

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES  
MAESTRIA EN CIENCIAS CONTABLES

***DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE LOS INGRESOS  
PROPIOS SUJETOS A CONDICIONES ESPECIALES***

***Caso: Universidad de Los Andes***

Trabajo Especial de Grado para optar al grado de Magíster Scientiae en  
Ciencias Contables

Autora: María Cecilia Ramírez

Tutor: Germán Rodríguez

MÉRIDA, JUNIO DE 2005

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
MAESTRIA EN CIENCIAS CONTABLES

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE LOS INGRESOS PROPIOS  
SUJETOS A CONDICIONES ESPECIALES  
Caso: Universidad de los Andes**

Autora: María Cecilia Ramírez

Tutor: Germán Rodríguez

Fecha: Marzo de 2005

**RESUMEN**

El enfoque de sistemas proporciona un marco de referencia para un panorama optimizado a corto plazo, y para la toma de decisiones a través de la utilización de técnicas administrativas. El presente estudio plantea el diseño de un sistema de control de los ingresos propios sujetos a condiciones especiales, en este sentido, se requirió de la adecuada aplicación de la metodología para el análisis y diseño de sistemas. Se hizo énfasis en el sistema operativo del Departamento de Tesorería, específicamente de la Sección de Caja y Valores, cuya tarea esencial es alcanzar los objetivos y planes establecidos en forma eficiente y eficaz. Es válido aclarar, que estos niveles de subsistemas del sistema administrativo, no pueden operar independientemente, ya que el Departamento de Tesorería está adscrito a la Dirección de Finanzas, y ésta a su vez está adscrita al Vicerrectorado Administrativo de la Universidad de Los Andes, y la Universidad a su vez conforma el subsistema de educación superior. En lo referente a la metodología, se aplicaron los siguientes pasos: la investigación preliminar o la comprensión del sistema actual, el análisis y diseño del sistema. Esta última fase, permitió alcanzar el objetivo general de la presente investigación. La propuesta permitirá la simplificación del trabajo, eliminando tareas que no contribuyen de manera significativa a un control eficiente de los ingresos propios sujetos a condiciones especiales, rendidos por las unidades ejecutoras y a su vez lograr economías importantes en el uso de procedimientos, formas, reportes y actividades. Otro aspecto importante a destacar, es que el diseño del sistema de control propuesto, ayudaría a la detección oportuna de errores a fin de que el personal directivo, aplique los correctivos necesarios. Por último, cabe señalar que se tomaron en consideración algunas características que todo buen sistema debe poseer, tales como: oportunidad, coordinación, responsabilidad, costo y flexibilidad.

**Palabras claves:** Sistemas, análisis, diseño, ingresos, control.

## DEDICATORIA

A Papá Dios, por haber escuchado mis plegarias y permitirme la culminación de esta difícil, pero importante meta, que contribuirá significativamente tanto a mi crecimiento personal, como a mi desarrollo profesional en la Universidad de Los Andes. Quiero Alabarte, oh Yavé!, con todo mi corazón, porque escuchaste las palabras de mi boca. Te cantaré salmos ante los ángeles. Me postraré hacia tu santo templo, y cantaré tu nombre, por tu misericordia y tu fidelidad, pues has magnificado sobre todas las cosas tu nombre y tu promesa. Y cuando te invoqué me oíste, y fortaleciste grandemente mi alma. Gracias, Padre.

A mi Madre, a quien le debo su confianza en mí, su voz de aliento, su sano y oportuno consejo en los momentos más difíciles, los cuales contribuyeron a fortalecer mi motivación durante el desarrollo de la escolaridad.

A mi Padre, a quien lo llevo siempre en mí mente, y que gracias a sus sabios consejos y orientación moldeó mi personalidad.

A Eugenia, mi querida y linda hija, quien con su dulzura e inocencia, constituyó la fuente de inspiración permanente, para el logro de esta importante meta profesional. Dios te bendiga.

A mis hermanos, gracias por el apoyo y la confianza.

A mis sobrinos, espero que este logro les sirva de ejemplo, para salir adelante en el difícil camino de la vida.

A los compañeros de la Maestría, por su amistad.

## AGRADECIMIENTO

- A la Universidad de Los Andes, por el apoyo material recibido por intermedio del Programa de Adiestramiento y Capacitación de la Dirección de Personal, durante el desarrollo de la escolaridad.
- Mi agradecimiento al Profesor Germán Rodríguez, por sus valiosos aportes y sugerencias como Tutor, durante el desarrollo de la presente Investigación.
- Al Profesor Ángel Rodríguez Grado, Director de Finanzas de la ULA, por sus oportunas y sabias recomendaciones en lo que respecta al difícil campo de la Metodología de la Investigación, y por la información suministrada en relación al estudio de los sistemas administrativos.
- Al personal de profesores y empleados del Postgrado en Ciencias Contables por su gentil colaboración ante cualquier duda o inquietud que se presentase y a la Profesora Norka Vilorio, por su destacada labor al frente de la coordinación del postgrado.
- Adicionalmente, a quienes de una forma u otra apoyaron de manera desinteresada, la culminación de este importante logro.

## INDICE

<b>RESUMEN</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>LISTA DE CUADROS</b> .....	vii
<b>LISTA DE GRAFICOS</b> .....	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xi
<b>CAPITULOS</b>	
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
Problema.....	1
Objetivos del Estudio.....	6
General.....	6
Específicos.....	6
Justificación de la Investigación.....	6
Alcance.....	8
Limitaciones.....	8
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes de la Investigación.....	9
Bases Teóricas.....	11
Las Organizaciones.....	11
Breve Descripción del Origen y Evolución de la Teoría Sistémica.....	17
Fundamentos de los Sistemas de Información.....	33
Breve Introducción al Estudio de los Sistemas Administrativos.....	35
Planeación del Estudio de Sistemas.....	37
Comprensión de la Situación Actual o Investigación Preliminar.....	41
Análisis del Sistema.....	43
Diseño de Sistemas.....	47
El Proceso Administrativo.....	51
El Control.....	55
Sistemas de Control.....	58
Bases Legales.....	63
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	75
Diseño de la Investigación.....	75
Metodología para el Estudio y Diseño de Sistemas.....	76
Tipo de Investigación.....	78
Población y Muestra.....	80
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	80
Técnicas de Procesamiento de Datos.....	82
Validez y Confiabilidad de los Instrumentos.....	82
<b>IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	84
Investigación Preliminar.....	84
Cuestionario 1.....	103
Cuestionario 2.....	111
Guía de Entrevista Estructurada Aplicada al Personal Gerencial 1.....	129

Guía de entrevista Estructurada Aplicada a Expertos en las Áreas de Sistemas de Información y Administrativos 2.....	137
<b>V. LA PROPUESTA .....</b>	<b>145</b>
Presentación.....	145
Análisis del Sistema.....	146
Diseño del Nuevo sistema.....	155
<b>VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>158</b>
Conclusiones.....	158
Recomendaciones.....	160
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>162</b>
<b>Anexos</b>	
1 Cuestionario 1.....	166
2 Cuestionario 2.....	170
3 Guía de Entrevista Estructurada Aplicada al Personal Gerencial 1.....	176
4 Guía de entrevista Estructurada Aplicada a Expertos en las Áreas de Sistemas de Información y Administrativos 2.....	180
5 Formato para la Determinación de la Validez de Contenido de los Instrumentos Aplicados a los.....	184
6 Glosario.....	186

## LISTA DE CUADROS

CUADRO		
1	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
2	Ventajas de los sistemas de control.....	60
3	Operacionalización de variables.....	74
4	Rendición de cuentas por parte de facultades, núcleos y dependencias centrales .....	103
5	Adecuación de las políticas vigentes a los procedimientos administrativos.....	104
6	Cumplimiento de las normas para la administración de créditos presupuestarios.....	105
7	Función de control.....	106
8	Instructivo de cierre.....	107
9	Validación de CP-P01.....	108
10	Misión y visión.....	111
11	Objetivos.....	112
12	Funciones.....	113
13	Manual de normas y procedimientos.....	114
14	Sistema de registro.....	115
15	Tareas del cargo.....	116
16	Formularios utilizados.....	117
17	Revisión de controles.....	118
18	Sistema administrativo.....	119
19	Sistema de control.....	120
20	Duplicidad de funciones.....	121
21	Formulario para la revisión de ingresos.....	122
22	Consecución de objetivos.....	123
23	Procedimientos administrativos.....	124
24	Actualización de procedimientos.....	125
25	Información suministrada.....	126
26	Misión y visión.....	129
27	Políticas.....	130
28	Mejoramiento administrativo.....	131
29	Sistemas administrativos.....	132
30	Controles vigentes.....	133

31	Necesidad de un sistema de control.....	134
32	Eficiencia operativa.....	135
33	Información oportuna.....	137
34	Control eficiente.....	138
35	Requerimientos de información.....	139
36	Entrenamiento de personal.....	140
37	Relación costo-beneficio.....	141
38	Modelo de sistema de control.....	142
39	Necesidad de control.....	143

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO		
1	Concepto de organización.....	12
2	Partes de un sistema.....	19
3	Fases del proceso de planeación y desarrollo de sistemas.....	38
4	Método de análisis de sistemas.....	46
5	El proceso administrativo.....	54
6	Proceso básico de control.....	57
7	Sistema de control.....	59
8	Diseño de la investigación.....	76
9	Etapas que conforman el estudio de los sistemas administrativos.....	77
10	Estructura organizativa de la ULA.....	89
11	Estructura organizativa de la Dirección de Finanzas.....	91
12	Modelo actual del sistema administrativo de la Sección de Caja y Valores.....	94
13	Rendición de cuentas por parte de facultades, núcleos y dependencias centrales .....	103
14	Adecuación de las políticas vigentes a los procedimientos administrativos.....	104
15	Cumplimiento de las normas para la administración de créditos presupuestarios.....	105
16	Función de control.....	106
17	Instructivo de cierre.....	107
18	Validación de CP-P01.....	108
19	Misión y visión.....	111
20	Objetivos.....	112
21	Funciones.....	113
22	Manual de normas y procedimientos.....	114
23	Sistema de registro.....	115
24	Tareas del cargo.....	116
25	Formularios utilizados.....	117
26	Revisión de controles.....	118
27	Sistema administrativo.....	119
28	Sistema de control.....	120

29	Duplicidad de funciones.....	121
30	Formulario para la revisión de ingresos.....	122
31	Consecución de objetivos.....	123
32	Procedimientos administrativos.....	124
33	Actualización de procedimientos.....	125
34	Información suministrada.....	126
35	Misión y visión.....	129
36	Políticas.....	130
37	Mejoramiento administrativo.....	131
38	Sistemas administrativos.....	132
39	Controles vigentes.....	133
40	Necesidad de un sistema de control.....	134
41	Eficiencia operativa.....	135
42	Información oportuna.....	137
43	Control eficiente.....	138
44	Requerimientos de información.....	139
45	Entrenamiento de personal.....	140
46	Relación costo-beneficio.....	141
47	Modelo de sistema de control.....	142
48	Necesidad de control.....	143
49	Diagrama de nivel 0 para los ingresos propios.....	157

## INTRODUCCIÓN

Toda actividad administrativa enfrenta constantemente el problema de cómo hacer el trabajo lo mejor posible; con un mínimo de tiempo y esfuerzo, y desde luego, al menor costo. Ni las organizaciones en general, ni las condiciones económicas o sociales, permanecen estáticas; por lo que, las políticas, la estructura organizativa o los sistemas y procedimientos que en el pasado fueron satisfactorios, pueden ser hoy obsoletos o ineficientes, debido a los rápidos cambios y nuevas tendencias que surgen constantemente debido al progreso y desarrollo.

La Universidad de Los Andes no escapa a esta realidad, en consecuencia necesita adaptar sus sistemas administrativos para adaptarlos a los cambios y adecuarlos a las exigencias actuales. El presente estudio tiene como finalidad presentar un diseño de un sistema de control de los ingresos propios sujetos a condiciones especiales, en este sentido, es válido destacar, que un sistema es un conjunto complejo de interacciones entre las partes, componentes y procesos que lo integran, que abarcan relaciones de interdependencia entre dicho complejo y su ambiente.

Para cumplir con la finalidad antes citada, se requirió la aplicación de una metodología para el análisis y diseño de sistemas, que permitiese conocer amplia y suficientemente lo que está sucediendo en la unidad objeto de estudio, para este caso, se consideró la Sección de Caja y Valores perteneciente al Departamento de Tesorería adscrita a la Dirección de Finanzas de la Universidad de Los Andes, a fin de tener una visión más amplia de la problemática y poder formular con exactitud las mejoras requeridas por el sistema.

La metodología aplicada para el estudio y diseño del sistema de control está conformada por tres fases, las cuales serán explicadas grosso modo:

Fase 1 Investigación preliminar o comprensión actual del sistema, la cual incluye la revisión de la situación general de la empresa, la misión, visión y objetivos de la dependencia, organigrama y una descripción de los procedimientos que se realizan con sus respectivos flujogramas. Dicha investigación permite realizar un diagnóstico a fin obtener una visión general del funcionamiento de la unidad administrativa.

Fase 2 Análisis del sistema, en esta fase se lleva a cabo el reconocimiento y la definición del problema y consiste en diferenciar entre lo que se debe hacer y lo que se hace con la finalidad de tomar las acciones correctivas que permitan el adecuado diseño de un sistema de control.

Fase 3 Diseño del nuevo sistema, esta fase incluye el desarrollo de los objetivos básicos del nuevo sistema, el desarrollo de los requerimientos de información de entrada, salida, reportes y control que serán implantados en el nuevo diseño, la implantación de algunas políticas que ayudarán y soportarán el funcionamiento del nuevo diseño.

Otro aspecto considerado en la presente investigación es el relacionado con el estudio de los procedimientos y el diseño de formas en la Sección de Caja y Valores, en cuanto al procedimiento nos indica cómo hacer el trabajo, qué proceso usar respecto al trabajo. Este se orienta hacia las tareas y se elabora por escrito y facilita la comprensión del sistema. La idea que subyace es revisar aquellos procedimientos que tengan conexión directa con el nuevo sistema de control y realizar las correcciones del caso a fin de ahorrar tiempo y minimizar costos. En lo que respecta al diseño de formas las mismas fueron revisadas a fin de adecuarlas a las necesidades del nuevo sistema. Las formas son un elemento clave en cualquier intento serio que se haga para desarrollar un sistema administrativo eficiente.

Es importante señalar, que la implantación de este sistema de control mejoraría significativamente el proceso de rendición de los ingresos propios sujetos a condiciones especiales que realizan las unidades ejecutoras ante la Dirección de Finanzas, a su vez, permitiría la obtención de información oportuna para la toma de decisiones y la detección a tiempo de errores presentados en las rendiciones enviadas por las dependencias universitarias. Aunado a lo expresado anteriormente, se lograrían economías significativas de tiempo y recursos.

El presente trabajo revisa las bases conceptuales de la Teoría General de los Sistemas, la metodología para análisis y diseño de sistemas, el control y está estructurado de la siguiente manera:

El capítulo I, titulado el Planteamiento del Problema, presenta todos los aspectos relacionados con la definición del problema, objetivos generales y específicos, justificación de la investigación, alcance y limitaciones.

El capítulo II, señala los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales.

El capítulo III, titulado Marco Metodológico, está organizado por el diseño de la investigación, tipos de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de

recolección de datos, técnica de procesamiento, análisis e interpretación de datos y validez y confiabilidad.

El capítulo IV, titulado Análisis de los Resultados, el mismo presenta un análisis de los datos recopilados a través de los diferentes instrumentos aplicados

El capítulo V, titulado, La Propuesta, la cual hace referencia a la metodología aplicada con las respectivas fases, las cuales consisten en la investigación preliminar o comprensión del sistema, análisis del sistemas y

El capítulo VI, titulado, Conclusiones y Recomendaciones, presenta la contribución y aporte desde el punto del investigador en función la información obtenida, además de las limitaciones surgidas durante el desarrollo del proceso investigativo.

Referencias Bibliográficas.

Anexos