



Implementación del sistema de gestión de control interno en el Área de Pagaduría del
Colegio Técnico Microempresarial el Carmen del Municipio de Floridablanca, Santander

Monografía de análisis

María Alejandra García Rincón
CC 1098775177
Andrea Jimena Jiménez Poches
CC 1098763876

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Administración de Empresas Virtual
Bucaramanga, 10 de septiembre 2023



Implementación del sistema de gestión de control interno en el Área de Pagaduría del Colegio Técnico Microempresarial el Carmen del Municipio de Floridablanca, Santander

Monografía de análisis

María Alejandra García Rincón
CC 1098775177
Andrea Jimena Jiménez Poches
CC 1098763876

**Trabajo de Grado para optar al título de
Administración de empresas**

DIRECTOR

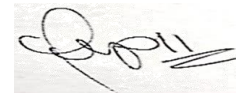
Héctor Guillermo Moreno Jerez

Grupo de Investigación de Educación Virtual y TIC, E-INNOVARE

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Administración de Empresas Virtual
Bucaramanga, 10 de septiembre 2023

Nota de Aceptación

Aprobado con el cumplimiento de los requisitos exigidos por las UTS para otorgar el título de Administrador de Empresas según el Acta 10 del 11 de septiembre de 2023 del Comité de Trabajos de Grado, Grupo de Educación Virtual



Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

Familia, este es un triunfo más que se suma a mis sueños, gracias a ustedes porque me apoyaron y ayudaron a construir mi formación académica, por estar en cada proceso de mi vida, siendo pioneros fundamentales en mi desarrollo personal y profesional, a mis hermanos porque me han enseñado a afrontar dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento, y a Dios por su sabiduría y constancia de sostener mis ganas y luchas durante mi estadía en la universidad.

María Alejandra García Rincón

Dedico esta monografía primero a Dios porque brindo sobre mi capacidad, seguridad y entendimiento para lograr este triunfo, a mi director por la paciencia y la guía para poder desarrollar el trabajo en la forma correcta, a mi compañera de Proyecto, ya que esto refleja un esfuerzo y dedicación para obtener la suma de los resultados. A mi familia porque siempre han estado motivándome de una u otra manera.

Andrea Jimena Jiménez Poches

AGRADECIMIENTOS

Encontré muchos ángeles en este tiempo, hoy agradezco a Dios por permitirme realizarme como profesional, por la fortaleza de llegar a donde he llegado y a mis padres por su constancia, dedicación y apoyo.

A la universidad por ofrecerme la oportunidad de estudio y de construirme profesionalmente. A mi director de grupo, el profesor Héctor Guillermo Moreno por dedicar su tiempo, apoyo, conocimientos, motivación que nos entregó para enriquecer nuestros saberes y aprendizajes.

Son muchas las personas que han estado durante mi aprendizaje, a las que agradezco su amistad, consejos y compañía. Algunos están aquí, otros en mi memoria y mi corazón.

Para todos ellos, gracias y mil gracias.

María Alejandra García Rincón

Después de haber pasado una etapa dura en mi vida agradezco a muchas personitas que han contribuido al proceso. No fue fácil, pero el compromiso y dedicación me ayudaron para sacar fuerzas y continuar. A mi mamá Anita Poches que es mi mejor apoyo y ella me enseñó que no me puedo decaer a pesar de las situaciones. A mis compañeros de semestre que hicimos un buen equipo.

Andrea Jimena Jiménez Poches

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO.....</u>	10
<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	12
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</u>	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	16
1.3. OBJETIVOS	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.4. ESTADO DEL ARTE.....	18
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	18
2.1. MARCO TEÓRICO	18
2.2. MARCO CONCEPTUAL	23
2.3. MARCO LEGAL	25
<u>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</u>	27
<u>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO</u>	29
4.1. ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL	29
4.2. CARACTERIZACIÓN DE ELEMENTOS.....	32
4.2.1. ENTORNO DE CONTROL.....	33
4.2.2. ESTIMACIÓN DE RIESGOS	33
4.2.3. PROCESOS DE CONTROL.....	33
4.2.4. COMUNICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	34
4.2.5. SEGUIMIENTO.....	34
4.3. IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	34
<u>5. RESULTADOS</u>	36
5.1. ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL	36
5.2. CARACTERIZACIÓN DE ELEMENTOS.....	43
5.3. IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO	45

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPREDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

6.	<u>CONCLUSIONES</u>	<u>48</u>
7.	<u>RECOMENDACIONES</u>	<u>48</u>
8.	<u>REFERENCIAS</u>	<u>49</u>

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Fases del desarrollo de investigación	29
Figura 2. Guía Didáctica Implementación del Sistema de Gestión de Control Interno SGCI, en el área de Pagaduría	46
Figura 3. Plan de Mejoramiento Colegio Técnico Microempresarial el Carmen.....	47

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Marco legal	25
Tabla 2. Técnicas y medios de recolección de información.....	37
Tabla 3. Análisis entrevista Colegio Técnico Microempresarial el Carmen.....	38
Tabla 4. Matriz DOFA	41
Tabla 5. Caracterización de elementos de control interno.....	44

RESUMEN EJECUTIVO

Control Interno está establecido por normas, estatutos, decretos y circulares emitidas por entes gubernamentales, con el fin de generar seguimiento y vigilancia a diferentes procesos administrativos, este consta de cinco elementos los cuales ayudan a prevenir, evaluar, monitorear y generar un mejoramiento conforme a las actividades que se realicen (Lenis, 2020).

El presente trabajo fue elaborado a base de diferentes fuentes bibliográficas de la web, decretos, normas, leyes y manuales enfocados en el control, además se obtuvo información directa sobre el entorno, factores, elementos internos y externos de la institución educativa, para esto fue necesario entrevistar a un grupo de funcionarios. Se realiza una indagación descriptiva, con un enfoque cualitativo, que generó la ejecución de entrevistas y el análisis de cada uno de los datos con referencia a los temas expuestos, donde no se necesitó la medición mediante métodos numéricos, de acuerdo con las diferentes formas de recopilación de las entrevistas siempre se asegura la efectividad de las respuestas.

Una vez analizada la entrevista fue sistematizada en la matriz diagnóstica DOFA, para así determinar el problema de la presente institución. Basadas en las respuestas de cada funcionario según el área, coordinación, pagador, auxiliares administrativos, y operarios de aseo y mantenimiento, evidenciado ciertos niveles de conocimiento, aceptación y entendimiento. Se evaluó y se buscó la manera de realizar una guía didáctica, para educar a los funcionarios y comunidad educativa sobre sus intereses, lineamientos e implementación de un control según acuerdo 1499 de 2017.

Se finaliza con un diseño, desarrollo y entrega de una guía didáctica, en la Implementación del Sistema de Gestión de Control Interno en el Área de Pagaduría del Colegio Técnico Microempresarial el Carmen, estableciendo conclusiones y recomendaciones que fortalecerán el trabajo de investigación.

PALABRAS CLAVE: Control interno, Pagaduría, Procedimientos, Gestión y Auditoría.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativas públicas están en disposición de la ciudadanía y en adopción del Decreto 1499 de 2017 para implementar y reglamentar procesos administrativos de control interno, ejerciendo funciones de manera técnica, segura y con resultados.

El control interno es un instrumento que necesita activarse cuando los riesgos tanto en empresas privadas como públicas sean evidentes, por crisis presupuestales, evasión de impuestos, hallazgos u otro factor de incumpliendo, y al no regirse a una estructura organizacional podrá incurrir a sanciones y multas por el estado o el ente encargado de supervisar. En las últimas décadas, existen enfoques relacionados con la credibilidad y eficiencia del control, participando en la creación de juntas y delegaciones, con el fin de disputar prácticas engañosas que puedan perturbar el patrimonio y finanzas (Cruz Ramírez, et al, 2019)

Definir los elementos de control interno dentro del entorno y un análisis de hallazgos, en las diferentes actividades, mantendrá procedimientos legales y dará cumplimiento con los objetivos de la organización. Sin embargo, se debe llevar a cabo con personal competente, adecuado y suficiente integridad para sentir compromiso de conseguirlo (de la Cruz, 2021).

Existen antecedentes a nivel nacional e internacional, cada uno con enfoques, estrategias, soluciones, prácticas de forma consientes y razonables. A nivel nacional, el control interno no ha generado impacto por las diferencias entre las tradiciones locales y las ordenanzas superiores; el país adopto MECI como modelo para obtener resultados y estrategias, planteó exigencia y seguimiento entre algunas instituciones, además, la Presidencia y la Función Pública tienen como

objetivo lograr validez, vigencia y transparencia en las instituciones que agrupa el Estado Colombiano y acreditar a los servidores públicos con el fin de llegar al pueblo (Montiel Sandoval, et al, 2017)

En Europa Continental y EEUU han optado por una nueva gestión pública, mejorando reformas administrativas con similitudes de entidades privadas debido a los estilos y al auge que han tenido, basadas en una evaluación de resultados, buscando optimizar recursos a través de la disminución de normas en función de iniciativas que economicen presupuesto. (Montiel Sandoval, et al, 2017)

Lograr un reconocimiento a nivel internacional, en beneficio del control es importante, conlleva al personal esté implicado dentro de procesos de calidad y competitividad, hace que el departamento del área contable juegue un rol significativo generando confiabilidad con los recursos económicos, y esto reduce los riesgos de corrupción (Sotomayor Sánchez, et al, 2020)

A lo mencionado anteriormente, el presente trabajo da solución a la problemática planteada de cómo se implementa el sistema de gestión de control interno para elevar la eficiencia en el área de pagaduría en el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen de Floridablanca, Santander, igualmente, este lineamiento de análisis se enfoca en la Competitividad y Clima de negocios, Gestión de las TIC en las Organizaciones y en la Educación y a su vez aporta al Grupo de Investigación en Ciencias Socioeconómicas y Empresariales “GICSE” y al Grupo de Educación Virtual y TIC “E-INNOVARE”.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Toda entidad, institución y servidor público del Estado en Colombia deben adoptarse a la Ley 87 de 1993 que hace énfasis al control interno, incluyendo normas, procesos y componentes de comprobación y valoración para asegurar que las funciones se ejecuten según normatividad (Ley 87 de 1993, 1993).

Organizaciones que no cuentan con control en sus procesos, no podrán darle continuidad de mejora en la gestión, al no disponer de las herramientas, su estilo administrativo, planeación y desarrollo mostraran situaciones que no garantizan el grado de confiabilidad en los procesos, promoviendo la ineficiencia en sus operaciones. (Zamora, et al,2018)

Existen comités de convivencia dentro de las instituciones escolares, calidad y consejo directivo los cuales están aislados a supervisar y controlar políticas y procedimientos de los recursos, dificultando la integración de un comité de control interno, al no tenerlo, implica falta de identificación de hallazgos para lograr coordinar, supervisar y valorar la eficiencia de los procesos. (Decreto 1499 de 2017, 2017)

Considerando lo anterior, la ineficiencia radica también en no detectar fallas o errores dentro de las estructuras de dichas organizaciones, al no existir un profesional idóneo que cumpla con estándares de calidad en el servicio, sustentando informes y verificación de actividades.

Al desconocer herramientas de evaluación y seguimiento, genera ausencia de monitoreo de información, impactando planes de acción y estratégicos,

incumpliendo criterios de calidad, eficiencia y eficacia. El artículo 17 según la Contraloría General indica que las unidades de autoría interna de gestión, enviada por la contraloría general del estado podrán identificar hallazgos y acciones correspondientes a procesos ejecutados en la institución para probar la transparencia y ética del personal que está destinado a realizar seguimiento (Ley Orgánica de la Contraloría General, 2015).

El modelo estándar MECI es articulado al sistema de gestión y planeación, fundamentado en el Comité de Organizaciones patrocinadoras de la Treadway, que proporciona liderazgo mediante temas de inspección, administración, control, comunicación y actividades de observación (Marco General Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 4, 2021)

Dentro de este contexto, una incorrecta asignación de funciones sobrelleva a desnaturalizar la finalidad para la cual se destinó, puede tener consecuencias por falta de responsabilidad, competencias, conflictos internos y falta de confianza, incumpliendo el sistema de mérito y transparencia. (Ley 909 de 2004 y Decreto 1083 de 2015, 2019)

Ahora bien, respecto a la inseguridad de la información contable y presupuestal, determinada según los ingresos y gastos, imposibilita la adecuada aplicación de normas y políticas alterando así la veracidad de los datos contables. (Bardales, 2022)

Por otra parte, la ambigüedad de los métodos imposibilita mantener a la vanguardia la organización, partiendo de un cumplimiento idóneo de los procesos normativos para su aplicación (Gaitán, 2021)

Es importante conocer el fin de la administración de riesgos la cual mitiga errores, y al no cumplir con seguimientos constantes a los recursos no se podrá garantizar con éxito los objetivos de la organización, debido a que existe poca vigilancia y autorías internas, aumentando la ineficiencia de dar soluciones en corto tiempo y haciendo de esto un malestar en la proyección de los recursos. (Palomo, 2019)

Finalmente, la poca organización de los directivos afecta en la toma de decisiones, proporcionando una necesidad primordial en la ejecución e implementación de un control, afectando los procesos dinámicos y la conservación de la información. (Cruz, et al, 2021)

Con base en lo anterior y en pro de buscar una solución, surge la siguiente pregunta de análisis: ¿Cómo se implementa el sistema de gestión de control interno para elevar la eficiencia en el área de pagaduría en el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen de Floridablanca, Santander?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Desde el enfoque administrativo, el cumplimiento del control interno es indispensable para salvaguardar información y procesos, de manera que si se tiene en cuenta una buena ejecución permitirá resultados eficientes en dicha institución, logrando metas y objetivos mediante el uso racional de los recursos económicos, obteniendo un reconocimiento frente a los colegios de alta calidad. (Verdesoto, et al, 2021)

Esto conlleva a generar un control previo por parte del área de auditoría, como sucede en instituciones superiores con los procedimientos contables, la exploración y detención de errores, sus recursos son de manejo apropiado y se han convertido

en técnicas claves, influyendo en la formación de grupos de control basada en la seguridad, prevención y fiabilidad. (Díaz, 2022)

Los procesos administrativos y financieros de instituciones o demás entidades, se encuentran establecidos con normas y designadas por la alta gerencia, quienes son responsables de orientar diversas actividades, implementando protocolos de control a través de ejecución y funcionamiento. (Amenero, 2021)

Lograr una adecuada valoración del sistema de control interno, requiere una buena estructura organizacional, define planes, manuales, reglas, instrucciones de verificación y evaluación, de acuerdo con políticas trazadas, metas y objetivos que ayudan a contribuir con una mejora dentro de los procesos misionales y a ayuda a mitigar riesgos de error o fraude. (Pacheco, 2023)

Es un desafío para las instituciones adoptar acciones en la mejora continua, mantenerse en el entorno político y social desarrollando sus actividades, dando valor agregado al sistema educativo e iniciar con directrices gubernamentales y estándares designados dentro del municipio, ayudando a disminuir riesgos y mejorando un entorno organizacional (Jiménez, et al, 2022)

En el campo profesional administrativo y según lo mencionado anteriormente, este lineamiento de análisis se enfoca en la Competitividad y Clima de negocios, Gestión de las TIC en las Organizaciones y en la Educación para la implementación del control interno en el área de pagaduría del Colegio Técnico Microempresarial el Carmen, alcanzar sus objetivos de acuerdo a los entes gubernamentales y a su vez aporta al Grupo de Investigación en Ciencias Socioeconómicas y Empresariales “GICSE” y al Grupo de Educación Virtual y TIC “E-INNOVARE”.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar el sistema de gestión de control interno de pagaduría acorde al Decreto 1499 de 2017 para optimizar el uso de los recursos en el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen, Floridablanca

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la situación actual mediante la matriz DOFA para la coordinación de esfuerzos entre los stakeholders
- Caracterizar los elementos mediante indicadores y metas a cumplir en la estructura de control interno para la efectividad de la organización
- Implementar a partir del Decreto 1499 de 2017, el sistema de gestión de control interno para elevar niveles de eficiencia organizacionales

1.4. ESTADO DEL ARTE

De acuerdo a los lineamientos establecidos en el formato F-DC-124, en la monografía de análisis no aplica el estado de arte.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico

Garantizar cumplir los objetivos propuestos para el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen, mediante una guía didáctica digital, asegura un

mejoramiento continuo y prestación de servicios educativos. Además, analizar la matriz DOFA permite detectar variables, estrategias de control y ventajas competitivas, partiendo de un diagnóstico de debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, a fin de elaborar planes de acción para trabajar en los diferentes factores que se encontraran durante el proceso de exploración (Castrillón, et al, 2019)

Acceder a técnicas, actividades y sistemas de información de la institución, según las funciones de cada área, conformada en la parte administrativa por secretaria, pagaduría y contador, y las áreas académicas por rectoría, docentes, estudiantes y padres de familia, con el propósito de conocer y analizar el uso del capital humano, financiero y tecnológico, a través de las fases del proceso administrativo, fase mecánica y dinámica; el cual podrá ofrecer un alcance a los objetivos, optimizar recursos, fortalecer el bienestar laboral, elevar niveles de productividad y desarrollar fortalezas competitivas. (Molina Ramos, 2021). Por otro lado, y teniendo en cuenta que por medio de la información recolectada se obtendrá decisiones oportunas y eficientes que nos llevan a tener una mejor visión. (Vacca, 2022)

El control interno y el sistema de calidad, permiten proteger los recursos a partir de una adecuada administración o impedir fraudes o negligencias, frente a hallazgos, y así dar solución y alcanzar procesos transparentes, productivos, idóneos y con compromiso en el equipo de trabajo. (Espinobarros, et al, 2018). Y al conocer la situación interna de una organización también se enfoca en un balance estratégico, logrando identificar los activos competitivos como aspectos fuertes y pasivos en donde prevalecen las debilidades, dando mayor importancia a los activos que dan bienestar y diseño de estrategias (Ponce, 2006)

Indicadores financieros, precio, presupuesto y la responsabilidad social, son parte del sistema de información, deben ser supervisados para probar su integridad, pues

de ella dependen las decisiones de los altos mandos, además de realizar la evaluación de riesgo, por medio de una auditoria (Solarte, et al, 2023). Cabe señalar, necesidades y requerimientos de los stakeholders (padres de familia, docentes, estudiantes y demás comunidad educativa) genera incremento de prácticas profesionales como la ética, dando cumplimiento legal a la información, con un informe que va conduciendo a determinar la importancia de ejecutar y tomar decisiones. (Franco, et al, 2020).

Es importante identificar el propósito del MECI según sus componentes de control que gestionan y evalúan, garantizando fluidez de la información, definiendo objetivos de acción y operaciones, tales como acuerdos, manuales de procedimientos, comunicados oficiales, entre otros. A esto se suma la responsabilidad, el compromiso de la institución o entidad para cumplir la eficiencia, eficacia y efectividad del control interno (MECI, 2008). No cabe duda, el control tiene relación con entornos de la organización, Ministerio de Educación, hasta las Instituciones públicas, y a la vez el ingenio del COSO para proporcionar liderazgo, oportunidad de evaluar, controlar, ofrecer estrategias competitivas y culturizar con los medios internacionales, impactando el desarrollo a nivel personal y laboral, esto implica el éxito o fracaso de las diferentes resoluciones, acuerdos o leyes dirigidos por entes de alto mando. Por esta razón, existen aspectos tangibles que pueden ser contabilizados e intangibles pueden dar valor cualitativo, encontrando formas culturales, costumbres o la misma monotonía para ejecutar actividades o tareas dirigidas por la organización en función de los diferentes procesos. (Villareal Juárez, et al, 2023)

De acuerdo a algunas investigaciones sobre las causas de no manejar un adecuado control interno genera resultados ineficaces y fraudulentos, no implica empresas públicas o privadas, los procedimientos por COSO se ha convertido en fundamento principal sobre el control dentro de las organizaciones, donde destaca la

responsabilidad de las personas en regir y controlar los modelos de las organizaciones. Además, en influir en la delineación y ejecución en el sector público a través de dos accesos, reformas estructurales e incorporar elementos según la forma de trabajo de los funcionarios y delegados, dando alcance a tres objetivos del control: objetivos operativos (eficaz y eficiente), objetivo de información (Adecuada y veraz) y objetivos de cumplimiento (Leyes) (Leyes) (Miaja Fol, 2019).

Cumplir con leyes o normas facilita posibilita procedimientos de manera eficiente y controlada, a través de observaciones, operaciones y procesos, esto con el fin de ir implementando elementos confiables para incorporar un adecuado control interno, (Vivanco, 2019), resaltando las normas, instrucciones, directrices y manuales que se implementan dentro de la organización lo cual crea una cultura que fortalece los procedimientos y el alcance de los objetivos. Dando un papel fundamental al área de auditoría, generando confianza, credibilidad dentro de los procesos y se desarrolle un ambiente controlado que responde a las necesidades. La evolución al pasar los años lleva al control a mejorar la metodología, por medio de cambios en las actividades y funciones administrativas, publicación de guías o manuales y emisión de resoluciones a nivel público. (Vega de la cruz & Marrero Delgado , 2021)

Al no tener establecido los sistemas de gestión y control, no tendrá un rendimiento esperado, debido a que el seguimiento permite detectar lo que se quiere llevar a cabo en los objetivos, facilitando la toma de decisiones y visualizando metas. (Ricaurte, 2018). Para la actual institución educativa se convirtió en una necesidad la implementar control, requiere auditoria y autogestión. Al tener en cuenta la responsabilidad se establecen lineamientos para evitar irregularidades como consecuencia a resultados que en su momento no fueron efectivos acordes al planteamiento de objetivos. Para ellos es fundamental que el personal genere una buena ejecución en los procesos administrativos y un adecuado seguimiento. (Huiman Yerrén , 2022)

Conforme a lo anterior y en base al manual SIGEPRE, en el módulo MECI, establece sistemas de control interno con entidades públicas, estos sistemas incluyen el cumplimiento de un 100% de planes de mejoramiento, auditorias, así como la planificación en recursos humanos, administración y ejecución. Para cumplir los componentes, es necesario acudir a elementos como, acuerdos, protocolos éticos, capacitaciones, actividades de inducción, guías, encuestas de satisfacción, organización estructural, indicadores de gestión, políticas de riesgos, análisis, estrategias de riesgos, entre otros (SIGEPRE, 2015). Las instituciones educativas están adscritas y en funcionamiento al MPG de la secretaria de Educación de Floridablanca, aclarando que, las instituciones educativas oficiales de Floridablanca no cuentan con personería jurídica, no tienen patrimonio propio y no es un ente autónomo, sino que, depende del ente territorial.

Es relevante mencionar el control de la Superintendencia de Sociedades, respecto a sus funciones de vigilancia y control, según las leyes estipuladas, teniendo como propósito fortalecer la capacidad del manejo gerencial, promoviendo buenas prácticas con impacto social, ambiental y de gobierno corporativo, asegurando la conservación y uso medido (Barrera Lievano, 2021). Sin duda alguna, las instituciones superiores, están obligadas a procesos de mejora continua, a través de funcionarios de planta, administrativos y demás personal en entornos públicos y privados, por medio de una administración eficiente, manejando los recursos de las instituciones, siendo importante la supervisión, gestión y productividad. Existe un impacto que se visualiza en el sector público, es el teletrabajo, durante y después de la pandemia, permite forzar la cultura y eficiencia en los procedimientos, generando innovación y mejoramiento personal y propio de la responsabilidad, lo cual genera reformas legislativas, y contribuye con aspectos tecnológicos y un mejor sistema de información (Nazzucconi C, 2021),

2.2. Marco Conceptual

Acuerdo: Autoriza a los gobiernos a prestar ayudas a diferentes entornos, y a establecer sus propias normas, por medio de políticas, regulaciones y principios, también prevé instrucciones de control, verificación y validación, así como códigos de buenas prácticas para gobiernos y organizaciones no gubernamentales para la adopción y aplicación de normas. (Decreto 1499 de 2017, 2017)

Atención al cliente: Tratar la forma de atender al cliente, debe estar relacionada con la cultura y la empresa, para lograr encajar los empleados y los clientes, y así obtener una ventaja competitiva (Palomo Martínez , 2014)

Auditoría: Serie de verificaciones que dan cumplimiento a las actividades de manera controlada, generando un resultado de dicha de evaluación, su objetivo es buscar fraudes o anomalías (Damas Rodríguez, et al, 2023)

Autocontrol: Hace parte del control, busca la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones, además de trabajar con sentido de pertenencia (Martínez G., 2016)

Autogestión: Uso correcto de las diferentes habilidades dentro de una entidad, a partir de la gestión de la organización como técnica importante para la innovación (Ibarra Tomala & Ortiz Vásquez , 2022)

Celeridad: Garantiza efectividad en los procesos, por medio de programas estadísticos que garantizan seguridad y gestión de los resultados (Flores Villaverde, 2022)

Controlar: Demostrar que los hechos de una entidad controlada se ajustan a un proceso jurídico, es decir, una conducta sobre una actividad, según la verificación y la comprobación. (Martínez G., 2016)

Contraloría general de la república: Es el encargado de controlar y vigilar procesos relacionados con recursos de las entidades públicas (Función pública, Organismos de Control)

Efectividad: Adquirir resultados con el mínimo uso o gasto de recursos (Manual de procesos y procedimientos, 2021)

Eficacia: Obtener resultados con respecto a los objetivos de la organización en un determinado tiempo (Manual de procesos y procedimientos, 2021)

Eficiencia: Consiste en el examen de los resultados, en cumplir adecuadamente con las actividades y funciones en las entidades, obteniendo resultados mayores y de calidad con menores recursos (Manual de procesos y procedimientos, 2021)

Función: Idoneidad para asumir un cargo y cumplir con las respectivas actividades (Diaz Reategui, 2022)

Pagaduría: Área encargada de mantener y registrar las operaciones contables y presupuestales que se lleva a cabo en una organización con el fin de controlar los procesos (Solis Valenzuela, 2022)

Procedimientos: Corresponde en realizar seguimientos de manera eficaz, actuar en forma precisa para lograr obtener resultados en una situación, además se relaciona con técnicas de auditoria (Tenorio Almache, et al,2019)

Recursos: Asignación presupuestal asignada anualmente, para producir bienes y obtener servicios (Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, 2021)

Transparencia: Actuar de buena fe ante cualquier situación o procedimiento (Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, 2021)

Ministerio público: Organismo encargado de vigilar y controlar los derechos humanos e interés público. (Función pública, Organismos de Control)

2.3. Marco Legal

Tabla 1. Marco legal

Norma	Fecha	Contenido	Descripción
Constitución Política de Colombia	4 de julio de 1991	Constitución de los derechos humanos	Según los artículos 209 y 269, toda entidad pública debe contar con principios de igualdad, eficiencia, moralidad, celeridad, e igualmente están obligadas a delinear y emplear procedimientos de control, como lo estipule la ley (Constitución Política de Colombia 1991, 1991)
Ley 87	29 de noviembre 1993	Establece la aplicación del control interno	Aplicación y administración de control en cada entidad y alcance de objetivos, junto con los elementos, las características y responsabilidad de cada organización, a partir normas (Ley 87 de 1993, 1993)
Decreto 1499	11 de septiembre de 2017	Se modifica el decreto 1083 de 2015	Mejora instrucciones, técnicas y elementos de control en la entidad pública (Decreto 1499 de 2017, 2017)
Decreto 338	4 marzo 2019	Creación de la red anticorrupción	Instrumento de las entidades públicas para ayudar a la prevención de la red anticorrupción, generando alertas y credibilidad a los procesos (Decreto 338 de 2019, 2019)

Decreto 0393	10 noviembre 2021	Adopción de la estructura administrativa, funciones y otras disposiciones del Municipio de Floridablanca	Define las funciones de cada dependencia, correspondiente a las diferentes categorías para asegurar el cumplimiento de las actividades, orientada a mejorar el servicio, basadas en criterios de eficiencia, oportunidad y calidad. (Decreto 0393 de 2021, 2021)
Resolución 406	25 de septiembre de 2017	Comité de control	SGCI, aprobar estatuto de auditoría, reglamentar funcionamientos, resolver conflictos de interés, entre otros (Resolución 406 de 2017, 2017)
Resolución 3819	04 de septiembre de 2017	Adopción de Ética del auditor interno	Acoger el código de ética, sembrando cultura y operaciones correctas en los principios y prácticas que se desempeña, mejorando habilidades, efectividad y servicios (Resolución 3829, 2017)
Norma ISO 9001	23 de septiembre de 2015	Sistema de Gestión de Calidad	Incorpora cuatro ciclos: planificar, hacer, verificar y actuar, enfocado en mejorar la eficiencia y eficacia (NTC-ISO 9001, 2015)
Manual operativo MIPG	4 marzo 2021	MIPG	Dirige, plantea y ejecuta, busca seguimiento y control, con el fin de obtener resultados (Manual MIPG Versión 4, 2021)
Indicadores de gestión	Mayo 2018	Técnicas de adopción MIPG	Adopta técnicas para el apoyo a la ejecución del MIPG, basado en la evaluación de resultados (Guía para la construcción y análisis de indicadores de Gestión Versión 4, 2018)
Guía de diseño de controles en entidades	Diciembre 2020	Métodos para la administración del riesgo	Identifica riesgos y mejora resultados frente a los órganos de control público (Guía para la administración del riesgo y el desempeño de controles en entidades públicas, 2020)
Manual de procesos y	19 de octubre de 2022	Manual de procesos y	Actualizar: sistema de Calidad de la Alcaldía de Floridablanca, conforme ISO9001 y al SGC, además de

procedimien tos		procedimien tos	documentar cada proceso (Manual de procesos y procedimientos, 2022)
--------------------	--	--------------------	--

Nota: Fuente: *Elaboración propia*

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Implementar la guía didáctica digital con respecto a control en el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen tiene como fin garantizar el cumplimiento de la gestión y logro de su visión, a través de una guía didáctica que permita garantizar el buen uso y las sanas prácticas del control interno, por medio de una investigación descriptiva, donde se analicen las fortalezas y posibles debilidades que tenga la Institución Educativa, con base a la información que se recolecte de los funcionarios de la institución. (Meji Jervis , 2020) Una investigación descriptiva, como aquella información obtenida de análisis e indagación, también permite observar técnicas durante la investigación, una de esta, es la cualitativa, surge de los datos adquiridos en un grupo de personas en determinada actividad que se esté ejecutando

En el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen, pretende realizar una investigación descriptiva, con un enfoque cualitativo, por medio del método deductivo a través de una herramienta importante como la encuesta, considerando que la información a recolectar será transparente, natural, real y orientada a los procesos, y esta será recibida a través de herramientas o aplicaciones como el WhatsApp, correo institucional o verbalmente.

La actual monografía se efectuara en una institución pública, busca implementar control en la oficina de pagaduría, donde se lleva a cabo el control del presupuesto, informes contables y de propiedad planta y equipo, a través de funcionarios como coordinadores, pagador, auxiliares administrativos, padres de familia o alumnos que

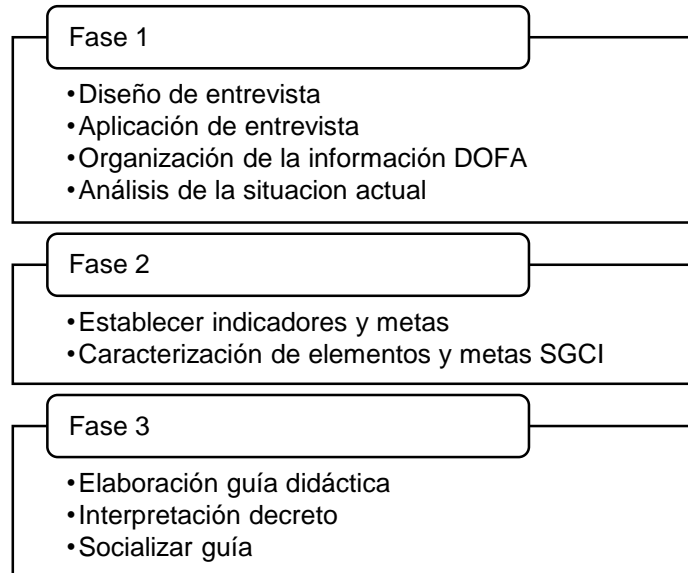
se encuentre en función de personeros o representantes estudiantiles, para analizar la situación actual y la forma como se ejecuta el sistema de calidad y control, además, al ser una investigación descriptiva lleva a conocer diferentes resultados, orientaciones, costumbres debido a las actividades o procesos que desarrollen. (Valle Taiman , 2022)

Es importante tener en cuenta que el enfoque cualitativo no se verifica con suposiciones, estas son reflejadas por la recolección de datos o por el resultado obtenido, se busca realizar una entrevista abierta, a través de un lenguaje verbal o escrito que se convertirá en información subjetiva, y lo más destacado es la información versátil, no existe manipulación y es desde la realidad, resaltando que el entorno de las instituciones públicas en el Estado Colombiano se rigen y aplican normas a nivel nacional, departamental, municipal y son acogidas por las IE (Otero Ortega , 2018)

Realizar una investigación descriptiva por medio de la técnica de entrevistas en la institución educativa, significa aplicar un proceso organizado y constante para conocer y exponer la realidad de la entidad, y construir realmente el enfoque o el objetivo al que se quiere llegar. También, implica distinguir las diferentes funciones, desarrollar la problemática de la investigación y garantizar la calidad de la guía que se desea entregar (Valle Taiman , 2022)

Observando la figura 1, se enuncian las fases del desarrollo de investigación

Figura 1. Fases del desarrollo de investigación



Nota: Fuente: *Elaboración propia*

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

4.1. Análisis situación actual

La matriz DOFA es una técnica de proyección y de gestión dentro de las empresas, esta consta de cuatro variables, dos internas y dos externas, las variables externas (oportunidades y amenazas) no se pueden controlar, a comparación, las internas (fortalezas y debilidades) se optimizan. Su principal función es evaluar el comportamiento estructural de la organización, mejorar las acciones y encontrar estrategias para mitigar las amenazas y debilidades, ayudando a tener una visión más amplia y concluyente al cumplimiento de los objetivos. El análisis o matriz DOFA se busca aplicar en la institución educativa, con el objetivo de implementar un SGCI en pagaduría acorde al Decreto 1499 de 2017 para optimizar el uso de los

recursos, a partir de la recolección de datos de los diferentes funcionarios de la institución. Esto permitirá conocer el estado actual, los procesos que se desarrollan y como se puede lograr el fortalecimiento del control (Ibarguen Mosquera, et al, 2019)

El servicio educativo está al alcance de toda la comunidad, por lo tanto, debe ir acompañada de calidad y control, facilitando la adaptación a los cambios, entornos y equilibrio en las oportunidades. Los indicadores son el resultado de una evaluación, miden errores y capacidad de uso de los recursos, igualmente se encuentran relacionadas con el entorno, acciones educativas, cambios tecnológicos y la forma de desarrollar la matriz DOFA.

Entonces, para lograr la matriz DOFA es importante realizar una encuesta, estableciendo los cuatro elementos de la matriz: debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, mediante resultados recolectados, para definir e implementar una guía didáctica digital en el área de pagaduría del Colegio El Carmen. (Campos Gomez & Hanna Lavalle, 2017)

La matriz de factores externos MEFE, permitirá identificar el medio en el que se encuentra los procesos del área de pagaduría del Colegio Técnico Microempresarial el Carmen, el comportamiento del personal que influye en cada proceso y la manera de ejecutar e implementar el control interno, también identificar diferentes aspectos de organización social, política, legal, tecnológica, comunicativa e informativa en la institución. El MEFI, factores internos, permitirá conocer fortalezas y debilidades, relacionándose con la orientación, estructura, inspección y planeación de la entidad. (Merchán Orlando, 2022)

El entorno externo, forma parte de ventajas y oportunidades para la institución, conformado por docentes, docentes directivos, rectoría, estudiantes, administrativos, pagador y demás comunidad educativa, es necesario saber la

apreciación que tiene cada uno, al igual que aquellos proveedores que hacen parte del funcionamiento de la entidad, además de conocer información actual es fundamental identificar el proceso que ha tenido el colegio en los últimos años. Posteriormente, realizar una lista de elementos o factores que impacten el entorno externo, a través de indicadores, sin importar si son oportunidades o amenazas. (Yi Min , 2018)

Para dar solución a la problemática en el actual trabajo y poder identificar los diferentes factores internos de la institución, se pretende implementar la Matriz MEFI, como anteriormente se planteó, analizando el ambiente actual de la oficina de pagaduría y dar un diagnóstico, que al final dará desarrollo a la matriz DOFA. Para dar el diagnóstico, es fundamental realizar una determinada entrevista que este enfocada en el estudio del control, se deberá aplicar en las diferentes áreas y si se tiene conocimiento de este, en especial, recursos públicos, así observar e indagar de manera verbal, escrita, por medio de correo institucional o WhatsApp las diferentes respuestas y como desarrollan sus funciones (Díaz Pabón & Ramos Calderón, 2023)

Finalmente, para dar a conocer la matriz DOFA en la institución educativa, se va realizar una entrevista con las siguientes preguntas y de esta forma realizar el análisis y diagnóstico pertinente:

- ¿Sabe usted que es el control interno? Si o no, porque
- ¿Cuáles son los elementos importantes de los sistemas de control interno y que se tiene en cuenta dentro de los procesos que se desarrolla en su cargo para revisarlos?
- ¿Conoce usted entornos de control interno?
- ¿Qué actividades de control se desarrolla en su área de trabajo?

- ¿En qué momento se empezó a aplicar el control interno en el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen?
- ¿Cómo se desarrolla una supervisión en su área de trabajo?
- ¿Se han aplicado planes de mejoramiento en su área de trabajo? Si o no, ¿cuáles?
- ¿En su área de trabajo tiene identificado los riesgos (corrupción)?
- ¿Cómo funciona los sistemas de comunicación e información en su área de trabajo?
- ¿Qué tan importante considera que las auditorías formen parte del control interno?

4.2. Caracterización de elementos

Tener claro los objetivos a cumplir, permite de manera amplia, fácil y ágil conocer las diferentes actividades y procedimientos que desarrolla cada funcionario, de acuerdo al resultado de la entrevista que se ejecutara, asimismo, identificar factores y elementos, o componentes de control administrativo que se puedan relacionar con los objetivos propuestos (Pérez Corrales & Barbarán Mozo, 2021)

Según Ccollcca Urbano (2019), los elementos del entorno de control permitirán mostrar los procesos adecuados para una efectiva vigilancia, lo cual conlleva al cumplimiento de normas, leyes, acuerdos y resoluciones emitidos por entes gubernamentales, permitiendo un buen funcionamiento del control, mejoramiento y llegar a un nivel óptimo. Es necesario un adecuado control en los procesos para llevar de forma eficaz y eficiente los objetivos planteados, para lograr este propósito, es importante las capacitaciones sobre la normatividad del control interno, e igualmente mantener un ambiente adecuado donde todo sea claro, sin

ambigüedades para evitar desconciertos. Además, plantea que al tener definidos los objetivos e identificar la importancia de realizar seguimiento a los procesos, se podrán conocer los principales elementos como:

- Entorno de control
- Estimación de riesgos
- Procesos de control
- Comunicación de procedimientos
- Seguimiento

4.2.1. Entorno de control

En el ambiente del control aporta disciplina y supervisión en la estructura de la organización, permitiendo determinar funciones a partir de factores como:

- Capacidad
- Dirección
- Distribución de responsabilidades

4.2.2. Estimación de riesgos

En la evaluación o estimación de riesgos, mide la orientación de los procesos establecidos, enfocados en los objetivos y en lograr la misión, aportando potencial y seguimiento.

4.2.3. Procesos de control

Las enfocan en la cultura del personal, jugando un papel importante en la efectividad, a través de las respuestas a posibles riesgos, teniendo en cuenta principios y valores, el entorno del control, una organización, administración, dirección y compromisos del personal.

4.2.4. Comunicación de procedimientos

Brinda a la comunidad control y manejo en los procedimientos, comprendiendo vigilancia a operaciones financieras, registros contables, el progreso de las actividades y el proceso de la información financiera, ofreciendo en forma oportuna toda la información necesaria de dirección.

4.2.5. Seguimiento

Este elemento es primordial, sin él no se puede asegurar la información y la existencia de un buen control, por tanto, la entidad debe mediante auditorias efectuar revisión y verificación de los procesos con los diferentes funcionarios. (Ccollcca Urbano, 2019)

4.3. Implementación sistema de gestión del control interno

La finalidad de este proyecto es realizar una guía didáctica digital que permita enriquecer la implementación del sistema de control interno en pagaduría del Colegio Técnico Microempresarial el Carmen estableciendo un paso a paso a través de cuatro capítulos:

Capítulo 1: Sistema de control interno

Capítulo 2: Estado actual del sistema de control interno

Capítulo 3: Como darle cumplimiento al decreto 1499 del 2017

Capítulo 4: Descripción de que procedimientos se debe tener en cuenta para la actualización

El control interno se implementará a partir de leyes de los diferentes entes gubernamentales, mediante la aplicación de técnicas, aspectos y verificaciones, con manuales de funciones y capacitación del personal (Ley 87 de 1993, 1993). La actualización es fundamental para que sea aplicado en las entidades públicas.

Además se considera, la aplicación en todos los niveles de la institución, conforme a la organización de este, siendo el rector, el encargado de mantener y perfeccionar el control interno, a través de la Secretaria de Educación Municipal o el Ministerio de Educación, en cada área de la entidad, el funcionario es responsable de ejercer la actividad, dependiendo del lineamiento o como lo estipule la máxima autoridad, y unidad de control interno, en este caso la Contraloría Municipal es la encargada de supervisar y proponer al rector las recomendaciones para el mejoramiento. (Decreto 1499 de 2017, 2017)

Para lograr la implementación del control los funcionarios deben cumplir con ocupaciones y desempeñarlas:

- Sistematizar y tramitar actividades
- Plantear políticas dentro de la entidad
- Evaluar el seguimiento de los procesos buscando mejoramiento
- Proponer un comité de control interno
- Promover tecnología y comunicación
- Mantenerse a la vanguardia

Con base a las anteriores funciones, el sistema de control interno, busca sistematizar la información, desarrollando una cultura organizacional donde eleve los procesos y prácticas eficientemente, utilizando los criterios de evaluación para mejorar resultados, sin embargo, la entidad es la encargada de promover el buen uso de los recursos junto con la normatividad. Al momento de realizar la citación al personal para integrar el comité de control interno, es necesario dejar constancia de todo acto administrativo, donde se estipule el direccionamiento, articulación, hacer y dirigir todo procedimiento para conseguir un avance ante una visita del cuerpo auditor. (Decreto 1499 de 2017, 2017)

5. RESULTADOS

5.1. Análisis situación actual

Se realizó una entrevista en el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen, situado en Floridablanca, Santander, hace parte de las dieciséis instituciones educativas del municipio, conformada por cinco sedes educativas, cuatro urbanas y una rural, cuenta con aproximadamente 2100 estudiantes, la organización de la entidad está conformada como máxima autoridad por rectoría, orientación escolar, coordinación académica y convivencia, secretaria y pagaduría, también tiene en función al cuerpo operativo como lo son los auxiliares de mantenimiento y de aseo. Además, existe la integración de comités como consejo académico y gobierno escolar (consejo de padres, consejo estudiantil).

En el recaudo de información, se aplicó métodos de indagación e instrumentos de recolección, se detallan a continuación:

Diseño de la entrevista: Se aplicó una entrevista a diferentes funcionarios de la institución, con el fin de conocer sus conceptos y opiniones interpersonales, permitiendo obtener información clara y transparente.

- Coordinador académico
- Pagador
- Secretaria académica
- Secretaria ventanilla única 1
- Secretaria ventanilla única 2
- Personera estudiantil
- Auxiliar de mantenimiento
- Representante del consejo directivo

- Auxiliar de cafetería
- Operario de aseo

Aplicación de entrevista: Fue una técnica de investigación, acertada por el grupo de personas entrevistadas, mediante el uso de preguntas abiertas, en el cual se obtuvo información sobre el objeto del trabajo. Estas fueron recibidas a través de correo institucional, llamadas telefónicas, WhatsApp y de manera personal.

Observando la figura 2, se enuncian las técnicas de recolección de información

Tabla 2. Técnicas y medios de recolección de información

Técnicas de indagación	Recolección de datos	Medios	Recursos
Análisis y diálogo de la entrevista semiestructurada	Cuestionario de preguntas formuladas y espontaneas	WhatsApp	Leyes
Análisis de revisión documental	Derrotero de información	Mail	Decretos
		Llamadas telefónicas	Resoluciones
		Grabación	

Nota: Fuente: *Elaboración propia*

Las técnicas de investigación permiten identificar y observar los procesos de control interno junto con los instrumentos de recolección, en base a la información recolectada proceder al análisis de investigación y posterior proponer una solución (guía didáctica digital). La entrevista se expuso ante los principales líderes de cada área quienes se mostraron interesados y permitieron acceder al análisis de la información recopilada.

Seguidamente, se analizan los resultados, con el objetivo de conocer la perspectiva que tienen los funcionarios acerca del control interno para realizar un análisis y respectiva guía didáctica.

Observando la tabla 3, se realiza análisis a la entrevista ejecutada en la IE

Tabla 3. Análisis entrevista Colegio Técnico Microempresarial el Carmen

Análisis entrevista Colegio Técnico Microempresarial el Carmen			
N°	Pregunta	Respuesta	Aspecto Relevante
1	¿Sabe usted que es el control interno? Si o no, porque	Durante el proceso de encuesta se evidencio que hay un porcentaje de personas que tienen conocimiento sobre el concepto de control, algunos lo evidencian como un instrumento de vigilancia y fiscalización, seguimiento a los procesos, respuesta a PQR'S, enfocado en principios, métodos, procedimientos, gestión y seguridad a los objetivos, sin embargo, tres funcionarios desconocen la importancia de la normatividad y del decreto, al no tener un mayor rango de estudio.	Fiscalización de los procedimientos y evaluar el conocimiento que se tiene en las áreas implicadas.
2	¿Cuáles son los elementos importantes de los SGCI y que se tiene en cuenta dentro de los procesos que se desarrolla en su cargo para revisarlos?	Al realizar la pregunta se basaron en la parte académica y administrativa de la institución, donde indicaron que los cuatro componentes académicos son: administrativo, directivo, pedagógico y comunitario. Además, consideran la importancia del sistema de calidad, junto con la estructura organizacional para dirigir diferentes solicitudes y necesidades del colegio	Organización de la estructura organizacional para ejecutar procedimientos dependiendo las áreas
3	¿Conoce usted entornos de control interno?	De las diez personas entrevistadas, tres de ellas no conoce el entorno del control interno, los demás, enfatizan en los entes de la contraloría como el entorno, otros se refieren en la parte administrativa el comité de calidad, procesos de retroalimentación y evidencias.	Medir el nivel de conocimiento de cada funcionario, respecto a las

			funciones que desempeña
4	¿Qué actividades de control se desarrolla en su área de trabajo?	Fue una pregunta muy clara y fácil para ellos, relacionada con las diferentes actividades diarias, en las áreas directivas, administrativas, pedagógicas, todas relacionadas al cumplimiento de funciones, evaluación y control. Se asume también el manejo de la plataforma institucional, programas informáticos, logística en actividades, cumplimiento del manual de convivencia y el uso adecuado de herramientas y material de mantenimiento.	Inspeccionar que el personal se encuentre capacitado para identificar los controles de cada actividad.
5	¿En qué momento se empezó a aplicar el control interno en el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen?	Se identificó, que existe un sistema de calidad, pero al momento de enfatizar sobre el control interno, informan que durante los años 2012 al 2015, funciono el comité, sin embargo, se ha realizado seguimiento con la normatividad, encontrándose pendiente la apertura nuevamente del comité, para poder aplicarlo, y realizar la correspondiente actualización.	Verificar debilidades para iniciar la implementación del manual.
6	¿Cómo se desarrolla una supervisión en su área de trabajo?	La supervisión para todos los encuestados es realizada por el jefe inmediato o su máxima autoridad, utilización de formatos y herramientas de calidad, revisando informes, para el momento de una visita de supervisión de la contraloría.	Mejorar seguimiento en la toma de decisiones a nivel jerárquico.
7	¿Se han aplicado planes de mejoramiento en su área de trabajo? Si o no, ¿cuáles?	Recalcan que se realiza seguimiento a inconsistencias que se encuentran en los diferentes procesos, mediante comités sostenibilidad contable y de gestión de calidad, tipificando los hallazgos para un mejoramiento.	Realizar monitoreo a los procesos implementados para el mejoramiento continuo.
8	¿En su área de trabajo tiene identificado los	Existen constantes cambios en el personal, lo cual afecta los procesos sean efectivos, afectando el proceso comunitario, falta de capacitación,	Ejecutar un plan de acción en conjunto con

	riesgos (corrupción)?	actualización frente a la normatividad, generando amenazas. Y al haber constantes cambio de personal, existe la posibilidad del mal uso de plataformas gubernamentales, riesgo la realizar pagos, poco conocimiento derecho de petición, tutelas y generar mal uso de herramientas	las áreas involucradas.
9	¿Cómo funcionan los sistemas de comunicación e información en su área de trabajo?	Se identificó que cada área realiza reuniones constantes para revisar la información e informes que soliciten, soportándolo con evidencias fotográficas, mejorando los procedimientos, y utilizando valores como el respeto y la tolerancia.	Identificar la relación que se tiene en el entorno laboral.
10	¿Qué tan importante considera que las auditorías formen partes del control interno?	Todos los participantes de la encuesta, indicaron que las auditorías son fundamentales, permite conocer el avance de las mejoras con la eficiencia, evidencia falencias, da cumplimiento a la norma ISO 9001, evaluación criterio de la institución, corrige deficiencias en el control interno y mejorar servicio a la comunidad educativa.	Retomar los seguimientos de control para mejorar los procesos y potencializar los resultados.

Nota: Fuente: *Elaboración propia*

Después de analizar las entrevistas, se prioriza la Matriz DOFA, generando impacto en las amenazas y debilidades, lo que requiere de acciones para mitigar por parte de la institución, además de indicar un paso a paso para lograr implementar SGCI en la institución. Al revisar los aspectos internos y externos, se definen sus oportunidades y fortalezas, permitiendo detectar que factores requieren de un mejoramiento.

A partir de la información recolectada y la experiencia de cada funcionario, se evalúa el impacto que ha tenido los hallazgos en cada área, indicando que actividades han realizado para mitigar riesgos y como han mejorado los diferentes planes de mejoramiento.

Observando la figura 4, se desarrolla la Matriz DOFA

Tabla 4. Matriz DOFA

INTERNAS	EXTERNAS	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Establecen plazos límites para entrega de evidencias o soportes dependiendo del proceso. • Hay normatividad legal y estandarizada a nivel nacional. • Ser modelo del SGCI interno a nivel de la educación secundaria en el Municipio 	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none"> • Sanciones por entrega de informes incompletos y fuera del tiempo estipulado • Devolución de recursos por falta de planeación y ejecución de los mismos • Auditorías externas que relacionen hallazgos de inconformidades 	ANÁLISIS MEFE <p>Analizar el plan de mejoramiento de la institución para dar apoyo y solución a los requerimientos por parte de las auditorías, y así organizar los procesos y ejecutarlos conforme a los manuales de procedimientos.</p>
	ANÁLISIS MEFI	FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
Verificar y evaluar acciones respecto a los tramites y procedimientos dentro de la institución con el fin de implementar comunicación oportuna, evitar traumas en	<ul style="list-style-type: none"> • Se rige bajo normatividades emitidas por el estado colombiano y el Ministerio de Educación. • Existe el sistema gestión estratégica de la calidad apoyado con el consejo 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar capacitaciones a la secretaria de Educación. • Implementar un manual de funciones. • Aprovechar el resultado de la auditoria, como una oportunidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un comité que permita la ejecución de control en la institución • Elaborar acciones de control y seguimiento a las operaciones. • Implementar mecanismos adecuados de seguridad. • Implementar mecanismos adecuados de comunicación. 	

<p>procedimientos o en recolección de información</p>	<p>directivo, y los diversos comités: Comité escolar de convivencia, comité gestión de riesgos PERG, comité de inclusión educativa, comité de técnico de sostenibilidad contable, comité de compras, comité de COPSO.</p> <ul style="list-style-type: none"> Disponibilidades de tiempo para procesos de capacitación en la gestión de autocontrol 	<p>de mejoramiento mediante acciones correctivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reflejar informes confiables y transparentes. 	
	<p>DEBILIDADES</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Personal poco capacitado. Manejo de información en forma particular e independiente. Falta de comunicación para divulgar información. Se omiten procesos en la página institucional del colegio 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar indicadores de gestión de control y prevención. Elaborar una guía definida o manual del cual se basen para realizar procedimientos efectivos. Crear conciencia del buen uso de las plataformas 	<ul style="list-style-type: none"> Posible ausencia de rendición de informes Favorecer intereses a la interpretación de la normatividad. La comunidad educativa no se involucra en procesos internos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Mala interpretación de la normatividad pertinente • Desorganización de funciones. • Entrega de informes incompletos. • Falta de diagnóstico para la implementación del presupuesto. 	<p>educativas y de control de la contraloría.</p>	
--	--	---	--

Nota: *Fuente: Elaboración propia*

Una vez identificado los riesgos y diferentes factores dentro de la institución se procederán a elaborar una guía didáctica, estableciendo un paso a paso a través de cuatro capítulos, esta guía ayudara a conocer y dar cumplimiento al decreto 1499 del 2017.

5.2. Caracterización de elementos

La implementación de control interno en el área de pagaduría del Colegio Técnico Microempresarial el Carmen tiene como fin fortalecer aspectos relevantes en la función de la administración pública, según decreto 1499 de 2017, también dando cumplimiento a demás leyes, principios y el funcionamiento de la entidad.

Características a tener en cuenta en la implementación:

- Establecer mecanismos seguimiento
- Ejercer un entorno con principios
- Controlar los posibles riesgos que puedan obstaculizar los logros

- Ejercer una comunicación propia y comunicativa con toda la organización
- Evaluar los procesos para disminuir o mitigar hallazgos
- Mejorar los planes de mejoramiento en tiempos estipulados
- Realizar capacitaciones enfocadas al mejoramiento de los procesos y en la implementación de control
- Transmitir información a tiempo y forma adecuada

Al conocer los objetivos y la importancia de realizar seguimiento en el control para su implementación, se puede lograr identificar los elementos de control junto con sus características en la IE:

Observando la figura 5, se enuncian las características de los elementos de control interno

Tabla 5. Caracterización de elementos de control interno

CARACTERIZACIÓN DE ELEMENTOS DE CONTROL	
ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS
Entorno de control	<ul style="list-style-type: none"> • Existe resoluciones de posicionamientos y de cada comité. • La IE busca que la cultura organizacional tenga compromiso, actualización de las normas, autoridad y autocontrol en cada proceso. • Se utilizan los bienes de la institución y se mantienen bajo custodia. • No se cuenta claramente con un manual de funciones, sin embargo, se desempeñan diferentes actividades con base las directrices de rectoría y demás entidades gubernamentales. • Genera compromiso con la entidad y mantienen valores.
Estimación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar todo proceso, para mitigar riesgos o hallazgos encontrados durante auditorias o en el seguimiento que realice los integrantes del comité de control, siendo importante realizar un estudio de riesgos • Evaluar los procesos

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento periódicamente Integrar un comité de control interno
Procesos de control	<ul style="list-style-type: none"> Realizar reuniones con los diferentes comités según lo contemplado en cada resolución de rectoría Existen políticas de control de inventarios en stock, realizando pedidos únicamente cuando sea necesario Identificar actividades preventivas y correctivas Supervisión en las actividades respecto a las labores Existe un archivo de gestión y central
Comunicación de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> Disponer de información oportuna y clara, en beneficio de la implementación de control en la institución. Dispone de herramientas digitales para el procesamiento de la información como la página web institucional, software contable y académico. Brindar información clara
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Controlar la supervisión de los procesos, puntuales y continuos Realizar las actividades según los parámetros que exija la ley y la institución Monitorea procesos financieros y académicos. Se mantiene actualizado el plan de mejoramiento para ejercer las acciones preventivas y correctivas.

Nota: Fuente: Elaboración propia

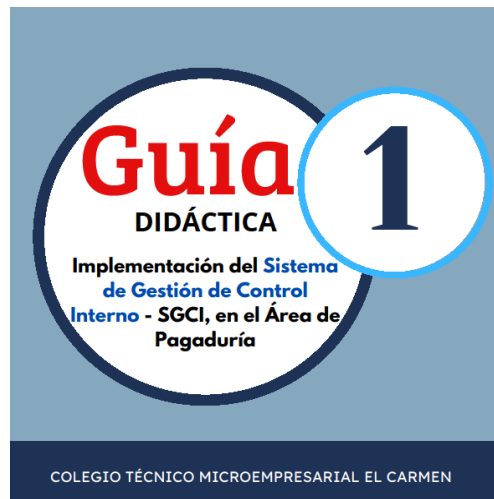
Los anteriores elementos integran situaciones cambiantes en la institución, su función es aplicarla en cada una de las áreas de la institución, la efectividad depende del mejoramiento y el interés de la entidad para cumplir con sus procesos efectivos.

5.3. Implementación Sistema de Gestión del Control Interno

Realizado el diagnóstico del estado actual de la IE, se elaboró una guía didáctica como herramienta vital y tuvo como propósito dar a conocer a los funcionarios de Colegio Técnico Microempresarial el Carmen la Implementación del SGCI, mediante uso de buenas prácticas, conocimiento de las normatividades, autocontrol en los procedimientos diarios y las responsabilidades en el puesto de trabajo. Además,

resaltar el logro de la guía didáctica en la institución educativa y de seguir posicionándose en las demás instituciones del Municipio de Floridablanca. Ver Figura 2 (ubicarse sobre esta y hacer doble clic para observar su contenido)

Figura 2. Guía Didáctica Implementación del Sistema de Gestión de Control Interno SGCI, en el área de Pagaduría



Una vez obtenida la información de la IE, y plasmado la guía didáctica, la entidad permite observar con detalle el plan de mejoramiento, basado en hallazgos encontrados durante el periodo 2020 y 2021 por la Contraloría Municipal de Floridablanca en el área de pagaduría y almacén, permitiendo enfatizar en las diferentes metas y plazos dados para responder a dichos hallazgos Ver Figura 3 (ubicarse sobre esta y hacer doble clic para observar su contenido) o ingresar al link <https://www.contraloria-floridablanca-santander.gov.co/planes/plan-emejoramiento-auditoria-de-cumplimiento-practicada-203467> (Contraloría Municipal de Floridablanca, 2022)

Figura 3. Plan de Mejoramiento Colegio Técnico Microempresarial el Carmen

Item	(B) Descripción Del Hallazgo	(C) Acciones Correctivas	(D) Objetivo	(E) Descripción De Los Medios	(F) Unidad Medida De Los Medios	(G) Estrategia De Los Medios	(H) Fecha Iniciar De Los Medios	(I) Fecha Terminación De Los Medios	(J) Puntaje De Semanas De Medios	Responsable	(K) Avance Físico De Ejecución De Los Medios	Ponderaje De Avance Físico De Ejecución De Los Medios
1	Falta de sostenibilidad contable a la propiedad por no haberse considerado el estado de la administración de otros edificios y locales, afectando el presupuesto 2022-2023.	Realizar el mantenimiento contable de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	Actualizar los registros contables de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	Contratar el valor de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	Presupuesto de propiedad y otros gastos de operación de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	Presupuesto de propiedad y otros gastos de operación de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	21/02/2022	31/12/2023	10	Revisión y seguimiento	El presupuesto de propiedad (obra y obrajes) del periodo 2022 y 2023 se ha elaborado de acuerdo a los lineamientos y procedimientos establecidos en el presupuesto 2022 y 2023, considerando los salarios de los colaboradores por su prestación de servicios, excepto los relacionados con el presupuesto de operación.	100%
2	Elaboración de un plan de mejoramiento de la infraestructura de la Microempresarial el Carmen.	Realizar la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	Actualizar los registros contables de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	Contratar el valor de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	Presupuesto de propiedad y otros gastos de operación de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	Presupuesto de propiedad y otros gastos de operación de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	21/02/2022	31/12/2023	10	Revisión y seguimiento	Se está realizando la contratación de un contador externo y se está asegurando la actualización de los salarios de los colaboradores.	50%
3	Indefinición en el cumplimiento de las acciones de mejoramiento de la infraestructura de la Microempresarial el Carmen.	Realizar la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	Actualizar los registros contables de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	Contratar el valor de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	Presupuesto de propiedad y otros gastos de operación de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	Presupuesto de propiedad y otros gastos de operación de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	21/02/2022	31/12/2023	10	Revisión y seguimiento	Se está realizando la contratación de un contador externo y se está asegurando la actualización de los salarios de los colaboradores.	100%
4	Indefinición en el cumplimiento de las acciones de mejoramiento de la infraestructura de la Microempresarial el Carmen.	Realizar la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	Actualizar los registros contables de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	Contratar el valor de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	Presupuesto de propiedad y otros gastos de operación de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	Presupuesto de propiedad y otros gastos de operación de la propiedad por medio de la contratación de un contador externo y asegurar la actualización de los salarios de los colaboradores.	21/02/2022	31/12/2023	10	Revisión y seguimiento	Se está realizando la contratación de un contador externo y se está asegurando la actualización de los salarios de los colaboradores.	100%

Handwritten signature or initials.

Nota: Fuente: (Contraloría Municipal de Floridablanca, 2022)

6. CONCLUSIONES

Con base a las inconsistencias se puede identificar, que algunos procesos no se ejecutan debidamente, por falta de control y verificación, esto se observó al realizar el análisis de la matriz DOFA, ayudó a identificarlos para así realizar un plan de mejoramiento y posibles acciones de mejora, además se conoce amenazas internas y externas que afectan, de esta forma fortalecer el uso y manejo de la información.

Se tendrá en cuenta los elementos del control interno el cual nos permite realizar un seguimiento adecuado que se regirá por medio de normas, leyes, acuerdos y resoluciones que se emiten por entes gubernamentales

Se genera una guía didáctica en la cual se dejará estipulado la importancia de implementar el decreto 1499 del 2017, este con el fin de darlo a conocer y tener presente la importancia de implementar el control interno.

7. RECOMENDACIONES

Abordar más en los procesos organizativos de la institución para entender cuál es la función principal de cada una de las áreas y así cumplir oportunamente con las tareas y sus procesos de cumplimiento de acuerdo al manual de funciones.

Es importante revisar los planes de mejoramiento que son emitidos por la contraloría Municipal, para administrar los riesgos y mitigar falencias. Evaluando la eficiencia en la implantación y desarrollo del control, para realizarlos es necesario adelantar revisiones periódicas en cada área e identificar falencias o factores que intervienen en las acciones preventivas.

8. Referencias

- Amenero Saavedra , J. E. (2021). Sistema de Control Interno y su incidencia de los pagos en el SIAF. Pimentel, Peru. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8085/Amenero%20Saavedra%20Julio%20Eduardo_.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Arango Castrillon, J., Ayala Jaramillo, C., & Guapacha , C. (2019). Plan de mercadeo para el colegio La Salle - Pereira. Pereira, Risaralda, Universidad Católica de Pereira, Colombia. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/5638/1/DDMPME24.pdf>
- Bardales, D. J. (2022). El control interno en la ejecución presupuestal. *Ciencia Latina*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2193#:~:text=Es%20un%20conjunto%20de%20operaciones,evaluado%20para%20mejorar%20los%20procesos>
- Barrera Lievano, J. A. (16 de Diciembre de 2021). Análisis de correlación entre los indicadores financieros de eficiencia administrativa y margen de utilidad neta en las empresas de Colombia. *Quántica Ciencia de impacto social*. <https://revistacuantica.iescinoc.edu.co/index.php/rcq/article/view/8>
- Campos Gomez , L., & Hanna Lavalle, M. (05 de Junio de 2017). Factibilidad educativa en una institución Univesitaria. <https://revistas.unicordoba.edu.co/index.php/avancesalud/article/view/1201/1486>
- Cantillo Vacca , A. (2022). Diseño de un plan de mercadeo dirigido al segmento de colegios. Medellín. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/60657/Proyecto%20Lider%20Entrega%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ccollcca Urbano, C. (2019). Caracterización del control interno y gestión en las municipalidades del Perú. *Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas*. Ayacucho, Perú. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33688/CONTROL_INTERNO_GESTION_CCOLLCCA_URBANO_CHARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Congreso Nacional . (2015). Ley 73. *Ley Organica de la Contraloria General del Estado*. Colombia. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_23_ley_org_cge.pdf
- Constitución Política de Colombia 1991. (4 de Julio de 1991). *Asamblea Nacional Constituyente*. Colombia. <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>
- Contraloría Municipal de Floridablanca. (21 de Octubre de 2022). Plan de Mejoramiento . *Plan de Mejoramiento Auditoría de Cumplimiento practicada al Colegio Técnico Microempresarial El Carmen Vigencias 2020 y 2021*. Floridablanca. doi:<http://www.contraloria-floridablanca-santander.gov.co/planes/plan-de-mejoramiento-auditoria-de-cumplimiento-practicada-203467>
- Cruz Ramírez, D., Pérez Castañeda, S., & Piedra Mayorga, V. (05 de 01 de 2019). Ingenio y Conciencia Boletín Superior Ciudad Sahagún. Uviversidad Autónoma del Estado de Hidalgo. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/article/view/3752>

- Cruz, L. V., & Marrero Delgado, F. (Julio de 2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. Cuba: <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2861/2608>.
- Damas Rodríguez, J. Á., Martínez Prats, G., & Tosca Magaña, L. A. (5 de Marzo de 2022). La Auditoría Gubernamental como medio de control en la Gestión Pública. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: División De Ciencias Económicas Y Sociales*. doi:<https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.444>
- De la Cruz, L. (01 de Julio de 2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Revista internacional de administración*. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2861/2608>
- Decreto 0393 de 2021. (10 de Noviembre de 2021). *Alcaldía Municipal de Floridablanca*. <https://www.floridablanca.gov.co/NuestraAlcaldia/EstructuraOrganica/DECRETO%20No.%200393%20DE%202021-Se%20Adopta%20la%20Estructura%20Administrativa%20de%20la%20Administración%20Central.pdf>
- Decreto 1499 de 2017. (11 de Septiembre de 2017). *El Presidente de la República de Colombia*. Bogotá. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433#5>
- Decreto 338 de 2019. (04 de Marzo de 2019). *Presidente de la República de Colombia*. Colombia. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=90730>
- Díaz Pabón, J., & Ramos Calderón, C. (2023). Modelo de inteligencia de negocios para la empresa COOLING SERVICES SAS. *Programa de Maestría en inteligencia de Negocios*. Bogotá, Colombia. <https://repository.universidatean.edu.co/bitstream/handle/10882/12743/DiazJohanna2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz Reategui, A. (2022). Ética en la función pública, caso municipalidades de la ciudad de Iquitos. *Facultad de negocios programa académico de contabilidad y finanzas*. Perú. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/2387>
- Díaz, Y. R. (2022). Influencia del control interno en la gestión de tesorería. Chota, Peru. Dirección de Gestión y Desempeño Institucional. (Octubre de 2021). Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. *Glosario*. https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38054865/2021-10-25_Glosario_mipg_v7.pdf/0b0d6867-1805-e77e-a95c-ad04ca533d9a?t=1635182340713
- Falconi Piedra, J., Luna Altamirano, K., Sarmiento Espinoza, W., & Andrade Cordero, C. (5 de Abril de 2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/406/922>
- Flores Villaverde, R. J. (2022). Influencia de las Notificaciones Electrónicas en la celeridad en. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80721/Flores_VRJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Franco Jaramillo, J. C., Hidalgo Giraldo, J. H., & Castaño Ríos, C. E. (29 de Octubre de 2020). *Evolución de las prácticas profesionales contables en el relacionamiento de*

- los stakeholders.
- <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/719/877>
- Gaitán, R. E. (2021). *Control interno y fraudes*. Bogotá: ECOE ediciones SAS. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=fk5hEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA44&dq=ambigüedad+de+funciones+y+conflictos+en+el+control+interno&ots=BlIwErfQaf&sig=vmEU7VKi6aVSggYrfK6UHMAFYRs#v=onepage&q&f=false>
- Guía para la administración del riesgo y el desempeño de controles en entidades públicas. (Diciembre de 2020). *Dirección de Gestión y Desempeño Institucional*. doi:file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Gu%C3%ADa%20para%20la%20administraci%C3%B3n%20del%20riesgo%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20controles%20en%20entidades%20p%C3%ABlicas%20-%20Versi%C3%B3n%205%20-%20Diciembre%20de%202020.pdf
- Guía para la construcción y análisis de indicadores de Gestión Versión 4. (Mayo de 2018). *Departamento Administrativo de la Función Pública*. Bogotá. doi:file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Gu%C3%ADa%20para%20la%20construcci%C3%B3n%20y%20an%C3%A1lisis%20de%20Indicadores%20de%20Gesti%C3%B3n%20-%20Versi%C3%B3n%204%20-%20Mayo%202018%20(2).pdf
- Huiman Yerrén, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 20. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2030/2921>
- Ibarguen Mosquera, Y. Y., Rueda Sanchez, L., & Garcia Caicedo, A. (06 de Julio de 2019). Análisis de la estructura organizacional de consultorio innovadental a partir de la matriz DOFA. doi:<https://doi.org/10.21158/23227230.v9.n0.2019.2645>
- Ibarra Tomala, K., & Ortiz Vásquez, K. (2022). Autogestión Institucional e Innovación Educativa en la Modalidad Virtual de la UEF Aguirre Abad. <https://www.mendeley.com/catalogue/e05534b2-42c8-35b8-bf58-f48da6c94355/>
- Jiménez-Abad, L. M., & Marcelo Eduardo Mendoza-Vinces. (febrero de 2022). El valor del sistema de control interno en unidades educativas particulares. portoviejo, Ecuador.
- Lenis, A. (2020). ¿ Qué es un sistema de control interno y cómo implementarlo?
- Ley 87 de 1993. (29 de Noviembre de 1993). *Congreso de la República de Colombia*. Colombia. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=300
- Ley 909 de 2004 y Decreto 1083 de 2015. (03 de Diciembre de 2019). *Departamento administrativo de la funcion publica*. Bogota, Colombia. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=11564>
- Mantilla B, S. A. (2013). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: Tercera Edición Ecoe Ediciones <https://books.google.com.ec/books?id=rMS4DQAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PT23#v=onepage&q&f=false>
- Manual de procesos y procedimientos. (28 de Abril de 2021). Floridablanca, Secretaria de planeación. <https://drive.google.com/file/d/1KLtZMm0VAVzzjp4XmLzDDvfj7rQdQpLq/view>
- Manual de procesos y procedimientos. (19 de Octubre de 2022). *Alcaldía Municipal de Floridablanca*. Floridablanca, Santander, Colombia. <https://drive.google.com/file/d/1KLtZMm0VAVzzjp4XmLzDDvfj7rQdQpLq/view>

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

- Manual MIPG Versión 4. (Marzo de 2021). *Departamento Administrativo de la Función Pública*. Bogotá, Colombia.
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>
- Marco General Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 4. (Marzo de 2021). *Departamento Administrativo de la Función Pública*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Marco+General+ Sistema+de+Gesti%C3%B3n+-+Modelo+Integrado+de+Planeaci%C3%B3n+y+Gesti%C3%B3n+MIPG+-+Versi%C3%B3n+2+-+Julio+2018.pdf/12861a42-8ff2-95c0-f513-b2085bcf90f7>
- Martínez G., C. F. (2016). El autocontrol. *Contaduría Univerdada de Antioquia*.
doi:<https://doi.org/10.17533/udea.rc.25540>
- Meji Jervis , T. (27 de Agosto de 2020). Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos. Antioquia.
https://www.lifeder.com/investigaciondescriptiva/#Diseno_de_investigacion_descriptiva%20https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/
- Mendoza Zamora , W. M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión*. Ecuador.
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Merchán Orlando, K. X. (2022). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del almacén créditos económicos en el Cantón Jipijapa. Jipijapa, Manabí, Ecuador.
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4683/1/Merch%c3%a1n%20Orlando%20Keyris%20Ximena.pdf>
- Miaja Fol, M. (2019). Presente y futuro del Control Interno en las Administraciones Públicas.
<https://asoex.es/wp-content/uploads/2022/02/Revista-Auditoria-Publica-no-74.-pag-85-a-98.pdf>
- Molina Ramos, E. (2021). Importancia del proceso administrativo. Universidad Valle del Grijalva. <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-proceso-administrativo/>
- Montiel Sandoval, M., Montiel Sandoval, C., & Montiel Sandoval, Ó. (2017). Administración y Desarrollo. *¿La implementación del control interno fortalece la gobernabilidad en las alcaldías municipales en Colombia?* Escuel Superior de Administración Publica.
<https://revistas.esap.edu.co/index.php/admindesarro/article/view/58/pdf>
- Nazzucconi C, S. (2021). Derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral. *Revista del Ministerio de Trabajo y Economía Social*.
<https://www.mendeley.com/catalogue/7a14343f-503c-336b-b96b-8846171f1e38/>
- NTC-ISO 9001. (23 de Septiembre de 2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad*.
<https://www.forpo.gov.co/es/planeacion-gestion-y-control/control-interno-1/normatividad-2/5159-norma-iso-9001-2015/file>
- Otero Ortega , A. (2018). Enfoques de investigación.
https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Pacheco Barreto , D. (05 de febrero de 2023). *Control Interno y la gestion Administrativa*. Mexico: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4918/7470>
- Palomo Martínez , M. (2014). Atención al cliente . Madrid, España: Ediciones Paraninfo.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WWWgBwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9>

&dq=que+es+una++atencion++al+cliente&ots=63e5dlzKeQ&sig=jZJWMd1FGaAO
5c_IKXzdDSu0TaE#v=onepage&q=que%20es%20una%20%20atencion%20%20a
l%20cliente&f=false

Palomo, C. A. (Septiembre de 2019). *Control interno en las empresas su aplicacion y efectividad*. Mexico: 1 Edicion.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=Palomo,+Carlos+Alberto+Pereira&ots=BLYuJyBsl4&sig=PI1Smbjfc-np8wkvPm13bdJHkps#v=onepage&q=Palomo%2C%20Carlos%20Alberto%20Pereira&f=false

Pérez Corrales , J. D., & Barbarán Mozo, H. P. (2021). Control administrativo en la gestion pública. *Ciencia latina revista cientifica multidisciplinar*. México. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/224/299>

Ponce Talancón , H. (Septiembre de 2006). Contribuciones a la Economía. *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales*. <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

PÚBLICA, D. A. (s.f.). Manual de Estructura del Estado Colombiano. *Oranismos de Control*. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/manual-estado/pdf/28_organismos_control.pdf#page=30

Pública, F. (s.f.). Organismos de Control . *Manual de Estructura del Estado Colombiano*. Resolución 406 de 2017. (25 de Septiembre de 2017). *El Director General de la Agencia Presidencial de Cooperacion Internacional de Colombia APC*. Bogotá, Colombia. https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/normativa/res._406_de_2017_comite_ci.pdf

Resolución 3829. (04 de Septiembre de 2017). *El Alcalde Municipal de Floridablanca*. Floridablanca, Santander, Colombia. <https://drive.google.com/drive/folders/1mSYcbON0NmahDNGoxBdtOPqWrOfgaaH5>

Ricaurte, G. F. (2018). Capítulo 2. En *El control interno del Estado colombiano: un instrumento administrativo que facilita la competitividad del sector productivo* (pág. 15). <https://libros.unad.edu.co/index.php/selloeditorial/catalog/view/114/111/558>

SIGEPRE. (Marzo de 2015). MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA -SIGEPRE. Bogota. <https://docplayer.es/13534651-Manual-del-sistema-integrado-de-gestion-de-la-presidencia-de-la-republica-sigepre.html>

Solarte, W., Rincón Soto, C., & Molina Mora , F. (2023). Modelo de valoración de la satisfacción de los usuarios del sistema de información de costos. *Revista CEA*, 21. <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/2257>

Solis Valenzuela, P. J. (2022). Influencia del SCI en las actividades de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad distrital de Samegua. Perú, Moquegua. http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1760/Piero_tesis_titulo_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sotomayor Sánchez , A. M., Criollo Farías , K. A., & Gutierrez Jaramillo, N. D. (22 de Noviembre de 2020). Control interno como herramienta eficiente para la gestión financiera y contable de las empresas camaroneras. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897661>

- Tenorio Almache, J., Tovar Arcos, G. R., & Almeida Vásquez, O. I. (06 de Noviembre de 2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. Ecuador . <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/109/151>
- V, A., M, C., Espinobarros, & Hernández, W. (2018). Importancia del control interno en las pymes. Celaya. <https://www.mendeley.com/catalogue/6b3dddd8-c6f3-3900-a91c-9b729a48ce42/>
- Valle Taiman , A. (Marzo de 2022). La Investigación Descriptiva con Enfoque Culitativo en Educación . San Miguel , Lima. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/184559/GU%c3%8dA%20INVESTIGACI%c3%93N%20DESCRIPTIVA%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vega de la cruz, L., & Marrero Delgado , F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestion integrada al control de gestión. *Esrudios de la gestión, Revista internacional administración*. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2861/2608>
- Verdesoto Velastegui, O. S., Portero Ibarra, C. E., & Salguero Villavicencio , Y. M. (2021). *La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista*. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/629/pdf_437
- Villareal Juárez, Í., & Buenrostro Aguiar, H. (2023-02-03). La Interculturalidad en los Negocios Internacionales como una Ventaja Competitiva. *Revista científica europea*. <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/16418>
- Vivanco Quinte , M. H. (2019). *Control interno y la ejecución presupuestal y financiera de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac*. Perú.
- Yerrén, R. H. (17 de 04 de 2022). El sistema de control interno y la gestión pública:Una revisión sistemática. Perú, Universidad César Vallejo. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2030/2921>
- Yi Min , S. (18 de Junio de 2018). Matriz de evaluación de factores ecternos (Matriz EFE y Mefe). <https://yiminshum.com/matriz-evaluacion-factores-externos-matriz-efe-mefe/>