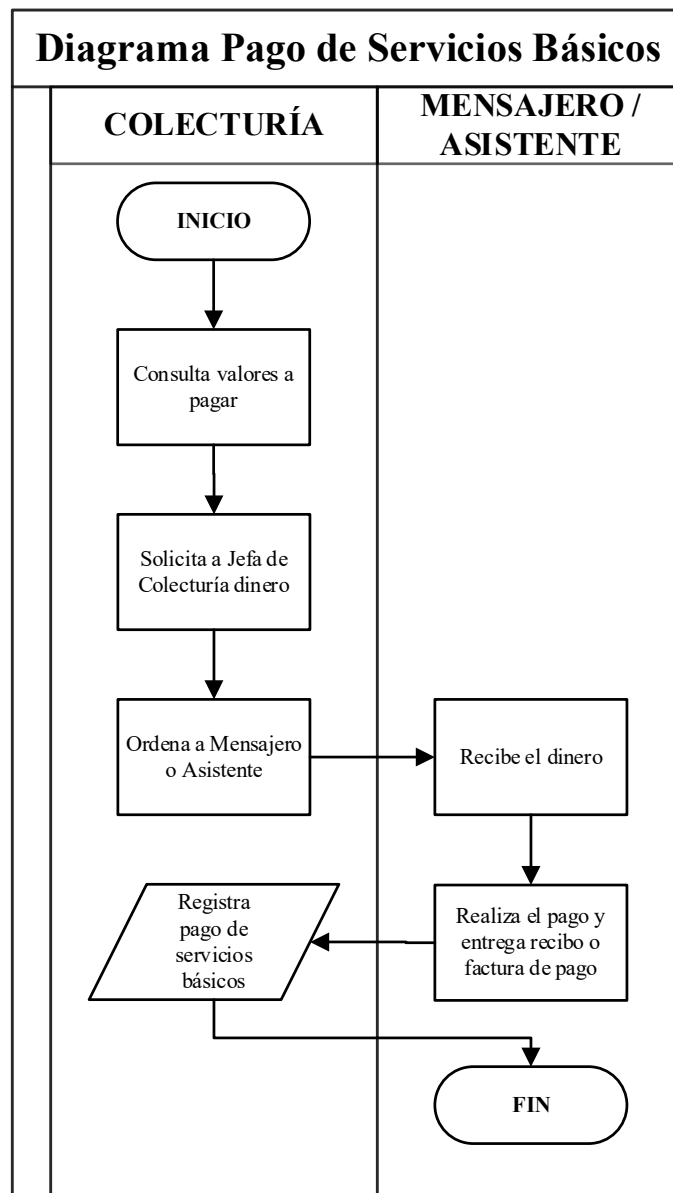


Figura 14 Pago servicios básicos.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

PROCEDIMIENTO:	PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL “IESS”	
<p>Objetivo: Se realizan acciones de análisis e información de los procesos contables en el cobro de matrículas, pensiones y otros haberes, además se verifica los procesos a seguir dentro y fuera de la Unidad Educativa.</p>		
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO
Colecturía:	Realiza consulta en la página web de IESS, para generar e imprimir las planillas de aportes, fondos de reserva y préstamos quirografarios.	Del 1 al 10 de cada inicio de mes
Colecturía:	Se solicita a la jefa de Colecturía el dinero para realizar los pagos.	Del 11 al 15 de cada mes
Colecturía:	Ordena a personal de mensajería o asistente ir a realizar los pagos.	Permanente
Mensajero o Asistente:	Realiza el pago de las planillas en los puntos de pago autorizados por el IESS.	Permanente
Mensajero o Asistente:	Entrega recibos y planillas registradas.	Permanente
Colecturía:	Registra el pago de IESS.	Permanente

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA		FIRMA:
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO		FIRMA:

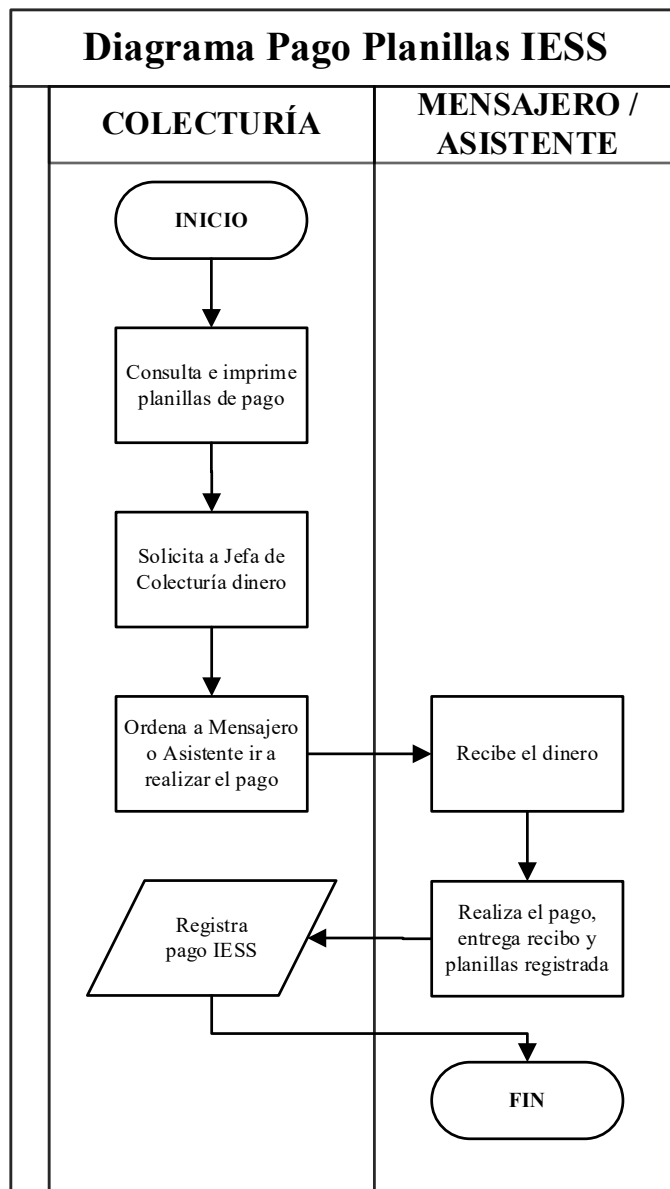


Figura 15 Diagrama pago planillas IESS.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL
INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA**

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

Políticas Internas Departamento de Colecturía

- El personal debe registrar el ingreso y salida en el registro biométrico.
- El personal debe estar vestido correctamente con el uniforme asignado para cada día.
- Se debe generar y entregar semanalmente reportes de pensiones a los tutores, inspectores y administrador.
- Realizar informes mensuales de las actividades realizadas.
- Al atender a los clientes debe ser de forma amable, paciente y con cordialidad.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA

0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL
INTERNO ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA**

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	MPP-SS-UEPJ-DC-2022	MANUAL POLÍTICAS Y PROCESOS
ELABORÓ: SERGIO R. SÁNCHEZ PERALTA	FIRMA:	
APROBÓ: MSC. TITO O. RUIZ MERINO	FIRMA:	

CONTROL INTERNO

Introducción

En las decisiones tomadas al momento de dirigir o llevar a cabo operaciones en una empresa éstas están ligadas estrictamente con el control interno, estas decisiones, pueden generar resultados que no sean los deseados o que simplemente no lleguen a la meta establecida, es por esto que se implica la corrección de las deficiencias y la búsqueda de estrategias que permitan mejorar las operaciones, esto de conformidad con las normas, políticas establecidas o con los objetivos deseados a alcanzar por la empresa.

Objetivo del manual de control interno.

Determinar las directrices en razón a las actividades y procedimientos que se desarrollan a diario y aplicados de manera sistemática, un sistema de Control Interno de forma preventivo y concurrente, que asegure la transparencia y calidad de servicios que permita fomentar un adecuado y efectivo desempeño en el Departamento de Colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” de Santo Domingo.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
Nº de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



Con la implementación del Control Interno los objetivos que se deben cumplir en el Departamento de Colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” son los siguientes:

- Fortalecer la efectividad y eficiencia en la actividad de admisión, matriculación, cobro de pensiones, otorgación de becas y cuentas por cobrar, realizar a tiempo los pagos de los servicios básicos y del IESS en las fechas hábiles para evitar recargos, intereses o multas que se puedan generar por retraso de pago, realizar o mantener un inventario actualizado de los insumos y materiales, realizar con antelación la adquisición para evitar la insuficiencia de estos, en pos de asegurar los recursos económicos de la institución. Además, dar cumplimiento a los reglamentos, normas y leyes institucionales, elaborar informes válidos y confiables los cuales serán presentados oportunamente, evitar el despilfarro de fondos de forma indebida y otorgar a los clientes una atención amable, cordial y diligente, mostrando interés y satisfacer sus necesidades.
- Verificar el uso correcto de los recursos asignados a los servidores a cargo de las actividades sujetas a sistema de Control Interno, para garantizar la eficacia en la implementación en el Departamento de Colecturía.
- Evaluar de forma continua el sistema de Control Interno aplicado en el Departamento de Colecturía para el respectivo seguimiento que permite la retroalimentación de los procesos y la optimización de los recursos.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

Metodología del Control Interno

Para elaborar, diseñar e implementar un adecuado Control Interno en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, hay que insistir más sin embargo para que funcione y se obtenga los resultados esperados este debe ser:

- Oportuno
- Eficaz
- Objetivo
- Adaptable
- Comprensible
- Veraz
- Flexible

La implementación del Control Interno en la Institución es de suma importancia, puesto que permitirá la verificación, evaluación de los procedimientos en los cuales se han detectado falencias y esto permitirá encontrar los métodos que proporcionen garantizar que las actividades del Departamento de Colecturía se los realice de conformidad con las normas y políticas institucionales para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Alcance del manual de Control interno

En el presente manual comprende los objetivos y lineamientos generales de control interno que se aplicaran en el Departamento de Colecturía y secretaria de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, dando cumplimiento con los procesos establecidos en el presente manual como medio de control. Teniendo en cuenta esto, las normas establecidas en el mismo son aplicables a todos los

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

empleados, personal que forme parte de la institución y directivos quienes realicen funciones en la toma de decisiones y estos afecten directa como indirectamente en los procedimientos y operaciones organizacionales.

Objetivo específico Departamento de Colecturía

1. Recaudar el dinero en efectivo, mediante transferencias electrónicas o depósito correspondientes a los pagos de matrículas y pensiones.
2. Diagnosticar la situación actual de los procesos del control interno administrativo del departamento de colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”. Aplicando herramientas de investigación, que permita evidenciar el problema planteado.
3. Diseñar los manuales de políticas y procedimientos para el control interno administrativo del departamento de colecturía en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”.

Elementos de los componentes del Control Interno

Los componentes del Control Interno seleccionados para esta propuesta (Ambiente de Control, Valoración de Riesgo, Actividades de Control, Sistemas de Información, Seguimiento) serán los permitirán buscar aquellas deficiencias en los procedimientos diarios como también en la parte humana y que podrán ser analizadas o medidas y realizar actividades que ayuden a conseguir una solución en base a los lineamientos y normas institucionales propios de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

1. Ambiente de Control

- 1.1. El personal docente y administrativo debe participar en el Control Interno.
- 1.2. La responsabilidad estará a cargo del rector de la institución.
- 1.3. El personal debe conocer la estructura organizacional.
- 1.4. Administración del Recurso Humano.
- 1.5. Políticas y reglamentos.
- 1.6. Capacitación en Control Interno.

2. Valoración de Riesgo

- 2.1. Vinculación con la planificación.
- 2.2. Comprobación de cumplimiento.
- 2.3. Verificación periódica de objetivos.

3. Actividades de Control

- 3.1. Normas e instrumentos de seguridad.
- 3.2. Eficiencia y eficacia en procedimientos.
- 3.3. Control periódico de caja y bancos.
- 3.4. Control de inventario.
- 3.5. Instrumento de autoevaluación.

4. Sistemas de Información

- 4.1. Sistemas de información distrital 23D01.
- 4.2. Archivos y documentación digital.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



- 4.3. Oportunidad y veracidad de la información.
- 4.4. Flexibilidad en la adaptación de la información.
- 4.5. Canales de comunicación interna.

5. Seguimiento del Sistema de Control Interno

- 5.1. Auditorías externas.
- 5.2. Acciones correctivas.
- 5.3. Rendición de cuentas.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
N° de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

El objetivo del presente instrumento es recolectar información que permita llevar a cabo la autoevaluación del sistema de control interno de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”. La confidencialidad de la información será importante, la cual será utilizada en la gestión administrativa que permita una correcta toma de decisiones y alcanzar los objetivos en pro de la protección del patrimonio de la Institución.

Gracias por su Colaboración

Fecha de Aplicación: _____

Recibido por: _____

Aplicador: _____

INSTRUCCIONES:

- Para una mejor comprensión realizar este cuestionario en orden de cada componente de control interno.
- En IMPORTANCIA y CUMPLIMIENTO, marcar con una X en la celda que corresponda a su selección.
- En ACCIONES DE MEJORA, escriba su respuesta.

ESCALAS DE VALORACIÓN

Nunca: N
Sugiere que en ninguna ocasión se ha realizado.
A Veces: A. V.
Indica que ha sucedido alguna vez.
Generalmente: G.
Indica que se realiza con de manera habitual
Siempre: S.
Indica que se realiza en cualquier momento en toda ocasión

Útil: U.
Al detectar situaciones estas deben ser atendidas
Importante: I.
El control interno brinda la confianza deseada
Muy Importante: M. I.
El control interno es aplicado de forma exitosa, para alcanzar los objetivos.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
Nº de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



Componentes de Control interno y sus Elementos		Cumplimiento				Importancia			Acciones Correctivas		
		N.	A. V.	G.	S.	U.	I.	M. I.	Acción	Plazo Ejecución	Requerimientos
1.- Ambiente de Control											
1.1	¿Cree usted la existencia de compromiso del Administrativo en la aplicación adecuada del Control Interno en la Institución?										
1.2	¿Las políticas, reglamentos y disposiciones institucionales de Control Interno son socializadas oportunamente?										
1.3	¿Se da a conocer la misión, visión y estructura organizativa de la Institución a los colaboradores y estudiantes?										
1.4	¿Los procesos o actividades se adaptan al fortalecimiento del Control Interno?										
1.5	¿Se da a conocer a los colaboradores de Colecturía el manual de proceso como guía de sus labores?										
1.6	¿Se realizan capacitaciones de Control Interno y el desempeño laboral en la Institución?										

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
Nº de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



2.- Valoración de Riesgo										
2.1	¿Sabe usted si en la Institución existen herramientas que permitan la identificación y análisis de riesgos que obstaculicen el cumplimiento de los objetivos Institucionales?									
2.2	¿Los trabajadores se hacen partícipes en la búsqueda de la identificación de los procesos de identificación, actualización y análisis de riesgos?									
2.3	¿Se fomenta la importancia de las actividades de Control Interno mediante revisiones periódicas de los objetivos?									
2.4	¿Se ha fomentado la gestión de riesgos como una herramienta para la toma de decisiones?									
2.5	¿Se realizan evaluaciones periódicas a los controles aplicados que no den los resultados esperados a los beneficios que la Institución ha fijado como objetivo?									

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
Nº de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



3.- Actividades de Control										
3.1	¿Cuál es el nivel con el que se cumple con las normas de seguridad y control en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”?									
3.2	¿Cuál es la valoración de los dispositivos de seguridad y control utilizados en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”?									
3.3	¿Cuál sería la valoración en la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas de la Institución?									
3.4	¿Cuál es la valoración sobre el control de las actividades de cobro de pensiones e inventario de la Institución?									
3.5	¿Las prácticas sobre las actividades de control y disposiciones regulatorias, son comunicadas en forma escrita, clara y oportuna?									

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
Nº de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



4.- Sistemas de Información										
4.1	¿Cuál es su valoración de los sistemas de información en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”?									
4.2	¿El actual sistema de información permite recopilar, procesar y generar información sobre las necesidades del Departamento de Colecturía en un plazo razonable?									
4.3	¿Cómo calificaría a la práctica actual de comunicación interna de la Institución?									
4.4	¿Cómo calificaría el sistema de información utilizado actualmente en la Institución?									
4.5	¿Se desarrollan jornadas de capacitación para el personal, con el afán de mejorar el manejo de herramientas para los sistemas de información?									

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
Nº de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión



5.- Seguimiento del Sistema de Control Interno										
5.1	¿Tiene conocimiento sobre las auditorías externas que refuercen el Control Interno de la Institución?									
5.2	¿Las herramientas de autoevaluación utilizados han permitido hallar oportunamente soluciones?									
5.3	¿Cuál sería la valoración en la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas de la Institución?									
5.4	¿Existe en la Unidad Educativa procedimientos que permitan cerciorarse que lo aprobado o autorizado, esté en el marco legal?									
5.5	¿Existen informes de gestión sobre las actividades realizadas que se den a conocer oportunamente al Administrativo?									

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR EL GERENTE DEL ÁREA		
0 (NUEVO)	Msc. Oswaldo Ruiz	06 de junio 2022
Nº de Revisión	Nombre del Registrador	Fecha de Emisión

CONCLUSIONES

1. Se revisó la bibliografía actualizada sobre manuales de procedimientos y control interno administrativo que permitió una argumentación sólida en cuanto a los conceptos y términos que se emplearon en el desarrollo del presente trabajo de investigación.
2. Se desarrolló un diagnóstico situacional de los procesos del control interno administrativo del departamento de colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”. Aplicando herramientas de investigación, que permitieron evidenciar las dificultades que se presentaban en el desarrollo de actividades propias del quehacer educativo y el control interno aplicado en dicho departamento.
3. Se diseñó el Manual de Políticas y Procedimientos para el Control Interno Administrativo del Departamento de Colecturía en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, con la finalidad de mejorar los procesos en el desarrollo de las diversas actividades que se ejecuta, logrando una optimización de recursos y empleando medidas de control y monitoreo que permitan medir la gestión para el alcance de objetivos.

RECOMENDACIONES

1. Efectuar actividades de formación dentro del ámbito administrativo para que el personal identifique sin dificultad los términos implícitos en el marco teórico para una mayor comprensión del contenido de la propuesta y esta permita una adecuada orientación para la ejecución de las funciones dentro del Departamento de Colecturía de la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”.
2. Realizar un seguimiento continuo en el desarrollo de las actividades de colecturía aplicando el Cuestionario de Autoevaluación (adjunto en la propuesta), con la finalidad de tomar acciones correctivas sobre los procedimientos que provoquen alguna deficiencia que no sea consecuente con los objetivos planteados, además, de tomar acciones correctivas de manera inmediata para mejorar el control interno.
3. Implementar el Manual de Políticas y Procedimientos para mejorar el Control Interno Administrativo del Departamento de Colecturía en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” de Santo Domingo, dentro de las actividades con la finalidad de mejorar la gestión institucional, además de actualizar continuamente la información para evitar la caducidad del documento por la innovación.

Bibliografía

Alvarez Torres., M. G. (2020). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*.

Ciudad de Mexico: Panorama Editorial.

Ambit, T. (25 de 05 de 2022). *Que es un Sistema de Gestión por Procesos (BPM)*. Obtenido de

ambit-bst.com: <https://www.ambit-bst.com/blog/qu%C3%A9-es-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-por-procesos-bpm>

Aragó, V., & Cabedo, J. (2011). *Dirección Financiera de la Empresa: Financiación, Planificación y Gestión de Activo Corriente*. Castelló de la Plana: Universitat Jaume.

Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). *Liderazgo y colaboración*. Mexio D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.

Batet Jiménez, M. P. (2011). *Gestión Administrativa*. Castelló de la Palma: Universitat Jaume.

Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2018). *Finanzas Corporativas - Enfoque Central*. Ciudad de México: Cengage learning.

Campos y Covarrubias, G., & Lule Martinez, N. E. (2012). *La observación, un Metodo para el Estudio de la Realidad*. Pachuca: Xihmai.

Cao, C. (25 de 05 de 2022). *La definicion*. Obtenido de <https://ldefinicion.com/bitacora/>

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administracion*. Tlalnepantla: McGraw-Hill / Interamericana Editores.

Dirección de Planificación , G. S. (2017). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial l PDOT 2030*. Santo Domingo: GAD Municipal de Santo Domingo.

Estupiñan Gaitan , R. (2011). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Filion, L. J., Cisneros Martinez, L. F., & Mejía-Morelos, J. H. (2011). *Administración de PYMES - Emprender, Dirigir y Desarrollar Empresas*. Naculpan de Juárez: Pearson Educación.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2007). *Auditoria Administrativa - Gestión Estratégica del Cambio*. Nacaulpan de Juárez: Pearson Educación.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de Empresas*. Ciudad de Mexico: McGraw Hill - Interamericana Editores.
- Gitmar, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de Administración Financiera*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Guaño Guaño, J. P. (2016). *Propuesta de un manual de procedimientos enfocado en la logística de servicios para mejorar la eficiencia organizacional en el Centro de Educación Inicial "San Mateo" de la ciudad de Riobamba*. Recuperado el 31 de 03 de 2022, de Dspace Espoch: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13411>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Juricic, D. B. (25 de 05 de 2022). *Biblioteca Virtual Ministerio de Salud*. Obtenido de <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2015/11/PARTES-DE-UN-LIBRO1.pdf>
- Mantilla B., S. A. (2018). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- NTE, I. (25 de 05 de 2022). *Instituto Ecuatoriano de Normalización*. Obtenido de [normalizacion.gob.ec: https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_0-1.pdf](https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_0-1.pdf)
- Oliveira da Silva, R. (2009). *Teorias de la Administración*. Cuajimalpa de Morelos, Mexico: Cengage Learning Editores.

- Orozco Medina, M. (25 de 05 de 2022). *La norma ISO 9001:2015 entra en vigor en 2018*. Obtenido de oma.com.mx: <https://oma.com.mx/la-norma-iso-9001-2015-entra-en-vigor-en-2018/>
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Fedupel.
- Peiró, R. (25 de 05 de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/anexo.html>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Perason / Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson / Prentice Hall.
- Rodriguez Valencia, J. (2012). *Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos*. Mexico D F.: Cengage Learning Editores.
- Sánchez, M. (2013). *Diseño del manual de políticas y procedimientos administrativos y su incidencia en la eficiencia y eficacia de procesos para el área de secretaría del colegio técnico Provincia del Azuay de la ciudad de Guayaquil*. Recuperado el 31 de 03 de 2022, de Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5723>
- Saquicela, D. (2012). *Manual de Control Interno para la Unidad Educativa Calasanz*. Recuperado el 31 de 03 de 2022, de Repositorio Digital Universidad Nacional de Loja: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/2098>
- Secretaria Nacional de Planificación. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades*. Quito: Secretaria Nacional de Planificación.
- Silva Aristeguieta, A. (2020). *Administración de Empresas*. Miami: Independently Published.

Vivanco Vergara, M. E. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno en una organización*. Cienfuegos: Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos. Recuperado el 11 de Enero de 2022, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

ANEXOS

1. ENTREVISTA AL RECTOR

INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO JAPÓN
AMOR AL CONOCIMIENTO
WWW.ITSJAPON.EDU.EC



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO DE COLECTURÍA EN LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR
“JAPÓN” 2022

Entrevistador: Sánchez Peralta Sergio René.

Sujeto de estudio: Unidad Educativa Particular “Japón”.

Ciudad: _____ **Provincia:** _____ **Fecha:** _____

Número de entrevista: _____

Objetivo: La presente entrevista tiene como propósito conocer la situación organizacional en la Unidad Educativa Particular “Japón”. La información recolectada será utilizada para fines académicos, por lo que se agradece su sinceridad en las respuestas.

Instrucciones: Por favor conteste las siguientes preguntas.

ENTREVISTA

1. ¿Cómo se mide la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos en el Departamento de Colecturía?

WWW.ITSJAPON.EDU.EC

SEDE UIO Pomasqui – Barrio Marieta de Veintimilla y 4ta transversal. ☎ 02 2356 368 📞 098 691 5506
SEDE SANTO DOMINGO Av. Galápagos y Calle Cuenca 505 (frente a Solca). ☎ 02 275 4009 📞 096 306 7678





2. ¿Conoce usted que es el control interno institucional, y los beneficios que brinda a las organizaciones?

3. ¿Considera usted, que la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” cuenta con sistema de control interno adecuado?

4. ¿Cree usted que la institución necesita un sistema de control interno con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos en el corto, mediano y largo plazo?

5. ¿Considera usted, que la Unidad Educativa Particular “Japón”, cuenta con normas, principios, leyes y procedimientos de control interno, que son de conocimiento de sus servidores y se cumplen a cabalidad?

6. ¿Cree usted que los procesos administrativos que se encuentran establecidos en la Unidad Educativa Particular “JAPÓN”, ¿son confiables? ¿Por qué?

7. ¿Considera usted, que existe una buena comunicación entre el departamento administrativo y el departamento de colecturía?



WWW.ITSJAPON.EDU.EC



SEDE UIO Pomasqui – Barrio Marieta de Veintimilla y 4ta transversal. ☎ 02 2356 368 📞 098 691 5506
SEDE SANTO DOMINGO Av. Galápagos y Calle Cuenca 505 (frente a Solca). ☎ 02 275 4009 📞 096 306 7678

MÁS QUE UNIVERSIDAD
EDUCACIÓN SUPERIOR
AMOR AL CONOCIMIENTO



ITJ

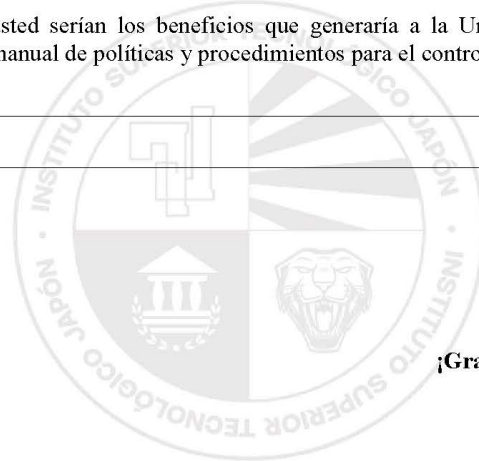




8. ¿Existe un manual de procedimientos a detalle que facilite el trabajo de los miembros que laboran en el departamento de Colecturía?

9. ¿Cree Usted que es importante implementar un manual de políticas y procedimientos para el control interno en el departamento de Colecturía? ¿Por qué?

10. ¿Cuáles cree usted serían los beneficios que generaría a la Unidad Educativa Particular “JAPÓN” del manual de políticas y procedimientos para el control interno?



¡Gracias por su colaboración!



WWW.ITSJAPON.EDU.EC

MÁS QUE UNIVERSIDAD
EDUCACIÓN SUPERIOR
AMOR AL CONOCIMIENTO

SEDE UIO Pomasqui – Barrio Marieta de Veintimilla y 4ta transversal. ☎ 02 2356 368 📞 098 691 5506
SEDE SANTO DOMINGO Av. Galápagos y Calle Cuenca 505 (frente a Solca). ☎ 02 275 4009 📞 096 306 7678



2. ENCUESTA TRABAJADORES COLECTURÍA

1. ¿De qué manera recibió las instrucciones acerca de las funciones a realizar, cuándo inició por primera vez a trabajar en la Institución?

Verbal

Escrita

2. ¿Cómo verifica que las funciones que desarrolla a diario son las adecuadas para el control y manejo de los recursos de la Institución?

Esquemas gráficos

Evaluación de resultados

Informes periódicos

Retroalimentación de procesos

De forma empírica

3. ¿Conoce usted, en que consiste el manual de políticas y procedimientos de control interno?

Si

No

4. ¿Ha realizado alguna vez actividades que crea no son correspondientes a su área por no contar con un manual de procedimientos?

Si

No

5. ¿Del listado que se presenta a continuación, marque las posibles debilidades que cuenta el departamento de Colecturía?

Falta de orden en la documentación

Desconocimiento de las funciones

Inexistencia de normas de control interno
he inexistencia de Manual de procesos

6. ¿Considera importante que la institución cuente con una herramienta de Control Interno que permita el logro de los objetivos?

Si

No

7. ¿Está de acuerdo en que se implemente una herramienta de gestión administrativa (manual de procesos) para ayudar en el mejoramiento del control interno en la Unidad Educativa Japón?

Si

No

8. ¿El manual de procesos dentro del Departamento de Colecturía permitiría el mejoramiento del desempeño de los empleados?

Si

No

9. ¿Cree usted que el manual de procedimientos para el de departamento de colecturía permitirá ejercer un mejor control interno?

Si

No

¡Gracias por su colaboración!

3. FOTOGRAFÍAS EN ESTUDIO DE CAMPO

