



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA  
GESTIÓN DEL ÁREA DE CAJA CHICA EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Autor:**

**Samamé Prada Mario Antonio**

**Asesor:**

**Mg. Guerrero Millones Ana María**

**Línea de Investigación:**

**Sistemas Administrativos**

**Pimentel – Perú**

**2018**

# ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
ÍNDICE DE TABLAS .....	4
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1. Situación problemática.....</b>	<b>7</b>
<b>1.2. Formulación del problema.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.1. Problema General.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.2. Problemas Específicos .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3. Hipótesis.....</b>	<b>14</b>
<b>1.4. Objetivos de la Investigación.....</b>	<b>14</b>
<b>1.4.1. Objetivo general.....</b>	<b>14</b>
<b>1.4.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>14</b>
<b>1.5. Justificación y aportes del estudio .....</b>	<b>14</b>
<b>1.6. Trabajos previos.....</b>	<b>16</b>
<b>1.7. Bases teóricas de las variables.....</b>	<b>23</b>
<b>CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS .....</b>	<b>38</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación. ....	38
2.1.1 <i>Tipo de investigación.</i> .....	38
2.1.2 <i>Diseño de Investigación.</i> .....	38
2.2. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
2.2.1 <i>Método de investigación</i> .....	39
2.2.2 <i>Técnicas de recolección de datos</i> .....	39
2.2.3 <i>Instrumento de recolección de datos</i> .....	39
2.3. Población y Muestra.....	39
2.3.1 <i>Población.</i> .....	39
2.3.2 <i>Muestra.</i> .....	40
2.4. Variables.....	40
2.4.1 <i>Variable Independiente.</i> .....	40
2.4.2 <i>Variable Dependiente.</i> .....	40
2.5. Operacionalización de Variables .....	41
2.6. Técnicas de recolección de datos.....	44
2.6.1 <i>Instrumentos de recolección de datos</i> .....	44
2.7. Procedimiento para la recolección de datos.....	44

2.8. Plan de análisis estadístico de datos .....	45
2.9. Criterios éticos.....	45
2.10. Criterios de rigor científico.....	45
CAPITULO III: RESULTADOS .....	46
3.1. Análisis de la Variable Sistema de Información.....	46
3.2. Análisis de la Variable Gestión de Caja Chica .....	58
3.3. Prueba de Hipótesis.....	78
REFERENCIAS.....	85
ANEXOS .....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	12
Tabla 2 .....	13
Tabla 3 .....	41
Tabla 4 .....	42
Tabla 5 .....	46
Tabla 6 .....	47
Tabla 7 .....	48
Tabla 8 .....	48
Tabla 9 .....	50
Tabla 10 .....	51
Tabla 11 .....	52
Tabla 12 .....	53
Tabla 13 .....	54
Tabla 14 .....	55
Tabla 15 .....	56
Tabla 16 .....	57
Tabla 17 .....	58
Tabla 18 .....	59
Tabla 19 .....	60
Tabla 20 .....	61
Tabla 21 .....	62
Tabla 22 .....	63
Tabla 23 .....	64
Tabla 24 .....	65
Tabla 25 .....	66
Tabla 26 .....	67
Tabla 27 .....	68
Tabla 28 .....	69
Tabla 29 .....	70
Tabla 30 .....	71
Tabla 31 .....	72
Tabla 32 .....	73
Tabla 33 .....	74
Tabla 34 .....	75
Tabla 35 .....	76
Tabla 36 .....	77

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general proponer un sistema de información para mejorar la gestión del área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel de la provincia de Chiclayo.

Se consideró una muestra de 38 trabajadores permanentes entre nombrados y contratados que laboran en las cuatro subgerencias de la municipalidad distrital de Pimentel, que en forma frecuente solicitan fondos al área de caja chica para adquirir insumos y/o materiales de manera rápida y así atender cualquier necesidad, se utilizó el muestreo de tipo censal, porque se consideró a toda la población que cumplía con los criterios de inclusión.

La investigación se ha desarrollado a través de un estudio de tipo Descriptivo y Propositivo, porque se analizaron los problemas que presenta el área de caja chica de la institución y se establecieron nuevos criterios para poder responder a las causas de esos problemas y se estructuró una propuesta tomando en cuenta el uso de las herramientas informáticas en la solución de problemas empresariales de acuerdo con los objetivos establecidos en la investigación.

No se pretende que el presente trabajo sea un manual de procedimientos para la implementación de sistemas de información en la gestión empresarial, pero puede ser tomado como un referente importante.

**Palabras Clave:** Sistemas de Información, Caja Chica.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research work was to propose an information system to improve the management of the petty cash area of the Pimentel district municipality of the province of Chiclayo. It was considered a sample of 38 permanent workers between appointed and hired who work in the four sub-administrations of the district municipality of Pimentel, who frequently request funds from the petty cash area to acquire supplies and / or materials in a fast manner and thus attend to any need, census-type sampling was used, because the entire population that met the inclusion criteria was considered. The research was developed through a descriptive and propositive study, because the problems presented by the small box area of the institution were analyzed and new criteria were established to be able to respond to the causes of these problems and a proposal was structured taking into account the use of computer tools in the solution of business problems in accordance with the objectives established in the investigation. The present work is not intended to be a manual of procedures for the implementation of information systems in business management, but it can be taken as an important reference.

**Keywords:** Information Systems, Small Box.

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## 1.1. Situación problemática

### A nivel internacional

Actualmente a debido a la globalización y los avances tecnológicos, a nivel mundial nuestra sociedad viene teniendo grandes y violentos cambios, esto obliga a las empresas privadas y públicas a redefinir su situación en el mercado actual buscando ser cada vez más competitivos y productivos, lo que conlleva a realizar un proceso de reingeniería a nivel de la organización y automatización de sus procesos, en especial aquellos que le permitan ser cada día más competitivos y productivos, con menos costo económico.

Chávez (2017) considera muy importante el programa de auditoría que se ejecuta para el componente caja chica dentro de la empresa Los Cocaleros S.A. de la ciudad de Machala de Ecuador, siendo este un rubro muy importante y que sirve para cubrir contingencias menores, y en donde la salida de cheques no es la mejor opción.

Jiménez, J., Rojas, F., Ospina, H. (2013) consideran que no llevar un adecuado manejo de los procedimientos de caja tanto de ingresos y egresos que no son programados oportunamente, ocasionan la falta de liquidez y no se dispondrá de suficiente capital para atender los pagos en el corto plazo, si el dinero en caja no alcanza se tendrá que solicitar crédito, de no obtenerlo la empresa empezara a incumplir con los pagos

Guashpa (2015) menciona en su publicación que para que una empresa pública o privada funcione normalmente, es necesario la creación, control y reposición del fondo de caja chica, de esta manera así se evitarán inconvenientes en los procedimientos y el efectivo será utilizado de manera oportuna y eficiente. Asimismo, muestra que existen empresas en el área de estudio que en algunos casos por desconocimiento incluso negligencia no utilizan adecuadamente el fondo de caja chica y recomienda realizar una investigación.

Delgado, A., & Velthuis, M. (2015) consideran que el objetivo de los sistemas de información gerencial es solucionar los problemas gerenciales de las organizaciones, para ello emplea un conjunto de procedimientos, tecnologías y sistemas de información, precisamente un elemento de los sistemas de información son las TI (Tecnologías de la Información) que afectan uno o varios procesos principales de una organización y generan en ellas cambios sustanciales, a la vez que influyen en las áreas o sectores donde operan; por esto, es necesario evaluar el impacto provocado por las TI. Se conoce que las TI generan ventajas competitivas en las empresas con respecto a sus competidores, pero en un mundo tan dinámico estas pueden no ser sostenibles en el tiempo, por ello es necesario la innovación continua.

Caro, A., Fuentes, A., & Soto, M. (2013) afirman:

Los Sistemas de Información se pueden comparar con los sistemas de fabricación de productos en el sentido que estos últimos generan productos físicos a partir de materia prima, y los primeros generan productos de información a partir de datos puros. Esta analogía enfatiza la idea de que los productos, ya sean físicos de o información, tienen un valor que es transferible al consumidor. Si se considera que un Sistema de Información tiene como propósito entregar Productos de Información de alta calidad, entonces la Calidad de Datos o Calidad de Información es un factor importante de considerar en su producción. Efectivamente, la calidad de los datos suele definirse como "datos apropiados para el uso", es decir, datos que sean de utilidad para los consumidores/usuarios en un contexto de uso específico. (p.54).

Medina & Aguilar (2013) mencionan que actualmente las instituciones emplean los sistemas de información como herramientas que les permite lograr ventajas competitivas respecto de sus competidores, pero el éxito de las empresas comprende algo más que sólo manejar los recursos materiales sino también de cómo administrar su información como recurso muy valioso para la organización. A pesar de que tradicionalmente las pequeñas empresas han sido consideradas como resistentes a invertir en sistemas de información, sea podido demostrar que en la última década ha aumentado la conciencia de los usuarios



y de los administradores de los sistemas informáticos en las pequeñas empresas.

Rodríguez, Y. & Pinto, M. (2018). afirman que la gestión de información permite identificar las necesidades de información en el nivel estratégico de decisión, diseñar los flujos informativos a todos los niveles organizacionales, desarrollar los procesos informacionales con los recursos adecuados, diseñar los sistemas de información de apoyo a las decisiones, conformar programas de alfabetización informacional y diseñar productos y servicios informativos para directivos de nivel estratégico, garantizando que la información llegue de forma oportuna y adecuada.

### **A nivel Nacional**

Brunette, MJ & Curioso, WH (2017) manifiesta que, implementar un sistema de información en la red de salud Tupac Amaru de Lima implica que se debe identificar de manera clara la gestión del cambio como factor estratégico transformacional y como generador de impacto en la organización. Los impactos que puede generar el sistema de información pueden ser a nivel de liderazgo, estructura de la organización, organización del trabajo, factores culturales e implican la gestión del talento humano.

Castillo (2015) considera que la calidad de la información contable que se obtiene de los sistemas informáticos en las organizaciones especialmente peruanas se mide en función las expectativas de los tomadores de decisiones y depende de la tecnología con que se cuenta, de que se generen en el momento oportuno y también de que se utilicen adecuadamente las normas contables en el registro; solamente así permitirán que las empresas tomen decisiones que finalmente redundarán en mejorar e incrementar la productividad, así como también poder realizar el planeamiento financiero y tributario.

Valdiviezo, V., & Espinoza, S. (2013), manifiestan que los sistemas de Información y Comunicación de la Universidad de Trujillo: aseguran que la información llegue a cada destinatario en la cantidad, calidad y oportunidad requerida de tal forma que las autoridades, funcionarios y servidores públicos

cumplan con sus obligaciones y responsabilidades, asegurando confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional. Sin embargo, esto no se cumple dentro de los plazos establecidos con el envío de la información relativa a los calendarios de compromiso, modificaciones presupuestales, transferencias de partidas y créditos suplementarios a la Dirección Nacional de Presupuesto Público; por lo que califican al Sistema de Información y Comunicación como un componente débil.

Vargas, J., Segovia, J. & Garro, G. (2015) afirman que la implementación del sistema de información NETLAB en el Instituto Nacional de Salud del Perú ha mejorado la gestión del servicio de procesamiento de exámenes de laboratorio a la vez que ha permitido que los funcionarios, trabajadores y usuarios externos, puedan identificar de manera inmediata el estado de su muestra enviada. Por otra parte, en cuanto al flujo de trabajo ha permitido que disminuyan los errores de registro e identificación de las muestras; de igual manera ha mejorado el tiempo de respuesta ante los requerimientos de pruebas de laboratorio por parte del sistema de servicios de salud, esto es factible por la comunicación de los resultados a tiempo real vía web y también porque se mejoraron los procesos internos. Los autores concluyen también que la implementación del mencionado sistema de información ha permitido un ahorro importante en costos de las horas-hombre y en los costos de papel y del servicio postal.

Curioso, W. (2014). afirma:.

Los sistemas de información en salud cumplen un rol clave en permitir que la información en salud de calidad y completa esté disponible de manera oportuna para la toma de decisiones operativas y estratégicas que permitan salvar vidas y mejorar la salud y calidad de vida de la población. En muchos países, los sistemas de información en salud son débiles, incompletos y fragmentados. Sin embargo, existe un amplio consenso en la literatura para fortalecer los sistemas de información en salud en los países a nivel mundial.(p.437)

Plazzotta, F., Luna, D., & González Bernaldo de Quirós, F. (2015) manifiestan que las tecnologías de información y comunicación (TIC) apoyadas

con las metodologías avanzadas para el procesamiento de la información han evolucionado significativamente y son parte fundamental del desarrollo de nuestra sociedad. En la investigación desarrolla por los autores mencionan que estuvo orientado al sector salud donde inicialmente los sistemas de información estuvieron orientados a optimizar procesos, incrementar la productividad de los colaboradores y la gestión financiera. Posteriormente evolucionaron hacia sistemas de información que buscan contribuir a la calidad y eficiencia de la atención de salud apoyadas en la captura, intercambio, almacenamiento, acceso y gestión de información clínica como soporte al proceso de toma decisiones.

### **A nivel Local**

El Distrito de Quilcas, se encuentra ubicado en la margen izquierda del río Mantaro, a 17 Km. al Nor-este de la ciudad de Chiclayo, a 3 Km. de la carretera central. Tiene como límites: por el Norte con los distritos de Ingenio y Comas, por el Sur con los distritos de San Pedro de Saño, por el Este con los distritos de Comas y El Tambo, y por el Oeste con el distrito de San Jerónimo de Tunán.

La municipalidad distrital de Pimentel de la provincia de Chiclayo perteneciente a la región Junín es una institución regido por la ley orgánica de municipalidades; tiene entre sus principales objetivos: optimizar el funcionamiento de la gestión administrativa de la municipalidad a través de las diversas unidades de la municipalidad, procurando el estricto cumplimiento de la normatividad vigente, aplicar estrictas medidas de austeridad, especialmente en lo relacionado a la adquisición de bienes y servicios, efectuándose el gasto estrictamente indispensable para el funcionamiento de la municipalidad de los servicios que brinda dentro de los parámetros del cumplimiento de metas y el cumplimiento de la Ley Orgánica de Municipalidades, desarrollar y ejecutar un presupuesto municipal con participación ciudadana, llevando un presupuesto participativo con el nuevo enfoque basado en resultados PPR, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del distrito de Pimentelexecutando obras de infraestructura enfocadas en salud, educación, saneamiento básico, sistemas de riego y otros proyectos en aplicación de la Política Nacional, elaborar expedientes técnicos, proyectos y perfiles de inversión para la ejecución de obras, y financiamiento de las diferentes entidades del ámbito nacional, apoyo a

la producción agropecuaria y al acceso a los mercados, capacitación en diferentes acciones para el adecuado uso y conservación del medio ambiente.

Los sistemas de información ayudan a las organizaciones en el logro de sus objetivos estratégicos y en la minimización de costos y tiempos en los procesos transaccionales; el área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel brinda soporte a las compras pequeñas (de menor valor) que sirven para mantener la continuidad del servicio.

El área de caja chica dependiente la oficina de tesorería que a su vez depende de la unidad de Contabilidad de la municipalidad distrital de Pimentel, presenta los siguientes problemas los cuales fueron obtenidos después de realizar una breve encuesta al responsable del fondo de caja chica así como a los trabajadores de la institución que utilizan con mayor frecuencia estos fondos:

*Tabla 1*  
*Tiempos promedios para los diferentes procesos*

<b>Actividad</b>	<b>Tiempo Promedio</b>
Rendición de fondos por parte de los usuarios	4,2 días
Atención de solicitudes de fondos	43,6 minutos
Consolidado de rendición de caja chica para reponer los fondos	2,1 días

*Fuente:* Elaboración propia

Como se puede notar en la tabla 1, los tiempos promedios para las actividades básicas que se realizan en el área de caja chica son altos, debido a que el procesamiento es básicamente manual; sólo se apoyan con el uso de una hoja de cálculo, donde al contar con tablas relacionadas de tiene procesos redundantes que incrementan los tiempos, de igual manera no se tiene la seguridad de la data que por error se puede alterar ya que cada vez que se registra una transacción se abre el archivo de hoja de cálculo con toda la información. También al momento de realizar la rendición de los fondos se tienen que construir algoritmos (fórmulas) diferentes, porque el volumen de los datos varía cada vez.

Tabla 2

Nivel de Satisfacción por la atención recibida - 2017

Descripción	% Usuarios Insatisfechos
Insatisfacción del personal administrativo por la falta de fondos económicos en algunas oportunidades que se requieren con celeridad	58.5%

Fuente: Encuesta

La información de la tabla 2, nos indica que la mayoría de los usuarios de del área de caja chica, alguna vez tuvo inconvenientes cuando solicitó los fondos de manera urgente; porque debido a la falta de reposición de dinero no se les pudo atender oportunamente y tuvieron que buscar otra forma de financiar o simplemente esperar.

Asimismo, se pudo detectar también que falta de actualizar la Directiva de uso de los fondos de Caja Chica, actualmente la información que manejan los controlan mediante una hoja de cálculo y al momento de procesar la información existe demora al registrar los proveedores, tipo de comprobante de pago, tipo de documento de autorización si las hubiera, tipo de bien o servicio según clasificador de gasto, falta de control de las rendiciones a realizar llegando a extremos en algunas oportunidades de olvidarse a quien se le dió dinero, falta de identificación única en la numeración de vales de caja chica o pasaje que dificulta su búsqueda ante una posible auditoría, posible pérdida de información en caso desaparezca el expediente físico de los movimientos económicos de caja chica, falta de procedimientos para el registro de las transacciones de caja chica en un sistema.

La presente investigación está orientado a solucionar los problemas mencionados mediante la propuesta de un sistema de información que permita gestionar las transacciones en el área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel. Asimismo, luego de su implementación permitirá una toma de decisiones más ágil y acertada por parte de las autoridades.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿En qué medida la propuesta de un sistema de información incide en la mejora de la gestión del área caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel-Chiclayo?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿De que manera se realizan los procesos en el área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel-Chiclayo?

¿Cuál es el nivel de la gestión del área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel-Chiclayo 2018?

¿Cómo se puede mejorar la gestión del área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel-Chiclayo?

## **1.3. Hipótesis**

La elaboración de un sistema de información permitirá mejorar la gestión del área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel-Chiclayo 2018.

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Proponer un sistema de información para mejorar la gestión del área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel. Huancayo 2018.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

Diagnosticar los procesos en el área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel-Chiclayo 2018.

Analizar la actual gestión del área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel-Chiclayo 2018.

Diseñar un sistema de información para mejorar la gestión del área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel-Chiclayo 2018.

## **1.5. Justificación y aportes del estudio**

### **Teórica**

El presente trabajo de investigación se constituye como base para otras investigaciones, a la vez que constituye un modelo para la realización de trabajos basados en la implementación de Sistemas de Información, ya que se propone la implementación de un software ad-hoc de gestión de caja chica, el cual contiene todas las fases desde la planeación, el análisis, el diseño, la

construcción, y las pruebas realizadas, todo ello paso a paso; para lograr esto se contó con un marco teórico resumido y seleccionado de los mejores autores.

### **Práctica**

Teniendo en consideración los resultados obtenidos la municipalidad distrital de Pimentel tomará la decisión de la implementación con un Sistema de información que cumpla con los requerimientos reales del área de caja chica y la Normatividad vigente que se exija, para mejorar la gestión y el control de su información y de cada proceso que se realice dentro del área, lo que conllevará a una mejora en general.

### **Metodológica**

La presente investigación se basa en un enfoque sistémico, ello ayudó a tener un panorama general de toda la organización y del área de caja chica en particular, los problemas y posibles soluciones; para la elaboración de la propuesta del sistema de Información se utilizó la metodología adecuada segmentándolas en 4 fases: planificación, diseño, construcción y pruebas, esta fue complementada mediante el uso de otras metodologías y herramientas de vital importancia como la ingeniería de requisitos, gestión por procesos y gestión de la calidad.

### **Social**

La presente investigación tiene relevancia social de gran trascendencia porque a partir de los resultados se diseñan estrategias para mejorar la gestión del área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel y por consiguiente los clientes internos y externos tendrán un mejor servicio con calidad y calidez que corresponde a un gobierno local que promueve el desarrollo integral, para viabilizar el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental del distrito.

## **1.6. Trabajos previos**

### **En el contexto internacional**

Después de realizar una minuciosa revisión de las fuentes bibliográficas, repositorios digitales de diversas universidades, no se pudo encontrar investigaciones similares a nivel local, sin embargo, a nivel internacional y nacional se pudo encontrar los siguientes estudios que contienen temas similares a los de nuestra investigación, los cuales se muestran a continuación:

Pincay & Zambrano (2016) en su tesis titulado *Elaboración de un Manual de Procedimientos de Caja Chica en la empresa Portrans S.A.*, trabajo de investigación desarrollado para obtener la licenciatura en la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, a partir de los resultados obtenidos llegaron a la conclusión que existen pocas medidas de control que permita verificar el accionar de los empleados en los casos que se falte alguna norma o reglamento, de igual manera concluyen que no existen formatos estandarizados pre-establecidos que permitan exigir a los empleados un reporte detallado de los gastos efectuados justificando el efectivo solicitado con anterioridad.

Soto (2017) en su investigación titulado *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*, tesis doctoral presentado en la Universidad Complutense de Madrid, analiza el rol de las tecnologías de la información como soporte al acceso de la información pública; dentro de las conclusiones se tiene que las Tecnologías de información y comunicaciones empleadas por la Administración Pública para el mejoramiento de la gestión interna entre los distintos órganos, que otorgan mayor eficiencia y eficacia en los servicios al ciudadano y proporcionan mejores niveles de transparencia, se circunscriben dentro del ámbito del Gobierno Electrónico que, en esencia, apunta a optimizar el cumplimiento de los Principios Administrativos de Eficiencia, Eficacia, Probidad, Publicidad y Transparencia, en el ejercicio de la gestión pública.

Guerrero & Heras (2013) presentan su trabajo de investigación titulado *Análisis de la Ejecución Presupuestaria, en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia de San Joaquín en el Período 2012* presentado



en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Cuenca; la investigación analiza el manejo de presupuesto del gobierno local autónomo de San Joaquín ubicado en Ecuador y llega a la conclusión de que en el análisis realizado de los ingresos y gastos devengados con respecto a la asignación inicial se determinó que existen reformas presupuestarias que incrementan su presupuesto y que son innecesarias, puesto que no se logra ejecutar ni la asignación inicial; asimismo, se comprueba que la dependencia de los ingresos del GAD de San Joaquín recae en las transferencias que recibe del Gobierno Central y Seccional ya que más del 50% de sus ingresos totales corresponden a estas transferencias; de igual manera también se concluye que la medida de eficiencia y eficacia de los gobiernos locales se ven reflejadas en las obras públicas, las mismas que no se ejecutan como se programan y que es necesario hacer un seguimiento para proveer o gestionar a tiempo los recursos.

Fortes (2013) presenta su tesis titulado La responsabilidad patrimonial de las autoridades y personal al servicio de las administraciones públicas en la Universidad de Salamanca para obtener el grado de doctor, en el trabajo se analiza la responsabilidad patrimonial de los funcionarios públicos que se origina cuando ocasionan daños a terceros o la propia administración pública. Dentro de las principales conclusiones se tiene que la exigencia de responsabilidad cumple una importante función de control de la actividad administrativa, de su depuración depende la materialización del principio de eficacia en el funcionamiento de los servicios públicos, también concluye que las personas son las que expresan la voluntad del ente público, son las que tienen que cumplir los mandatos constitucionales de legalidad, objetividad, imparcialidad, es decir, son las que tienen que cumplir con sus obligaciones de servir eficazmente a los intereses generales.

Alvarez (2016) en su trabajo de investigación titulado La organización de la administración presupuestaria central en España: análisis del impacto, tesis doctoral presentado en la Universidad Complutense de Madrid, realiza un análisis detallado y llega a la conclusión que la función presupuestaria se muestra como una actividad bisagra entre el sistema político y la administración pública, es relevante tanto para la Ciencia de la Administración, afectando a todos los factores y funciones, como para la Ciencia Política general, afectando

a la sociedad y al sistema de legitimación, puesto que supone una autorización política a los ingresos y gastos.

Porras (2013) presenta su investigación titulado La gobernanza multinivel del gasto público europeo, tesis doctoral desarrollado en la Universidad de Sevilla, donde el autor realiza un análisis de las condiciones de gobernanza como poder político ejercido por múltiples actores; entre las principales conclusiones del estudio tenemos: el control presupuestario permite ofrecer transparencia y sustentar un ejercicio de rendición de cuentas por parte de las autoridades que le servirá como soporte al proceso de aprendizaje y mejora de la capacidad de respuesta de la esfera pública, asimismo, manifiesta que reforzar los mecanismos de transparencia es un requisito fundamental para la aceptación de las políticas públicas por parte de los soportes colectivos respectivos.

Chavez & Moran (2013) en su tesis de licenciatura titulado Propuesta de un Sistema de Control Interno que contribuya a la maximización de los recursos y a la toma de decisiones financieras y tributarias en la estación de servicio Jéfté dedicada a la compra y venta de combustibles y lubricantes en la ciudad de San Miguel para el año 2013, presentado en la Universidad de El Salvador llega a la conclusión de que la empresa en estudio no cuenta con políticas, procedimientos y control de los inventarios, caja general, caja chica, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, tampoco se cuenta con formatos establecidos para facilitar el respectivo control. Asimismo, se determinó que la empresa no conoce el total de las obligaciones formales y sustantivas a las que está sujeta tributariamente y desconoce que el no cumplimiento de estas conlleva a problemas con el fisco.

### **En el contexto nacional**

Nieto (2014). presenta su tesis “El Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF-SP) y la Gestión Financiera/Presupuestal en el Sector Público en el Perú y Latinoamérica, Período 2011-2013”, presentado para optar el grado de doctor en contabilidad y finanzas en la Universidad de San Martín de Porres, donde se analiza la influencia de la implementación del aplicativo SIAF-SP en las unidades ejecutoras del sector público del Perú y América Latina durante los años 2011, 2012 y 2013; al finalizar la investigación se arriba a las siguientes conclusiones: el manejo de la información integral proporcionada por el software

SIAF-SP optimiza de manera significativa la gestión de los recursos públicos en las instituciones donde se encuentra instalado, sin embargo el personal encargado del manejo de este sistema no está debidamente capacitado lo cual limita su funcionamiento; asimismo, también se logró establecer que si la ejecución presupuestaria se realiza a través del aplicativo SIAF-SP se obtiene información confiable para la gestión en el sector público, sin embargo, es necesario desarrollar un control de calidad minucioso en todas las operaciones.

Parisaca (2017) en su tesis titulado Evaluación de la Gestión de Gobierno en el cumplimiento de Metas Presupuestales de la Municipalidad Distrital de Alto Inambari – Sandia período 2013 – 2014, presentado en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, realiza un análisis longitudinal de la ejecución de gastos e ingresos a partir de la información de fuente secundaria obtenida de las unidades de planificación y presupuesto de la Municipalidad Distrital de Alto Inambari – Sandia; entre las principales conclusiones de la investigación se tiene que se logra demostrar que la deficiente gestión presupuestaria incide negativamente en la ejecución presupuestaria de gastos de la Municipalidad Distrital de Alto Inambari puesto que en el ejercicio presupuestario 2013 se programó S/. 7, 950,092.00 nuevos soles de las cuales se logró ejecutar un monto de S/. 6, 651,209.17 nuevos soles; en el ejercicio presupuestario 2014 se programó S/. 10, 881,209.00 nuevos soles y de las cuales se logró ejecutar S/. 9, 241,880.48. Demostrándose que en ambos periodos la programación presupuestaria es deficiente y al mismo tiempo hay incapacidad de gasto, razón por la cual influye negativamente en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

Rodríguez (2013), presenta su tesis titulado “Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema de Información para una Tienda de Ropa con Enfoque al Segmento Juvenil” investigación desarrollado para optar el título de Ingeniero Informático en la Pontificia Universidad Católica del Perú; el objetivo principal fue desarrollar un sistema de información que permite gestionar las ventas y el almacén de ventas de una tienda de ropas del segmento juvenil, en el trabajo se incluye el análisis, diseño e implementación del sistema de información hasta la puesta en marcha definitiva; la principal conclusión a la que llegó en el estudio es que el sistema ayuda a organizar, controlar y administrar los productos con los que cuenta la empresa que fue tomada como modelo,

automatizando sus actividades primarias y a la vez mejorando la interacción con sus clientes.

Rojas (2017) en su tesis de licenciatura titulado Simplificación de los procedimientos de control previo para la eficiente ejecución de pagos en la oficina de tesorería de la Gerencia Sub Regional de Angaraes – 2017, presentado en la facultad de Ciencias Jurídicas Empresariales y Pedagógicas de la universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua, el autor analiza los procedimientos del área de control previo y tesorería en el gobierno regional de Angaraes y al finalizar su investigación llega a la conclusión de que los procesos de revisión de expedientes de las operaciones económico financieras en la fase control previo, están mal estructurados, y no cumplen con los objetivos y metas, asimismo, el personal no se encuentra capacitado y no se abastece lo cual genera demoras en los procesos. Asimismo, mencionan que es necesario realizar un rediseño del proceso de revisión de los expedientes con miras a la reducción de tiempos.

Cisneros (2015) presenta sus tesis titulado El Presupuesto por Resultado en la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas en el período 2012-2014 presentado para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad José María Arguedas, donde se realiza un análisis de la ejecución presupuestal de acuerdo a cada meta y actividades a partir de la directiva 005-2012-EF/50.1 para la evaluación semestral y anual de los presupuestos institucionales de las entidades del gobierno nacional y gobiernos regionales para el año fiscal 2015; entre las principales conclusiones, destaca que las actividades que están programadas en el enfoque por resultado tienen mayor ejecución en comparación de las diferentes programaciones, asimismo, concluye que la ejecución del presupuesto por resultado está siendo desarrollado adecuadamente en los periodos de estudio realizado.

Carranza, Céspedes & Yactayo (2016) presentan su investigación titulada Implementación del Control Interno en las operaciones de Tesorería en la empresa de servicios Suyelu SAC, tesis desarrollada para obtener el título de Contador Público en la Universidad de Ciencias y Humanidades) de Lima, en su trabajo analizan la importancia que tiene el control interno en las operaciones de

tesorería, describen las deficiencias cuando no se ejerce los controles internos eficientes. Al finalizar la investigación llegan a la conclusión de que en la empresa de Servicios SUYELU S.A.C. no se realizan procedimientos que permitan el control interno en las operaciones de tesorería, asimismo, los colaboradores del área desconocen las funciones específicas debido a que no cuentan con un manual de procedimientos específicos para cada operación que se realiza en tesorería, básicamente su trabajo lo realizan de manera empírica o de acuerdo a las necesidades prioritarias de la empresa; asimismo mencionan que es indispensable implementar el manual de funciones para que cada trabajador conozca los pasos a seguir y de esta manera se ejerza control en las actividades y procedimientos diarios de las operaciones de tesorería.

Gutierrez, (2017) en su investigación titulado El control interno y la administración del fondo para caja chica en el Centro de Salud Talavera año 2016, presentado en facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui, abordan relación entre la implementación del Sistema de Control Interno y la administración de caja chica del Centro de Salud Talavera, después de realizar el estudio del tipo descriptivo correlacional llega a la conclusión que no existe relación entre las actividades de control gerencial y la rendición de cuentas, asimismo también se determinó no existe relación entre las actividades de prevención y monitoreo y la reposición de nuevo fondo de caja chica.

### **En el contexto local**

Bendezú (2014) presenta su tesis titulada “Implementación de un Sistema De Información Basado en un Enfoque de Procesos, para la Mejora de la Operatividad del Área de Créditos de la Microfinanciera Crecer” tesis de licenciatura presentado en la Universidad Nacional del Centro del Perú, donde se demuestra los beneficios de la implementación de un sistema de información ad-hoc; entre las principales conclusiones de la investigación se tiene que mediante la implementación e implantación del sistema de información COREBANK en la Microfinanciera CRECER, se mejoró la operatividad del área de créditos de dicha organización, reduciendo el porcentaje de morosidad en un 0.83%, lo que equivale a S/. 25 000 soles aproximadamente, disminuyendo el

tiempo de evaluación de los créditos en 20,6 horas, incrementando la satisfacción de los clientes en 1.1 puntos y la satisfacción del personal en un 1.1 puntos.

LLactahuaman (2015) en sus tesis titulado “Sistema Integral para Mejorar la Calidad de Información en la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Distrital de El Tambo” para optar el título de ingeniero de sistemas presentado en la Universidad Nacional del Centro del Perú, aborda la problemática de controlar las recaudaciones, así como incrementarlas; entre las principales conclusiones del estudio se tiene que con la implementación del Sistema Integral se ha incrementado la calidad de la información que se maneja y el nivel de servicio a los contribuyentes debido al nivel de confiabilidad, exactitud y seguridad de la información, haciéndolo más accesible, completo y confiable, asimismo, llega a la conclusión de que después de la implementación del Sistema Integral, se tiene una adecuada administración y procesamiento de datos, haciendo más confiable la información que se maneja, permitiendo que las notificaciones o información que se entregue a los contribuyentes sean más exactos, conllevando que los contribuyentes tenga mayor conciencia tributaria y se apersonen a la municipalidad ya sea para actualizar sus declaraciones juradas, o en muchos de los casos para hacer efectivo el pago del autoevaluó.

García (2015) en su investigación “Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Académica del Colegio Particular Zárate mediante la metodología AGIL SCRUM” tesis de licenciatura de la Universidad Nacional del Centro del Perú, aborda la problemática de la mejora de la gestión académica en un centro educativo. Entre las principales conclusiones se tiene que la Implementación del Sistema de Información para Gestión Académica ha incrementado la calidad y el nivel de servicio a los padres de familia y alumnos debido al nivel de confiabilidad, exactitud y seguridad de la información, haciéndolo más accesible, completo y confiable; esto se refleja mostrando un incremento en la satisfacción del 10%, asimismo, se concluye que la implementación del Sistema de Información para Gestión Académica minimizó el ingreso de quejas o reclamos por parte de padres de familia y alumnos en un 31%; esto se logró gracias al correcto despliegue de procesos de desarrollo orientados a la automatización de los procesos de Front Desk (Secretaria) que

inciden en la Gestión Académica y aplicando las fases de La Metodología Ágil SCRUM. Por otro lado, se ha reducido los costos de implementación y mantenimiento, en comparación del Sistema SIANET rentado.

Carbajal & Rosario (2014) presentan su tesis titulado Control Interno del efectivo y su incidencia en la Gestión Financiera de la Constructora A&J Ingenieros SAC para el año 2014, desarrollado para obtener la licenciatura en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, el estudio tuvo como objetivo mejorar la gestión financiera y el control interno del efectivo de la constructora A&J Ingenieros SAC, se determina la falta de control interno del movimiento del efectivo, asimismo, se establece como la causa principal la falta de información confiable y oportuna en el momento de la toma de decisiones a nivel de la gestión financiera; finalmente, entre las principales conclusiones se tiene que el control interno diseñado como propuesta de la investigación contribuye a mejorar significativamente la eficiencia del control en la gestión financiera de la empresa.

## **1.7. Bases teóricas de las variables**

### **1.7.1 Sistema de Información**

#### **1.7.1.1 Definición**

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

El equipo computacional: el hardware necesario para que el sistema de información pueda operar. El recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema.

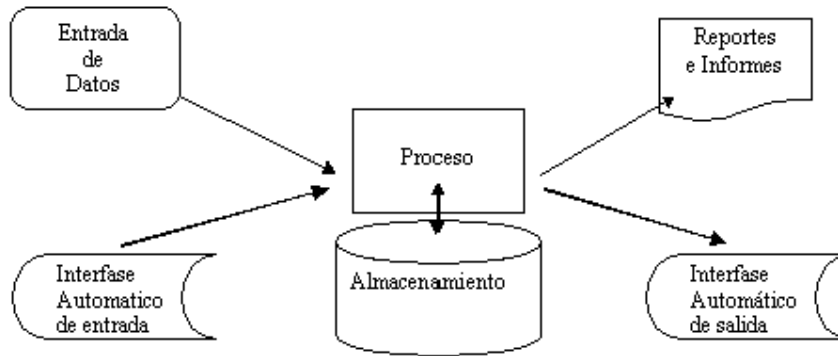


Fig. 2.1 Actividades Básicas de un Sistema de Información

Un sistema de información realiza cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información (Fig.2.1).

**Entrada de Información:** Es el proceso mediante el cual el Sistema de Información toma los datos que requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales son aquellas que se proporcionan en forma directa por el usuario, mientras que las automáticas son datos o información que provienen o son tomados de otros sistemas o módulos. Esto último se denomina interfases automáticas. Las unidades típicas de entrada de datos a las computadoras son las terminales, las cintas magnéticas, las unidades de diskette, los códigos de barras, los escáners, la voz, los monitores sensibles al tacto, el teclado y el mouse, entre otras.

**Almacenamiento de información:** El almacenamiento es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior. Esta información suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos. La unidad típica de almacenamiento son los discos magnéticos o discos duros, los discos flexibles o diskettes y los discos compactos (CD-ROM).

**Procesamiento de Información:** Es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados. Esta característica de los



sistemas permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance general de un año base.

**Salida de Información:** La salida es la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, terminales, diskettes, cintas magnéticas, la voz, los graficadores y los plotters, entre otros. Es importante aclarar que la salida de un Sistema de Información puede constituir la entrada a otro Sistema de Información o módulo. En este caso, también existe una interfase automática de salida. Por ejemplo, el Sistema de Control de Clientes tiene una interfase automática de salida con el Sistema de Contabilidad, ya que genera las pólizas contables de los movimientos procesales de los clientes.

#### **1.7.1.2 Tipos y usos de los sistemas de información**

Durante los próximos años, los Sistemas de Información cumplirán tres objetivos básicos dentro de las organizaciones: automatización de procesos operativos, proporcionar información que sirva de apoyo al proceso de toma de decisiones y lograr ventajas competitivas a través de su implantación y uso.

Los Sistemas de Información que logran la automatización de procesos operativos dentro de una organización, son llamados frecuentemente Sistemas Transaccionales, ya que su función primordial consiste en procesar transacciones tales como pagos, cobros, pólizas, entradas, salidas, etc. Por otra parte, los Sistemas de Información que apoyan el proceso de toma de decisiones son los Sistemas de Soporte a la Toma de Decisiones, Sistemas para la Toma de Decisión de Grupo, Sistemas Expertos de Soporte a la Toma de Decisiones y Sistema de Información para Ejecutivos. El tercer tipo de sistema, de acuerdo con su uso u objetivos que cumplen, es el de los Sistemas Estratégicos, los cuales se desarrollan en las organizaciones con el fin de lograr ventajas competitivas, a través del uso de la tecnología de información. A continuación, se mencionan las principales características de estos tipos de Sistemas de Información.

**Sistemas Transaccionales:** a través de éstos suelen lograrse ahorros significativos de mano de obra, debido a que automatizan tareas operativas de la organización; con frecuencia son el primer tipo de Sistemas de Información que se implanta en las organizaciones. Se empieza apoyando las tareas a nivel operativo de la organización. Son intensivos en entrada y salida de información; sus cálculos y procesos suelen ser simples y poco sofisticados. Tienen la propiedad de ser recolectores de información, es decir, a través de estos sistemas se cargan las grandes bases de información para su explotación posterior. Son fáciles de justificar ante la dirección general, ya que sus beneficios son visibles y palpables.

**Sistemas de Apoyo de las Decisiones:** Suelen introducirse después de haber implantado los Sistemas Transaccionales más relevantes de la empresa, ya que estos últimos constituyen su plataforma de información; la información que generan sirve de apoyo a los mandos intermedios y a la alta administración en el proceso de toma de decisiones, suelen ser intensivos en cálculos y escasos en entradas y salidas de información. Así, por ejemplo, un modelo de planeación financiera requiere poca información de entrada, genera poca información como resultado, pero puede realizar muchos cálculos durante su proceso. No suelen ahorrar mano de obra. Debido a ello, la justificación económica para el desarrollo de estos sistemas es difícil, ya que no se conocen los ingresos del proyecto de inversión. Suelen ser Sistemas de Información interactivos y amigables, con altos estándares de diseño gráfico y visual, ya que están dirigidos al usuario final. Apoyan la toma de decisiones que, por su misma naturaleza son repetitivos y de decisiones no estructuradas que no suelen repetirse. Por ejemplo, un Sistema de Compra de Materiales que indique cuándo debe hacerse un pedido al proveedor o un Sistema de Simulación de Negocios que apoye la decisión de introducir un nuevo producto al mercado. Estos sistemas pueden ser desarrollados directamente por el usuario final sin la participación operativa de los analistas y programadores del área de informática.

Este tipo de sistemas puede incluir la programación de la producción, compra de materiales, flujo de fondos, proyecciones financieras, modelos de simulación de negocios, modelos de inventarios, etc.

Sistemas Estratégicos: Su función primordial no es apoyar la automatización de procesos operativos ni proporcionar información para apoyar la toma de decisiones. Suelen desarrollarse in house, es decir, dentro de la organización, por lo tanto, no pueden adaptarse fácilmente a paquetes disponibles en el mercado. Típicamente su forma de desarrollo es a base de incrementos y a través de su evolución dentro de la organización. Se inicia con un proceso o función en particular y a partir de ahí se van agregando nuevas funciones o procesos. Su función es lograr ventajas que los competidores no posean, tales como ventajas en costos y servicios diferenciados con clientes y proveedores. En este contexto, los Sistema Estratégicos son creadores de barreras de entrada al negocio. Por ejemplo, el uso de cajeros automáticos en los bancos en un Sistema Estratégico, ya que brinda ventaja sobre un banco que no posee tal servicio. Si un banco nuevo decide abrir sus puertas al público, tendrá que dar este servicio para tener un nivel similar al de sus competidores. Apoyan el proceso de innovación de productos y proceso dentro de la empresa debido a que buscan ventajas respecto a los competidores y una forma de hacerlo en innovando o creando productos y procesos.

Un ejemplo de estos Sistemas de Información dentro de la empresa puede ser un sistema MRP (Manufacturing Resoure Planning) enfocado a reducir sustancialmente el desperdicio en el proceso productivo, o bien, un Centro de Información que proporcione todo tipo de información; como situación de créditos, embarques, tiempos de entrega, etc. En este contexto los ejemplos anteriores constituyen un Sistema de Información Estratégico si y sólo sí, apoyan o dan forma a la estructura competitiva de la empresa.

Es la necesidad de entender la forma en que la tecnología de la información es utilizada para dar forma a la estrategia competitiva de la empresa o para reducir las ventajas de sus rivales. Una de la misión fundamental de la tecnología de la información es apoyar el establecimiento de proceso, procedimiento y técnico que puedan evitar o ponerle fin a la entrada de nuevos competidores hacia el mercado.

Según PORTER: existen 5 fuerzas fundamentales en una organización: La entrada de competidores al mercado, los clientes, los productos sustitutos, los proveedores, la intensidad de la rivalidad.

Estos sistemas aportan grandes beneficios en el volumen de ventas, mejoran la eficiencia en el manejo de los recursos económicos de la compañía. Algunas aplicaciones de la tecnología de información para el logro de ventajas competitivas en la organización son los sistemas de códigos de barras y puntos de ventas la transferencia electrónica de fondos.

Por último, es importante aclarar que algunos autores consideran un cuarto tipo de sistemas de información denominado Sistemas Personales de Información, el cual está enfocado a incrementar la productividad de sus usuarios.

### **1.7.1.3 Evolución de un Sistema de Información**

Con frecuencia se implantan en forma inicial los Sistemas Transaccionales y, posteriormente, se introducen los Sistemas de Apoyo a las Decisiones. Por último, se desarrollan los Sistemas Estratégicos que dan forma a la estructura competitiva de la empresa.

En la década de los setenta, Richard Nolan, un conocido autor y profesor de la Escuela de Negocios de Harvard, desarrolló una teoría que impactó el proceso de planeación de los recursos y las actividades de la informática. Según Nolan, la función de la Informática en las organizaciones evoluciona a través de ciertas etapas de crecimiento, las cuales se explican a continuación:

- a. Etapa inicial: Comienza con la adquisición de la primera computadora y normalmente se justifica por el ahorro de mano de obra y el exceso de papeles. Las aplicaciones típicas que se implantan son los Sistemas Transaccionales tales como nóminas o contabilidad. El pequeño Departamento de Sistemas depende en la mayoría de los casos del área de contabilidad. El tipo de administración empleada es escaso y la función de los sistemas suele ser manejada por un administrador que no posee una preparación formal en el área de computación. El personal que labora en este pequeño departamento consta a lo sumo de un operador y/o un programador. Este último podrá estar bajo el régimen de honorarios, o

bien, puede recibirse el soporte de algún fabricante local de programas de aplicación. En esta etapa es importante estar consciente de la resistencia al cambio del personal y usuario (ciberfobia) que están involucrados en los primeros sistemas que se desarrollan, ya que estos sistemas son importantes en el ahorro de mano de obra. Esta etapa termina con la implantación exitosa del primer Sistema de Información. Cabe recalcar que algunas organizaciones pueden vivir varias etapas de inicio en las que la resistencia al cambio por parte de los primeros usuarios involucrados aborta el intento de introducir el computador a la empresa.

- b. Etapa de contagio o expansión: Se inicia con la implantación exitosa del primer Sistema de Información en la organización. Como consecuencia de lo anterior, el primer ejecutivo usuario se transforma en el paradigma o persona que se habrá que imitar. Las aplicaciones que con frecuencia se implantan en esta etapa son el resto de los Sistemas Transaccionales no desarrollados en la etapa de inicio, tales como facturación, inventarios, control de pedidos de clientes y proveedores, cheques, etc. El pequeño departamento es promovido a una categoría superior, donde depende de la Gerencia Administrativa o Contraloría. El tipo de administración empleado está orientado hacia la venta de aplicaciones a todos los usuarios de la organización; en este punto suele contratarse a un especialista de la función con preparación académica en el área de sistemas. Se inicia la contratación de personal especializado y nacen puestos tales como analista de sistemas, analista-programador, programador de sistemas, jefe de desarrollo, jefe de soporte técnico, etc. Las aplicaciones desarrolladas carecen de interfases automáticas entre ellas, de tal forma que las salidas que produce un sistema se tienen que alimentar en forma manual a otro sistema, con la consecuente irritación de los usuarios. Los gastos por concepto de sistemas empiezan a crecer en forma importante, lo que marca la pauta para iniciar la racionalización en el uso de los recursos computacionales dentro de la empresa. Este problema y el inicio de su solución marcan el paso a la siguiente etapa.
- c. Etapa de control o formalización: Esta etapa de evolución de la Informática dentro de las empresas se inicia con la necesidad de controlar el uso de los recursos computacionales a través de las técnicas de presupuestación

base cero (partiendo de que no se tienen nada) y la implantación de sistemas de cargos a usuarios (por el servicio que se presta). Las aplicaciones están orientadas a facilitar el control de las operaciones del negocio para hacerlas más eficaces, tales como sistemas para control de flujo de fondos, control de órdenes de compra a proveedores, control de inventarios, control y manejo de proyectos, etc. El departamento de sistemas de la empresa suele ubicarse en una posición gerencial, dependiendo del organigrama de la Dirección de Administración o Finanzas. El tipo de administración empleado dentro del área de Informática se orienta al control administrativo y a la justificación económica de las aplicaciones a desarrollar. Nace la necesidad de establecer criterios para las prioridades en el desarrollo de nuevas aplicaciones. La cartera de aplicaciones pendientes por desarrollar empieza a crecer. En esta etapa se inician el desarrollo y la implantación de estándares de trabajo dentro del departamento, tales como: estándares de documentación, control de proyectos, desarrollo y diseño de sistemas, auditoría de sistemas y programación. Se integra a la organización del departamento de sistemas, personal con habilidades administrativas y preparado técnicamente. Se inicia el desarrollo de interfases automáticas entre los diferentes sistemas.

- d. Etapa de integración: La integración de los datos y de los sistemas surge como un resultado directo de la centralización del departamento de sistemas bajo una sola estructura administrativa. Las nuevas tecnologías relacionadas con base de datos, sistemas administradores de bases de datos y lenguajes de cuarta generación, hicieron posible la integración. En esta etapa surge la primera hoja electrónica de cálculo comercial y los usuarios inician haciendo sus propias aplicaciones. Esta herramienta ayudó mucho a que los usuarios hicieran su propio trabajo y no tuvieran que esperar a que sus propuestas de sistemas fueran cumplidas. El costo del equipo y del software disminuyó por lo cual estuvo al alcance de más usuarios. En forma paralela a los cambios tecnológicos, cambió el rol del usuario y del departamento de Sistemas de Información. El departamento de sistemas evolucionó hacia una estructura descentralizada, permitiendo al usuario utilizar herramientas para el desarrollo de sistemas. Los

usuarios y el departamento de sistema iniciaron el desarrollo de nuevos sistemas, reemplazando los sistemas antiguos, en beneficio de la organización.

- e. Etapa de administración de datos: El departamento de Sistemas de Información reconoce que la información es un recurso muy valioso que debe estar accesible para todos los usuarios. Para poder cumplir con lo anterior resulta necesario administrar los datos en forma apropiada, es decir, almacenarlos y mantenerlos en forma adecuada para que los usuarios puedan utilizar y compartir este recurso. El usuario de la información adquiere la responsabilidad de la integridad de la misma y debe manejar niveles de acceso diferentes.
- f. Etapa de madurez: Al llegar a esta etapa, la Informática dentro de la organización se encuentra definida como una función básica y se ubica en los primeros niveles del organigrama (dirección). Los sistemas que se desarrollan son Sistemas de Manufactura Integrados por Computadora, Sistemas Basados en el Conocimiento y Sistemas Expertos, Sistemas de Soporte a las Decisiones, Sistemas Estratégicos y, en general, aplicaciones que proporcionan información para las decisiones de alta administración y aplicaciones de carácter estratégico. En esta etapa se tienen las aplicaciones desarrolladas en la tecnología de base de datos y se logra la integración de redes de comunicaciones con terminales en lugares remotos, a través del uso de recursos computacionales.

## **1.7.2 Gestión de Caja Chica**

### **1.7.2.1 Gestión**

Según Blejmar (2005) gestión es “un proceso organizacional que requiere legalidad, la que da el cargo, y legitimidad, la que le adjudican los dirigidos, avalando a quien ocupa ese mismo cargo”(p.24).

Robbins & DeCenzo (2009) afirman “administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas” (p.6).

### **1.7.2.2 Caja Chica**

Según MEF (2015):

Es un fondo efectivo constituido con recursos públicos de cualquier fuente que financie el presupuesto institucional para ser destinado únicamente a gastos menores que demanden su cancelación inmediata o que por su finalidad y características, no pueden ser debidamente programados en su adquisición. (p.2)

Meza (2007) define:

La caja chica es un fondo fijo de dinero que se tiene en la empresa para realizar pagos menores. Las reglas del control interno para la caja chica son: se debe tener un solo custodio para la caja chica, el monto de la caja chica debe ser un monto fijo, se deben realizar arqueos sorpresivos, no se deben cambiar cheques con el dinero de la caja chica, se deben cancelar los comprobantes en el momento de ser reintegrados con un sello de Pagado. (p.4)

### **1.7.2.3 Gestión de caja chica**

Meza (2007) afirma:

Es importante que notemos que debe existir una política de caja chica que determine el monto máximo por cada desembolso individual, pues de no hacerlo el fondo podría gastarse muy rápidamente con uno o dos desembolsos. Para mantener un adecuado control de la caja chica, un funcionario deberá realizar arqueos a la caja chica, o sea debe de revisar que esté completo el fondo fijo, haciéndolo en forma sorpresiva y esporádicamente. Si existiera algún faltante, a la hora de solicitar el reintegro se incluye éste, contabilizándose como un gasto por faltante (otros gastos) o una cuenta por cobrar al custodio. Si existiera algún sobrante, éste se deposita en la cuenta de la empresa registrándose como un ingreso por sobrantes (otros ingresos). (p.8)

Bernal (2004) afirma:

En una empresa donde exista un buen control del efectivo, la mayoría de los pagos se efectúan con cheques. Sin embargo, para, simplificar el proceso de pagos menores, se acostumbra crear un fondo fijo denominado caja chica. Dicho fondo funciona de acuerdo con las normas establecidas por la empresa, en lo referente a monto, límite de gasto, momento previsto para la reposición y responsable o custodio. (p.104)



#### **1.7.2.4 Responsable de la administración de los fondos de caja chica**

Según MEF (2015):

Los responsables titulares y suplentes de la administración del total o parte de los fondos de Caja Chica deberán cumplir con presentar la Declaración Jurada de Ingresos de Bienes y Rentas (Formato N° 1) en los plazos y conforme a lo establecido en la Ley que regula la publicación de la Declaración Jurada de Ingresos, Bienes y Rentas de funcionarios y servidores públicos del Estado, así como, la Resolución de Contraloría N° 174-2002-CG, sus normas complementarias y modificatorias.

La Oficina de Finanzas, a solicitud de los responsables de la administración de los fondos de Caja Chica, brindará las adecuadas condiciones de seguridad para el dinero en efectivo y la documentación sustentatoria. (p.2)

#### **1.7.2.5 Administración de la caja Chica**

La Oficina de Finanzas de la Oficina General de Administración es la encargada de la Administración de la Caja Chica, para lo cual deberá:

1. Supervisar que se constituya una sola Caja Chica por fuente de financiamiento.
2. Observar que esté rodeada de condiciones de seguridad para evitar la sustracción o deterioro del dinero en efectivo; y, se mantenga en una caja de seguridad u otros medios que revistan similares características de seguridad.
3. Preparar la documentación necesaria y proyectar las resoluciones directorales que se requieran para su constitución, designación y modificación de los responsables titulares y suplentes, así como, las requeridas por a normatividad vigente.
4. Verificar que las reposiciones de parte del fondo asignado sean hasta por los importes aprobados en la resolución de constitución.
5. Verificar que los cheques se emitan nombre de los responsables titulares y/o suplentes, según corresponda, de la administración de los fondos de la Caja Chica.

### **1.7.2.7 Obligaciones de los responsables del manejo de la Caja Chica**

1. Velar que el fondo de la Caja Chica asignada esté rodeada de condiciones que eviten la sustracción o deterioro del dinero en efectivo y documentación sustentatoria, para lo cual deberán gestionar se les proporcione caja de seguridad u otros medios que revistan características de seguridad.
2. Custodiar el efectivo, los documentos y los archivos en lugares que cuenten con la protección y dispositivos de seguridad adecuados; condiciones que impiden la sustracción o deterioro del dinero en efectivo.
3. Adoptar las previsiones que correspondan para el cobro de los cheques giro bancario y el traslado del efectivo.
4. Verificar que el dinero en efectivo corresponda a billetes y monedas en circulación auténticos.
5. Verificar que los documentos que sustenten los gastos efectuados con los fondos de la Caja Chica cumplan con los requisitos exigidos en el Reglamento de Comprobantes de Pago y modificatorias establecidas por SUNAT; y/o formatos internos del MEF aprobados.
6. Requerir la rendición de cuenta de los vales provisionales dentro del plazo establecido; debiendo informar a cada una de las personas que deben cumplir con la obligación.
7. Mantener actualizado el registro auxiliar estándar y el archivo de los documentos cancelados con los fondos de Caja Chica.
8. Presentar las rendiciones de cuenta en forma oportuna para su reembolso, con la documentación detallada, ordenada y foliada.
9. Cautelar que la Caja Chica cuente con los recursos financieros necesarios y suficientes para atender los gastos menudos y urgentes.
10. Los responsables de la administración de la Caja Chica de la Oficina General de Administración deberán elaborar reportes mensuales sobre el estado de liquidez y el estado situacional de los arqueos y reposiciones de la totalidad de las Cajas Chicas de la unidad ejecutora 001 Administración General – MEF.

### **1.7.2.8 Prohibiciones de los responsables del manejo de la Caja Chica**

1. Delegar el manejo de los fondos de la Caja Chica en funcionario y/o servidores no autorizados en la Resolución Directoral de apertura y/o Modificación, su incumplimiento constituye falta disciplinaria.
2. Atender recibos provisionales sin autorización expresa del Director General de la Oficina General de Administración, coordinadores de centros de los CONECTAMEF y Directores Generales de los Órganos en las sedes de Lima, según corresponda.
3. Cambiar cheques por cualquier concepto con cargo a los fondos de Caja Chica.
4. Cancelar compromisos de pago con documentos de fecha que corresponden a ejercicios presupuestales anteriores.
5. Cancelar gastos por conceptos de honorarios profesionales y facturas por compras de bienes y servicios que se encuentran afectos a retenciones y detracciones establecidas por SUNAT, con excepción de aquellos que estén exonerados, teniendo en cuenta que el Ministerio de Economía y Finanzas está considerado como Principal Contribuyente Nacional, y a la vez actúa como Agente de Retención.
6. Cancelar adquisiciones de bienes considerados como Activos Fijos, pago de planilla de haberes, propinas a practicantes, entre otros.
7. Hacer entrega de fondos de la Caja Chica mediante recibos provisionales al comisionado que mantiene recibos provisionales pendientes de rendir cuenta, por período que exceda el plazo máximo permitido.
8. Mantener los fondos de la Caja Chica en cuentas personales.

### **1.7.2.9 Ejecución de la Caja Chica**

El monto máximo para cada pago con cargo a la Caja Chica no debe exceder del veinte por ciento (20%) de la UIT, salvo el pago de viáticos por comisiones de servicio no programados y de los servicios básicos de los CONECTAMEF y otros órganos similares ubicados en zonas distantes de la sede la Unidad Ejecutora 001 – Administración General MEF, de manera

excepcional y previa justificación del Director General de la OGA podrá autorizar pagos hasta por el cincuenta por ciento (50%) de la UIT.

#### **1.7.2.10 Reposiciones de la Caja Chica**

La Caja Chica podrá ser renovada en el mes, sólo hasta tres (3) veces el monto constituido o aprobado, indistintamente del número de rendiciones documentadas que se efectúen. Las solicitudes de reembolso o de los fondos de Caja Chica se solicitarán tan pronto el dinero descienda a niveles de hasta el 50% del importe asignado, a fin de que las Cajas Chicas tengan liquidez permanente, para cuyo efecto presentará el formato “Rendición de Cuenta de la Caja Chica” debidamente firmado por el responsable de la administración o los responsables y el Jefe del órgano correspondiente, debido remitirse a la Oficina General de Administración.

Las rendiciones de Caja Chica deberán contener comprobantes de pago y planillas de movilidad cuya fecha de emisión por la adquisición de bienes, prestación de servicios y por movilidad local correspondan a fechas que van desde la fecha de rendición anterior hasta la fecha que se está presentando la última rendición. No se reconocerán los gastos que no correspondan al periodo señalado.

#### **1.7.3 Definición de términos básicos**

Caja chica: fondo efectivo constituido con recursos públicos de cualquier fuente que financie el presupuesto institucional para ser destinado únicamente a gastos menores

Computadora: Máquina electrónica capaz de almacenar información y tratarla automáticamente mediante operaciones matemáticas y lógicas controladas por programas informáticos.

Gestión: Es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

Informática: Conjunto de conocimientos técnicos que se ocupan del tratamiento automático de la información por medio de computadoras.

MEF: Ministerio de Economía y Finanzas.

Proceso: Secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

Sistema de información: conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Tecnología: Conjunto de conocimientos científicamente ordenados, que permiten diseñar y crear bienes o servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y la satisfacción de las necesidades esenciales y los deseos de la humanidad.

Tesorería: Es el área de una empresa en la cual se organizan y gestionan todas las acciones relacionadas con operaciones de flujo monetario o flujo de caja.

## CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS

### 2.1. Tipo y diseño de investigación.

#### 2.1.1 Tipo de investigación.

El tipo de investigación empleado fue el descriptivo propositiva.

**Tipo descriptivo:** en la investigación solamente describimos la realidad problemática de la investigación en un tiempo determinado, de la misma manera ayudó a definir cada una de nuestras variables de estudio.

**Tipo propositiva:** ya que como aporte del trabajo de investigación se plantea un sistema de información computarizado para mejorar la gestión del área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel

#### 2.1.2 Diseño de Investigación.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo de carácter no experimental, debido a que nuestras variables de estudio sistemas de información y gestión de caja no fueron manipuladas, solamente se observaron desde un contexto natural tal como se encuentran en la realidad durante la investigación.

Hernández, Fernández y Bautista (2010) define la investigación no experimental como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, en consecuencia, trata de estudiar donde no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto dentro de otras variables.

Dónde:



**M:** Muestra de estudio

**O:** información recogida

**p:** sistema de información propuesto

## **2.2. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.2.1 Método de investigación**

Para llevar a cabo la investigación sobre propuesta de un sistema de información para mejorar la gestión de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel, se utilizó el método Inductivo-Deductivo, porque se obtuvieron las conclusiones al finalizar la investigación, resultantes de la observación, recopilación, clasificación, derivación de la base de datos, asimismo se tuvo en consideración todas las teorías, modelos y alternativas relacionadas con las variables de estudio. (Méndez, 2013, p.240)

### **2.2.2 Técnicas de recolección de datos**

Para llevar a cabo la recolección de datos de nuestra investigación sobre propuesta de un sistema de información para mejorar la gestión de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel, se utilizó la técnica de encuesta, a partir de un cuestionario auto administrado; en el caso individual, el cuestionario se entrega al participante y éste lo responde, ya sea que acuda a un lugar para hacerlo o lo conteste en su lugar de trabajo, hogar o estudio (Hérrnandez, Fernández y Baptista 2010, p. 236)

### **2.2.3 Instrumento de recolección de datos**

De acuerdo con Hérrnandez, Fernández y Baptista (2010) un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Para llevar a cabo la recolección de datos de la investigación propuesta de un sistema de información para mejorar la gestión de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel, se utilizó un cuestionario de 32 preguntas, 12 correspondiente a la variable independiente sistema de información y 20 para la variable dependiente gestión de caja chica.

## **2.3. Población y Muestra**

### **2.3.1 Población.**

La población del estudio estuvo constituida por 38 trabajadores permanentes entre nombrados y contratados que laboran en las cuatro subgerencias de la municipalidad distrital de Pimentel, que en forma frecuente solicitan fondos al área de caja chica para adquirir insumos y/o materiales de manera rápida y así atender cualquier necesidad de la población.

### **2.3.2 Muestra.**

Como la cantidad de elementos que componen la población es pequeña, se ha decidido que el estudio involucre a todos los elementos por lo tanto la muestra fue igual a la población.

## **2.4. Variables**

### **2.4.1 Variable Independiente.**

#### **Sistemas de información**

Un sistema de información (SI) puede ser cualquier combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicación y recursos de información que almacene, recupere, transforme y disemine información en una organización. Conjunto relacionado de elementos que recaban, procesan, almacenan y distribuyen información útil para la toma de decisiones dentro de una organización. (O'Brien, J & Marakas, G. , 2010, p.6)

### **2.4.2 Variable Dependiente.**

#### **Gestión de caja chica**

Es un fondo efectivo constituido con recursos públicos de cualquier fuente que financie el presupuesto institucional para ser destinado únicamente a gastos menores que demanden su cancelación inmediata o que por su finalidad y características, no pueden ser debidamente programados en su adquisición. (MEF, 2015, p.2)



## 2.5. Operacionalización de Variables

Tabla 3

*Sistema de Información*

Operacionalización de la variable independiente				
Variables	Dimensiones	Items	Técnica	Unidades
Sistema de Información	Tecnología	1. Considera que el uso una computadora al área de caja chica ayudaría en los procesos	Encuesta/Cuestionario	Escala Ordinal 0 nunca 1 casi nunca 2 a veces 3 casi siempre 4 siempre
		2. Considera que la implementación de un software ayudaría al procesamiento oportuno de los datos en el área de caja chica		
		3. Considera que la implementación de un software permitiría obtener información más confiable en el área de caja chica		
		4. Considera que la implementación de un software permitiría la disminución de los tiempos en los procesos del área de caja chica		
		5. Considera que la instalación de un punto de red de datos en el área de caja chica permitiría tener información en línea		
	Organización	6. Considera que la estructura organización permite implementar un sistema de información en el área de caja chica		
		7. Considera que el área de caja chica se encuentra bien definida en la estructura orgánica		
		8. Considera que la división del trabajo se encuentra plenamente establecido y permite implementar un sistema de información en el área de caja chica		
	Recurso Humano	9. Considera que el personal de caja chica debe tener conocimientos de computación		
		10. Considera que el personal de caja chica debe conocer todos los procesos del área de caja chica		
		11. Considera que el personal de caja chica debe tener habilidades en uso de software		
		12. Considera que el personal de caja chica debe tener habilidades en contabilidad		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Gestión de caja chica

Operacionalización de la variable dependiente				
Variables	Dimensiones	Items	Técnica	Unidades
Gestión de caja chica	Económico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los trabajadores realizan las rendiciones a tiempo</li> <li>2. Los trabajadores que sacan dinero cumplen devolver inmediatamente el dinero no utilizado</li> <li>3. Se cautela que la Caja Chica cuente con los recursos financieros necesarios y suficientes para atender los gastos menudos y urgentes</li> <li>4. El dinero de caja chica se encuentra bien custodiado</li> </ol>	Encuesta/Cuestionario	Escala Ordinal 0 nunca 1 casi nunca 2 a veces 3 casi siempre 4 siempre
	Procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. El tiempo de atención para obtener dinero en caja chica es el adecuado</li> <li>6. El tiempo de verificar los documentos de rendición es el adecuado</li> <li>7. El tiempo de atención para devolver/rendir en caja chica es el adecuado</li> <li>8. Considera el tiempo de proceso de consolidación de información es adecuado</li> <li>9. Mantienen actualizado el registro auxiliar estándar y el archivo de los documentos cancelados con los fondos de Caja Chica</li> <li>10. Las rendiciones de Caja Chica contienen comprobantes de pago y planillas de movilidad con fecha de emisión que se encuentran entre la fecha de rendición anterior hasta la fecha que se está presentando la rendición</li> <li>11. Considera que los reembolsos se realizan oportunamente</li> <li>12. Los responsables de la Caja Chica elaboran reportes mensuales sobre el estado de liquidez y el estado situacional de los arqueos y reposiciones</li> </ol>		
	Calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. El monto máximo para cada pago con cargo a la Caja Chica no excede los límites permitidos</li> <li>14. Los recibos provisionales son atendidos con autorización del Administrador</li> <li>15. No se entrega fondos de Caja Chica mediante recibos provisionales al comisionado que mantiene recibos provisionales pendientes de rendir</li> <li>16. No se adquiere bienes de activo fijo con fondos de caja chica</li> <li>17. Los fondos de caja chica sólo lo manejan el personal autorizado por resolución</li> <li>18. Cuando necesita dinero, siempre lo atienden</li> <li>19. Cuando no hay efectivo en caja chica le brindan explicaciones adecuadas</li> <li>20. Cuando no hay efectivo en caja chica buscan la forma de atender sus necesidades económicas de inmediato</li> </ol>		

Fuente: Elaboración propia

## **2.6. Técnicas de recolección de datos**

La recolección de datos fue realizada a través de la técnica de encuesta considerando un conjunto de preguntas, las que fueron detalladas en su instrumento cuestionario que permitió establecer contacto con las unidades de observación; asimismo, se aplicó la técnica de entrevista mediante una guía de entrevista que fue aplicado al responsable del área de caja chica.

### ***2.6.1 Instrumentos de recolección de datos.***

Bernal (2010) define que el cuestionario es un conjunto de preguntas para la generación de datos necesarios, con el único propósito de llegar a cumplir los objetivos del proyecto de la investigación, esto se trata de la recolección de información sea objeto de estudio y del centro de la investigación, el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a las variables de estudio. (p.250)

**Cuestionario**, este instrumento permitió obtener información precisa

## **2.7. Procedimiento para la recolección de datos**

Los datos fueron recolectados de fuentes primarias, se tomó en cuenta la disponibilidad de los trabajadores de la municipalidad quienes fueron los responsables de proporcionarnos toda la información mediante las encuestas que se aplicaron en los momentos de menor carga laboral de los colaboradores, para ello se coordinó con el gerente municipal, el horario más adecuado por las tardes.

Para efectuar el procesamiento de los datos se siguieron los siguientes pasos:

- a. Determinación de los objetivos generales y específicos.
- b. Búsqueda de la información necesaria.
- c. Planeación de la recolección de datos.
- d. Determinación de los elementos de la información.
- e. Se aplicaron las técnicas apropiadas para la recolección de los datos acorde a la investigación que se utilizó y de acuerdo al fenómeno de estudio.
- f. Se redactó el borrador del cuestionario y el definitivo.
- g. Se definió el tiempo que se va a utilizar en las preguntas abiertas o cerradas.
- h. Recolección de la información para su respectivo análisis y discusión.
- i. Conclusiones.

## **2.8. Plan de análisis estadístico de datos**

Los datos recolectados fueron debidamente clasificados, y codificados para su posterior ingreso al software SPSS, herramienta que nos permitió elaborar las tablas, gráficos y el cálculo de las medidas estadísticas de tendencia central y de dispersión; la comprobación de las hipótesis se realizó utilizando la estadística descriptiva a partir del análisis de las variables.

## **2.9. Criterios éticos**

Se guardará en reserva la identidad de las personas que participaron del estudio, específicamente aquellas que respondieron las encuestas de satisfacción. Asimismo, los datos que fueron proporcionados por las autoridades de la municipalidad de Quilcas, son utilizados únicamente en el desarrollo de la investigación. Los criterios de éticos que se utilizaron en este informe son los siguientes:

*Consentimiento informado:* Los participantes estarán de acuerdo con ser informantes con derechos y responsabilidades.

*Confidencialidad:* Se les informará la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

*Observación participante:* Los investigadores actuarán con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se deriven de la interacción con los participantes del estudio.

## **2.10. Criterios de rigor científico**

Se realizó una evaluación rigurosa de la bibliografía a la que se pudo alcanzar, la investigación basa su éxito en la aplicación de modelos empleados en los antecedentes, así como en los fundamentos del marco teórico.

## CAPITULO III: RESULTADOS

### 3.1. Análisis de la Variable Sistema de Información

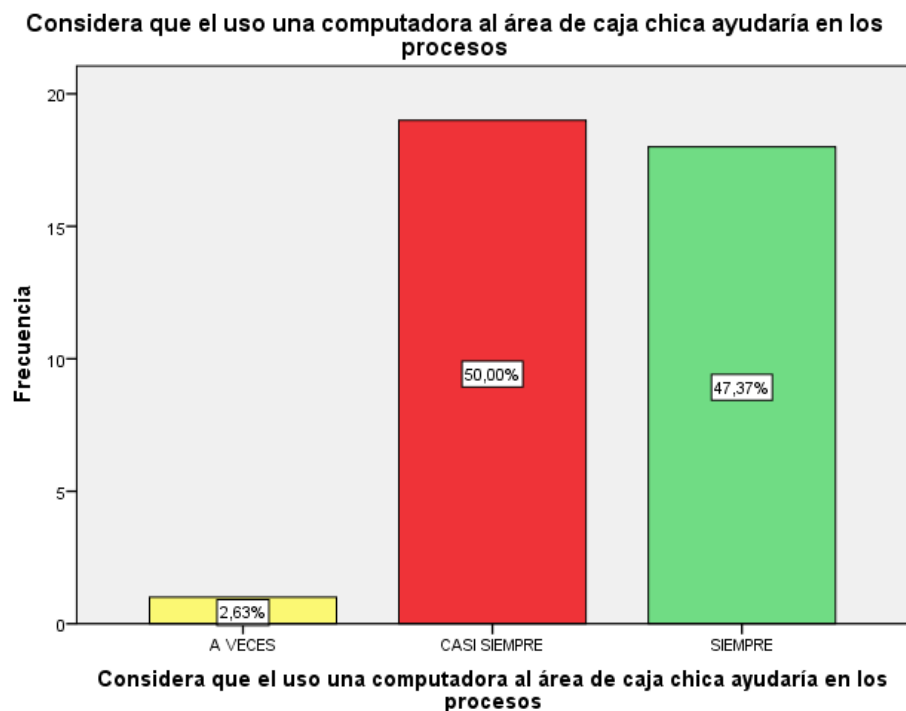
Tabla 5

Considera que el uso una computadora al área de caja chica ayudaría en los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	1	2,6	2,6	2,6
CASI SIEMPRE	19	50,0	50,0	52,6
SIEMPRE	18	47,4	47,4	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 1



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 5 y el gráfico Nro.1, a la interrogante Considera que el uso una computadora al área de caja chica ayudaría en los procesos, el 50% respondió casi siempre, el 47.37 respondió siempre y el 2.63% respondió a veces; esto nos indica que la gran mayoría de los trabajadores aprueba la implementación del área de caja chica con una computadora.

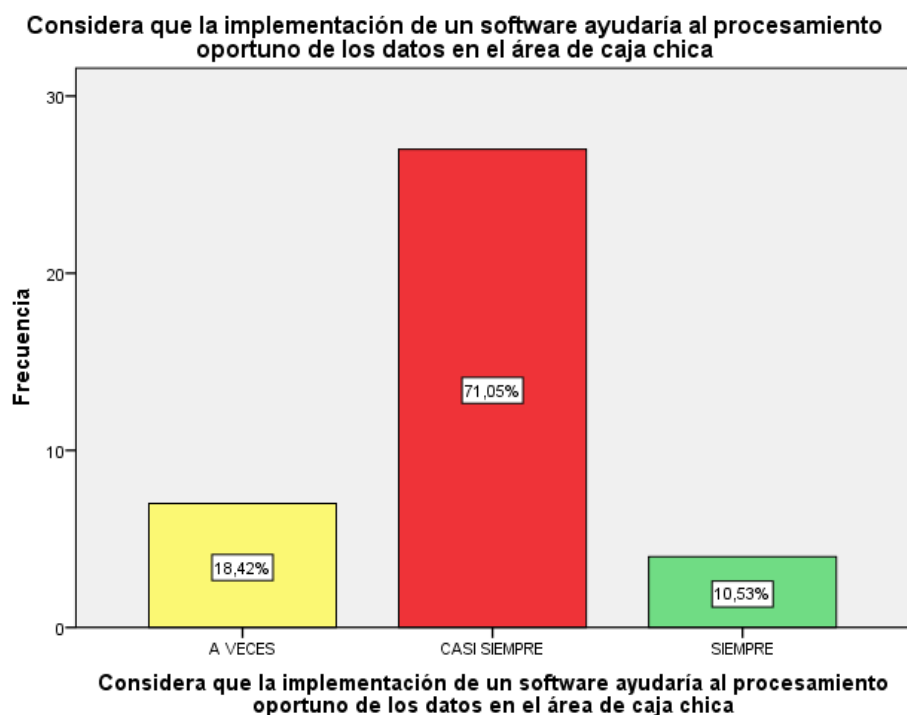
Tabla 6

*Considera que la implementación de un software ayudaría al procesamiento oportuno de los datos en el área de caja chica*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	7	18,4	18,4	18,4
CASI SIEMPRE	27	71,1	71,1	89,5
SIEMPRE	4	10,5	10,5	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 2



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 6 y el gráfico Nro.2, a la interrogante Considera que la implementación de un software ayudaría al procesamiento oportuno de los datos en el área de caja chica, el 71,05% respondió casi siempre, el 10,53 respondió siempre y el 18.42% respondió a veces; esto nos indica que la gran mayoría de los trabajadores aprueba la implementación de un software ad-hoc en el área de caja chica.

Tabla 7

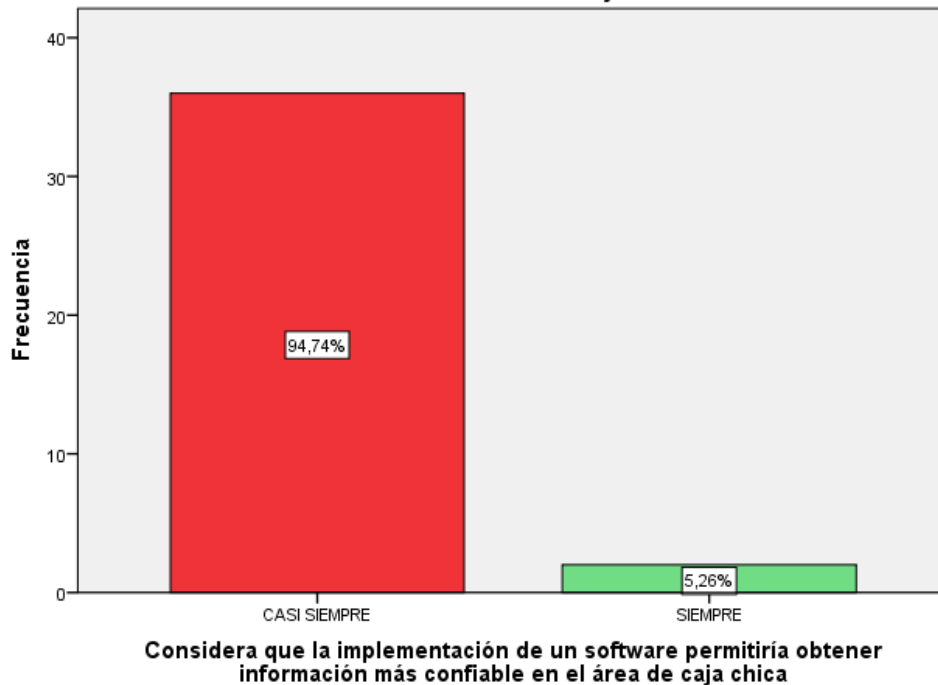
Considera que la implementación de un software permitiría obtener información más confiable en el área de caja chica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	36	94,7	94,7	94,7
SIEMPRE	2	5,3	5,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 3

Considera que la implementación de un software permitiría obtener información más confiable en el área de caja chica



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 7 y el gráfico Nro.3, a la interrogante Considera que la implementación de un software permitiría obtener información más confiable en el área de caja chica, el 94,74% respondió casi siempre, el 5,26 respondió siempre; esto nos indica que la gran mayoría de los trabajadores aprueba la implementación de un software ad-hoc en el área de caja chica.

Tabla 8



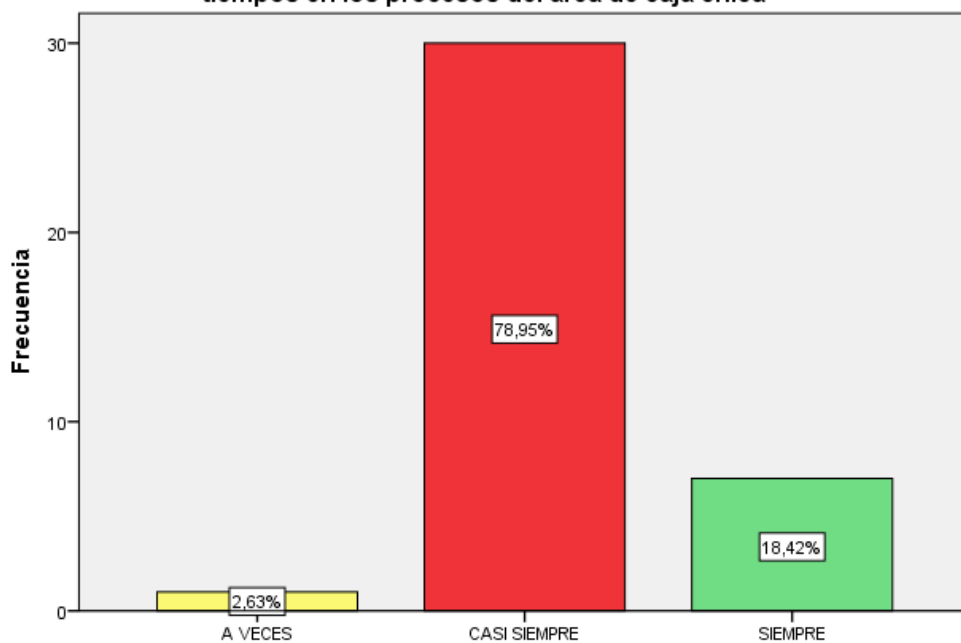
*Considera que la implementación de un software permitiría la disminución de los tiempos en los procesos del área de caja chica*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	1	2,6	2,6	2,6
CASI SIEMPRE	30	78,9	78,9	81,6
SIEMPRE	7	18,4	18,4	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 4

**Considera que la implementación de un software permitiría la disminución de los tiempos en los procesos del área de caja chica**



**Considera que la implementación de un software permitiría la disminución de los tiempos en los procesos del área de caja chica**

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 8 y el gráfico Nro. 4, a la interrogante Considera que la implementación de un software permitiría la disminución de los tiempos en los procesos del área de caja chica, el 78,95% respondió casi siempre, el 18,42% respondió siempre y el 2,63% respondió a veces; esto nos indica que la gran mayoría de los trabajadores aprueba la implementación de un software ad-hoc en el área de caja chica.

Tabla 9

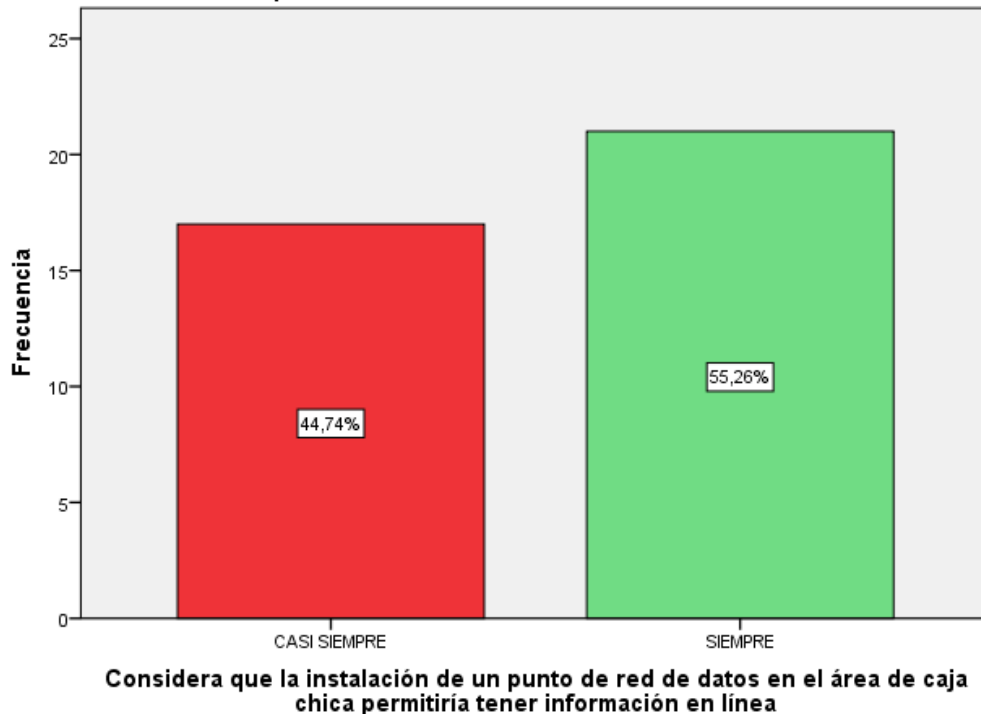
Considera que la instalación de un punto de red de datos en el área de caja chica permitiría tener información en línea

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	17	44,7	44,7	44,7
SIEMPRE	21	55,3	55,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 5

Considera que la instalación de un punto de red de datos en el área de caja chica permitiría tener información en línea



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 9 y el gráfico Nro. 5, a la interrogante Considera que la implementación de un software permitiría la disminución de los tiempos en los procesos del área de caja chica, el 44,74% respondió casi siempre, el 55,26 respondió siempre; esto nos indica que la gran mayoría de los trabajadores aprueba el uso de las tecnologías de comunicación en el área de caja chica.

Tabla 10

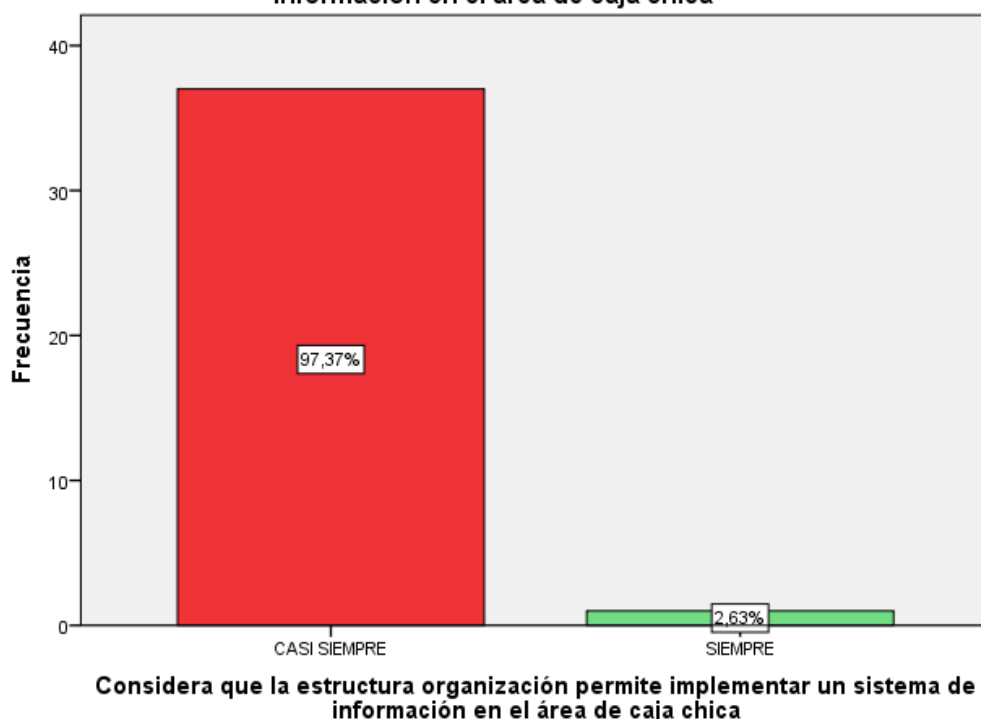
Considera que la estructura organización permite implementar un sistema de información en el área de caja chica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	37	97,4	97,4	97,4
SIEMPRE	1	2,6	2,6	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 6

Considera que la estructura organización permite implementar un sistema de información en el área de caja chica



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 10 y el gráfico Nro. 6, a la interrogante Considera que la estructura organización permite implementar un sistema de información en el área de caja chica, el 97,37% respondió casi siempre, el 2,63 respondió siempre; esto nos indica que la gran mayoría de los trabajadores aprueba la implementación de un sistema de información en el área de caja chica.

Tabla 11

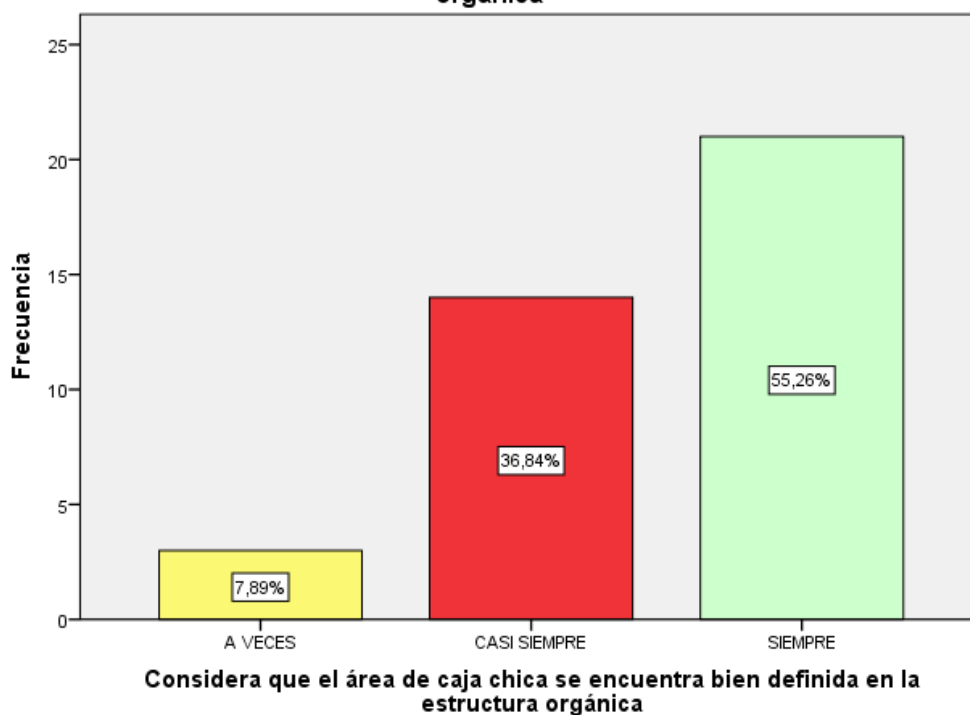
Considera que el área de caja chica se encuentra bien definida en la estructura orgánica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	3	7,9	7,9	7,9
CASI SIEMPRE	14	36,8	36,8	44,7
SIEMPRE	21	55,3	55,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 7

Considera que el área de caja chica se encuentra bien definida en la estructura orgánica



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 11 y el gráfico Nro. 7, a la interrogante Considera que el área de caja chica se encuentra bien definida en la estructura orgánica, el 55,26% respondió siempre, el 36,84% respondió casi siempre, el 7,89% respondió a veces; esto nos indica que la gran mayoría de los trabajadores considera que el área de caja chica está bien definida y permite la implementación de un sistema de información.

Tabla 12

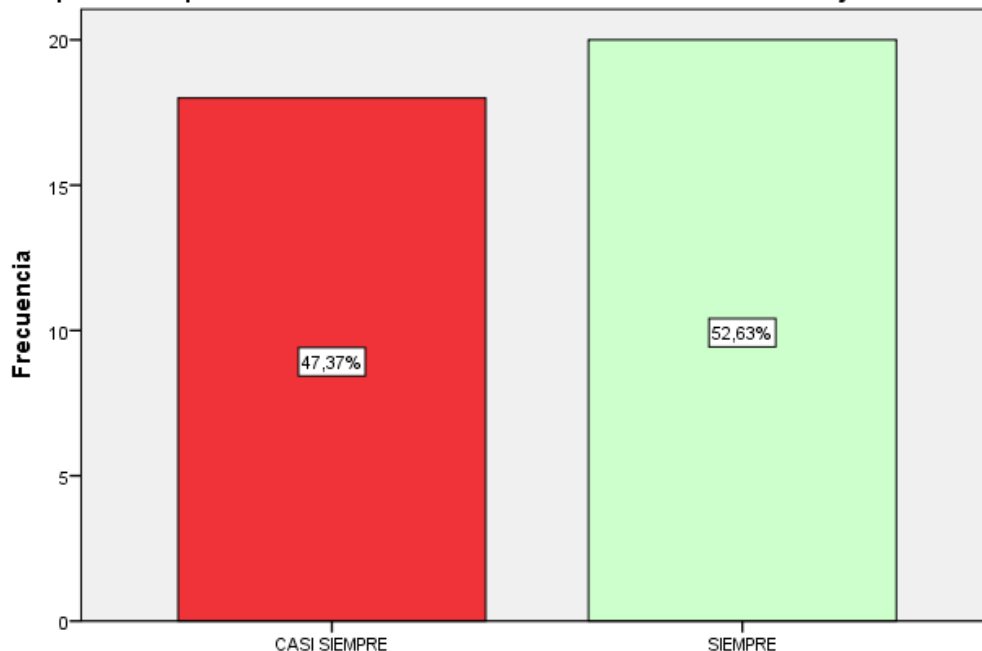
Considera que la división del trabajo se encuentra plenamente establecido y permite implementar un sistema de información en el área de caja chica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	18	47,4	47,4	47,4
SIEMPRE	20	52,6	52,6	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 8

Considera que la división del trabajo se encuentra plenamente establecido y permite implementar un sistema de información en el área de caja chica



Considera que la división del trabajo se encuentra plenamente establecido y permite implementar un sistema de información en el área de caja chica

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 12 y el gráfico Nro. 8, a la interrogante Considera que la división del trabajo se encuentra plenamente establecido y permite implementar un sistema de información en el área de caja chica, el 52,63% respondió siempre, el 47,37 respondió casi siempre; esto nos indica que la gran mayoría de los trabajadores considera que existen las condiciones para la implementación de un sistema de información en el área de caja chica.

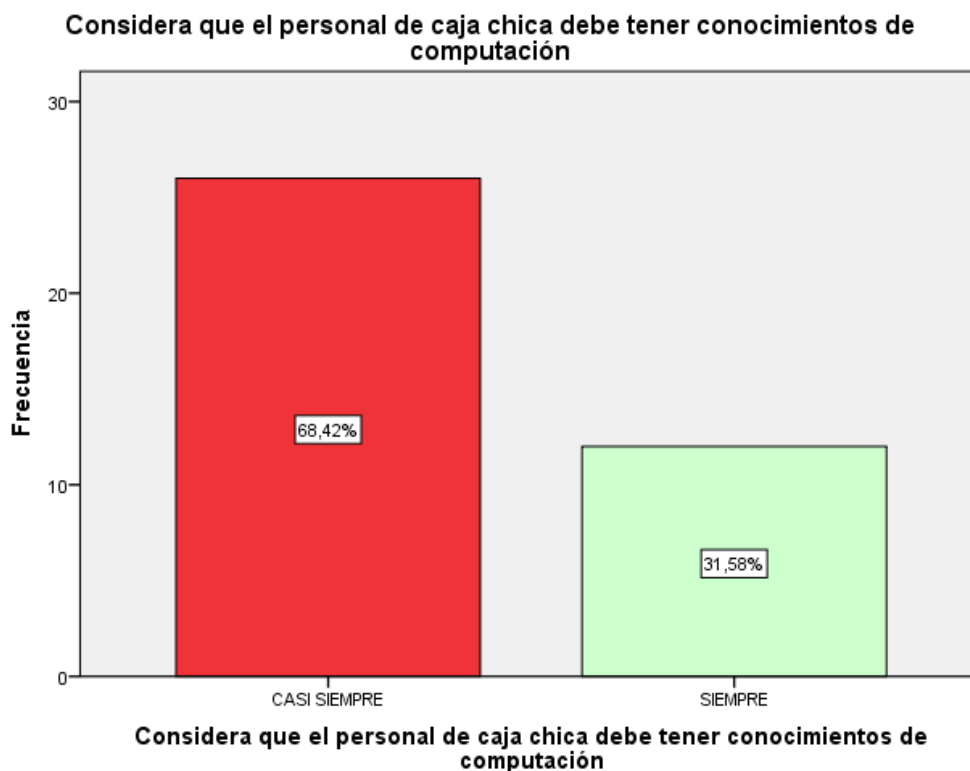
Tabla 13

Considera que el personal de caja chica debe tener conocimientos de computación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	26	68,4	68,4	68,4
SIEMPRE	12	31,6	31,6	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 9



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 13 y el gráfico Nro. 9, a la interrogante Considera que el personal de caja chica debe tener conocimientos de computación, el 68,42% respondió casi siempre, el 31,58 respondió siempre; esto nos indica que la gran mayoría de los trabajadores considera que el personal responsable de caja chica debe conocer las herramientas informáticas y de comunicación.

Tabla 14

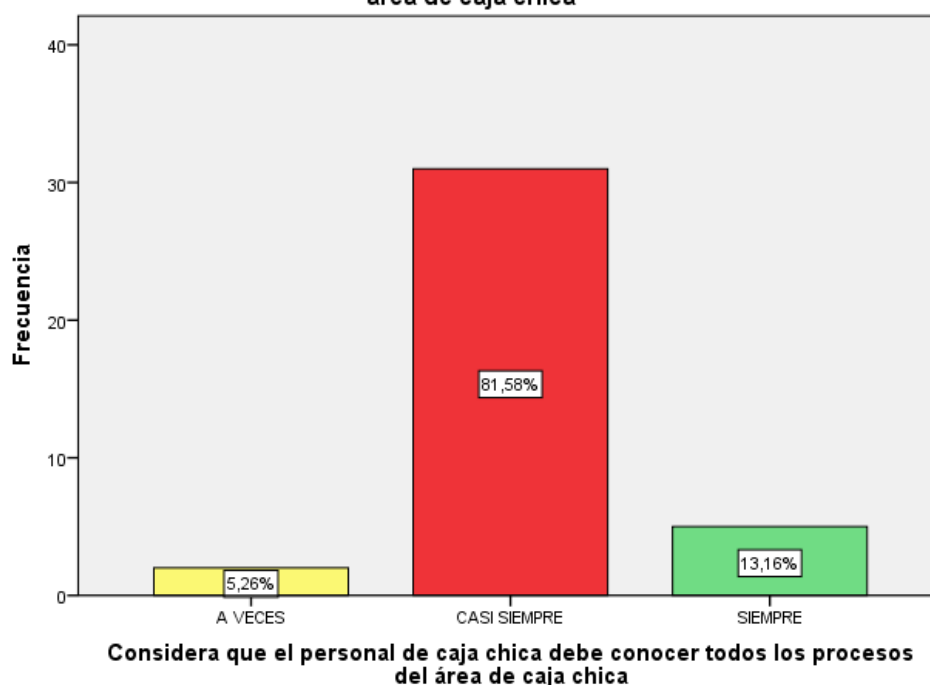
Considera que el personal de caja chica debe conocer todos los procesos del área de caja chica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	2	5,3	5,3	5,3
CASI SIEMPRE	31	81,6	81,6	86,8
SIEMPRE	5	13,2	13,2	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 10

Considera que el personal de caja chica debe conocer todos los procesos del área de caja chica



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 14 y el gráfico Nro. 10, a la interrogante Considera que el personal de caja chica debe conocer todos los procesos del área de caja chica, el 81,58% respondió casi siempre, el 13,16% respondió siempre, el 5,26% respondió a veces; esto nos indica que la gran mayoría de los trabajadores considera que el personal del área de caja chica debe tener claro todos los procesos que implica su labor.

Tabla 15

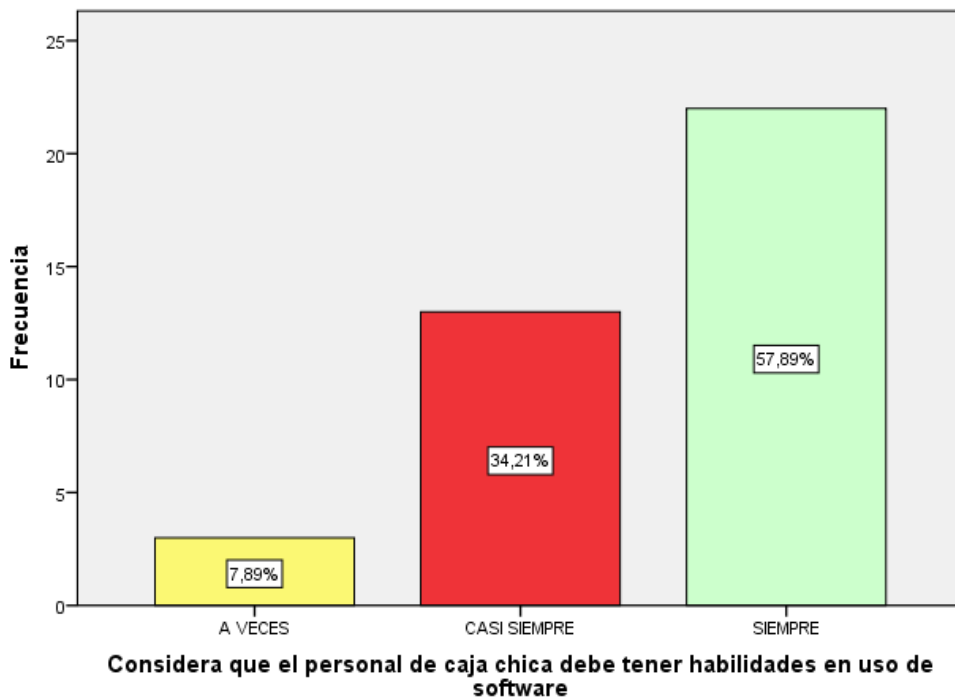
Considera que el personal de caja chica debe tener habilidades en uso de software

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	3	7,9	7,9	7,9
CASI SIEMPRE	13	34,2	34,2	42,1
SIEMPRE	22	57,9	57,9	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 11

Considera que el personal de caja chica debe tener habilidades en uso de software



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 15 y el gráfico Nro. 11, a la interrogante Considera que el personal de caja chica debe tener habilidades en uso de software, el 57,89% respondió siempre, el 34,21% respondió casi siempre, el 7,89% respondió a veces; esto nos indica que la gran mayoría de los trabajadores considera que el personal del área de caja chica debe tener conocimientos de informática y manejo de software.



Tabla 16

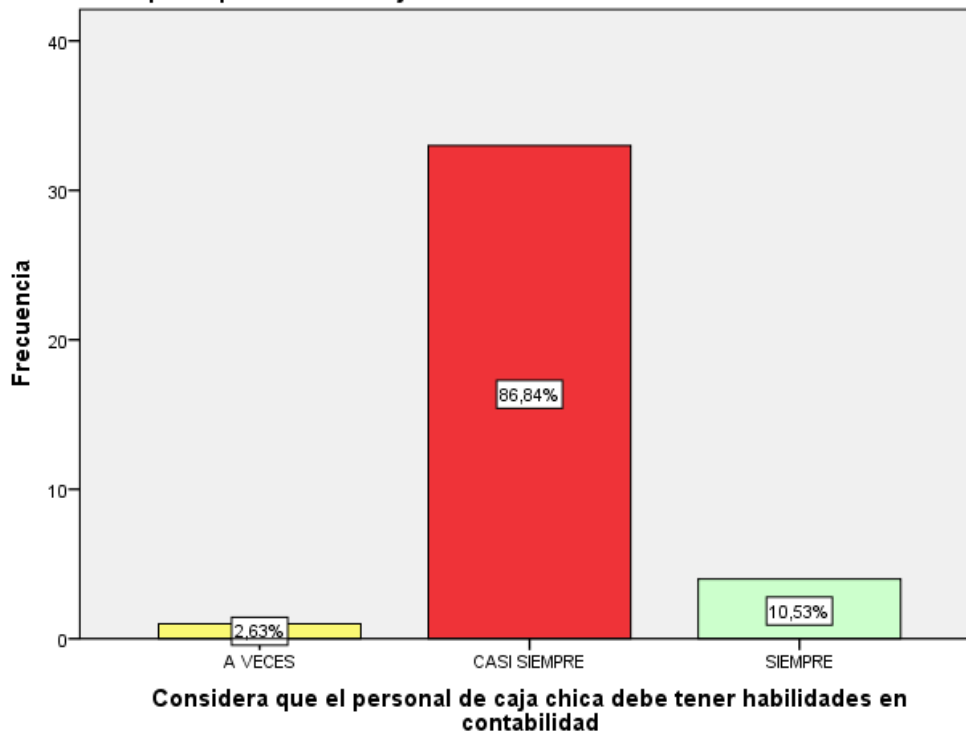
Considera que el personal de caja chica debe tener habilidades en contabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	1	2,6	2,6	2,6
CASI SIEMPRE	33	86,8	86,8	89,5
SIEMPRE	4	10,5	10,5	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 12

Considera que el personal de caja chica debe tener habilidades en contabilidad



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 16 y el gráfico Nro. 12, a la interrogante Considera que el personal de caja chica debe tener habilidades en contabilidad, el 86,84% respondió casi siempre, el 10,53% respondió siempre, el 2,63% a veces; esto nos indica que la gran mayoría de los trabajadores considera que el personal del área de caja chica debe tener habilidades en contabilidad.

### 3.2. Análisis de la Variable Gestión de Caja Chica

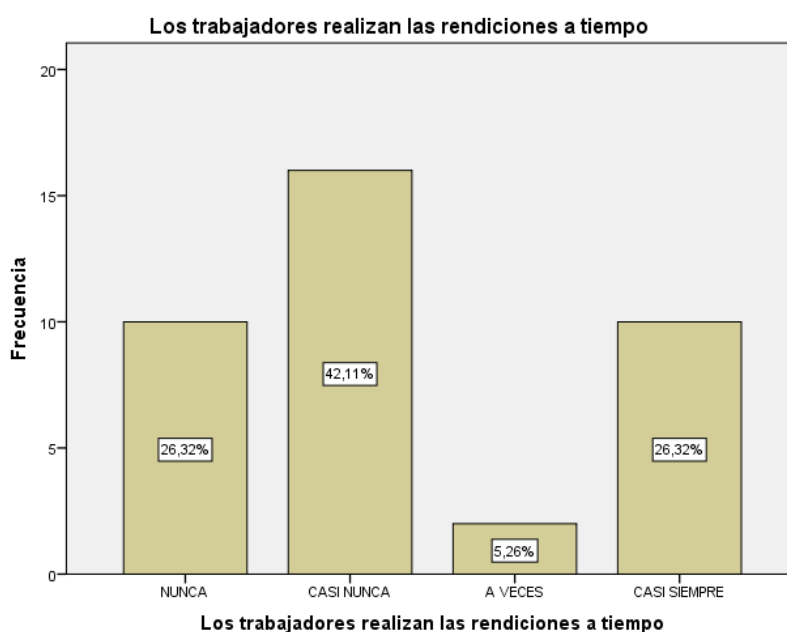
Tabla 17

*Los trabajadores realizan las rendiciones a tiempo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	10	26,3	26,3	26,3
CASI NUNCA	16	42,1	42,1	68,4
A VECES	2	5,3	5,3	73,7
CASI SIEMPRE	10	26,3	26,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 13



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 17 y el gráfico Nro. 13, a la interrogante Los trabajadores realizan las rendiciones a tiempo, el 42,11% respondió casi nunca, el 26,32% respondió nunca, el 26,32% respondió casi siempre y el 5,26% a veces; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores considera no realizan una rendición de gastos de los fondos de caja chica a tiempo, dificultando el procesamiento de la información.

Tabla 18

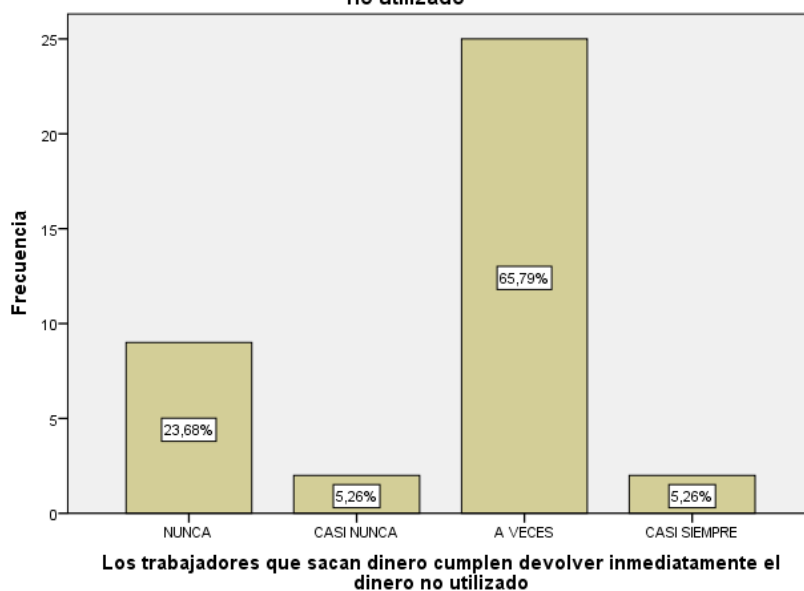
Los trabajadores que sacan dinero cumplen devolver inmediatamente el dinero no utilizado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	9	23,7	23,7	23,7
CASI NUNCA	2	5,3	5,3	28,9
A VECES	25	65,8	65,8	94,7
CASI SIEMPRE	2	5,3	5,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 14

Los trabajadores que sacan dinero cumplen devolver inmediatamente el dinero no utilizado



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 18 y el gráfico Nro. 14, a la interrogante Los trabajadores que sacan dinero cumplen devolver inmediatamente el dinero no utilizado, el 65,79% respondió a veces, el 23,68% respondió nunca, el 5,26% casi nunca y el 5,26% casi siempre; esto nos indica que la gran mayoría de los trabajadores no devuelve a tiempo el saldo del dinero que se le otorga por caja chica que queda sin utilizar.

Tabla 19

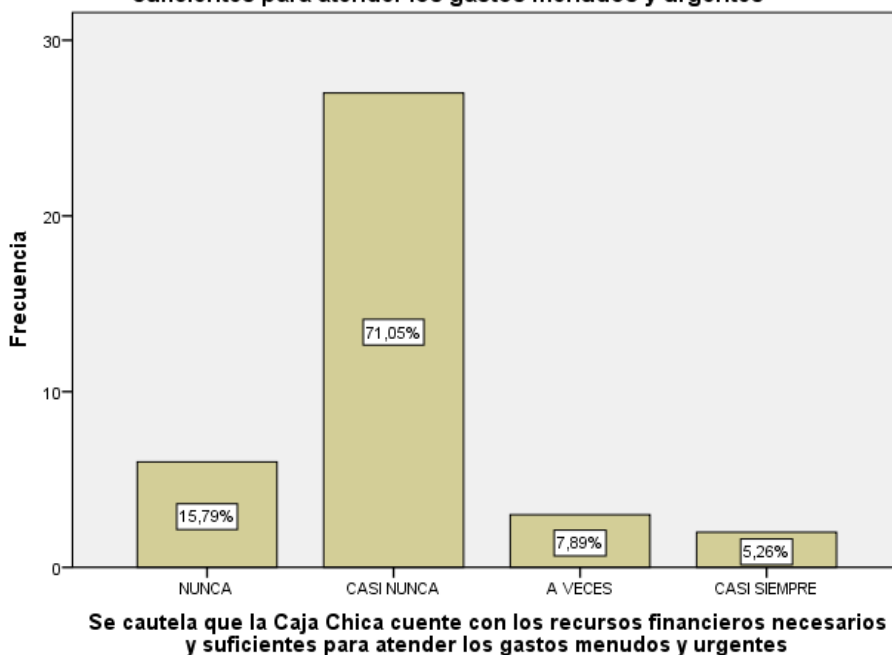
*Se cautela que la Caja Chica cuente con los recursos financieros necesarios y suficientes para atender los gastos menudos y urgentes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	6	15,8	15,8	15,8
CASI NUNCA	27	71,1	71,1	86,8
A VECES	3	7,9	7,9	94,7
CASI SIEMPRE	2	5,3	5,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 15

**Se cautela que la Caja Chica cuente con los recursos financieros necesarios y suficientes para atender los gastos menudos y urgentes**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 19 y el gráfico Nro. 14, a la interrogante Se cautela que la Caja Chica cuente con los recursos financieros necesarios y suficientes para atender los gastos menudos y urgentes, el 71,05% respondió casi nunca, el 15,79% respondió nunca, el 7,89% a veces y el 5,26% casi siempre; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores considera que el área de caja chica no está pendiente de tener fondos siempre.

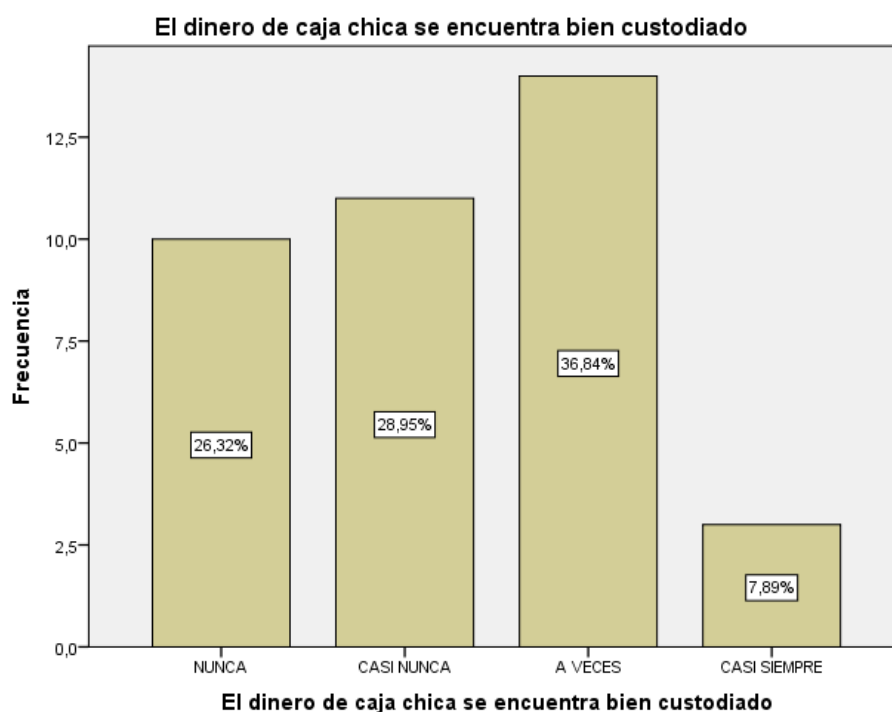
Tabla 20

*El dinero de caja chica se encuentra bien custodiado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	10	26,3	26,3	26,3
CASI NUNCA	11	28,9	28,9	55,3
A VECES	14	36,8	36,8	92,1
CASI SIEMPRE	3	7,9	7,9	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 16



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla Nro. 20 y el gráfico Nro. 16, a la interrogante El dinero de caja chica se encuentra bien custodiado, el 36,84% respondió a veces, el 28,95% respondió casi nunca, el 26,32% nunca y el 7,89% casi siempre; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores considera que dinero se encuentra regularmente custodiado, esto debido a que no se tiene una caja de seguridad para su depósito.

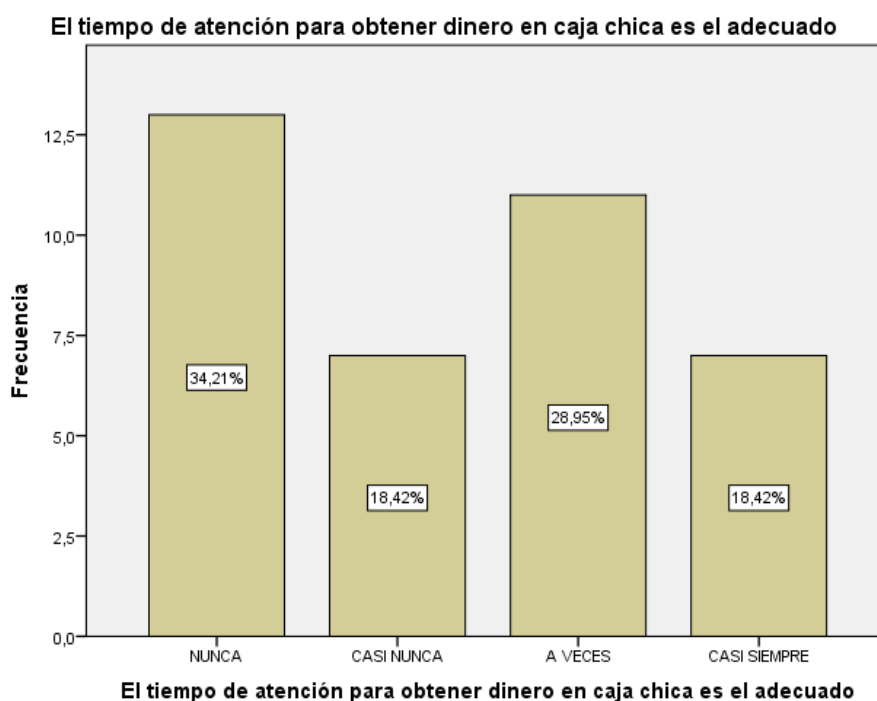
Tabla 21

*El tiempo de atención para obtener dinero en caja chica es el adecuado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	13	34,2	34,2	34,2
CASI NUNCA	7	18,4	18,4	52,6
A VECES	11	28,9	28,9	81,6
CASI SIEMPRE	7	18,4	18,4	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 17



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 21 y el gráfico Nro. 17, a la interrogante El tiempo de atención para obtener dinero en caja chica es el adecuado, el 34,21% respondió nunca, el 28,95% respondió a veces, el 18,42% casi nunca y el 18,42% casi siempre; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores considera cuando requiere dinero para compras menores de urgencia no lo obtiene de inmediato y tiene que realizar demasiados trámites.

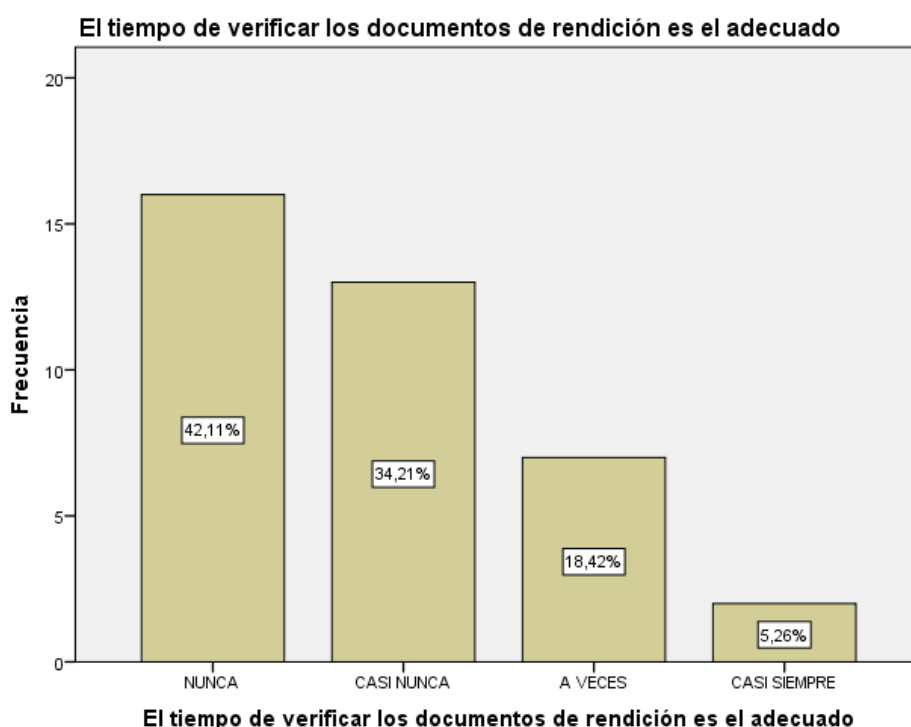
Tabla 22

*El tiempo de verificar los documentos de rendición es el adecuado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	16	42,1	42,1	42,1
CASI NUNCA	13	34,2	34,2	76,3
A VECES	7	18,4	18,4	94,7
CASI SIEMPRE	2	5,3	5,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 18



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 22 y el gráfico Nro. 18, a la interrogante El tiempo de verificar los documentos de rendición es el adecuado, el 42,11% respondió nunca, el 34,21% respondió casi nunca, el 18,42% a veces y el 5,26% casi siempre; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores considera excesivo el tiempo que toma al área de caja chica verificar los comprobantes de venta que son utilizados para rendir los gastos.

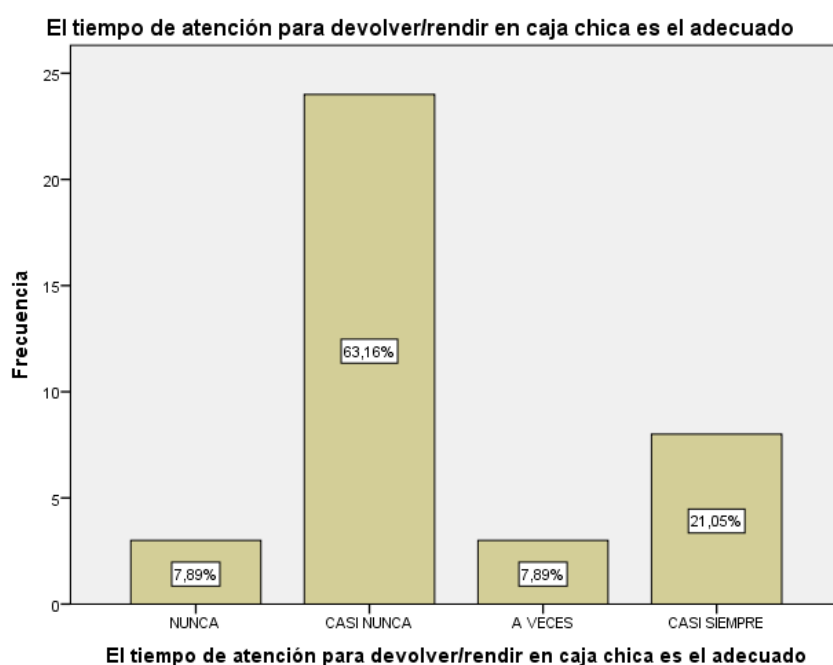
Tabla 23

*El tiempo de atención para devolver/rendir en caja chica es el adecuado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	3	7,9	7,9	7,9
CASI NUNCA	24	63,2	63,2	71,1
A VECES	3	7,9	7,9	78,9
CASI SIEMPRE	8	21,1	21,1	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 19



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 23 y el gráfico Nro. 19, a la interrogante El tiempo de atención para devolver/rendir en caja chica es el adecuado, el 63,16% respondió casi nunca, el 21,05% respondió casi siempre, el 7,89% a veces y el 7,89% nunca; esto nos indica que para la mayoría de los trabajadores el tiempo que les toma realizar el proceso de rendición de los gastos efectuados no es el adecuado.



Tabla 24

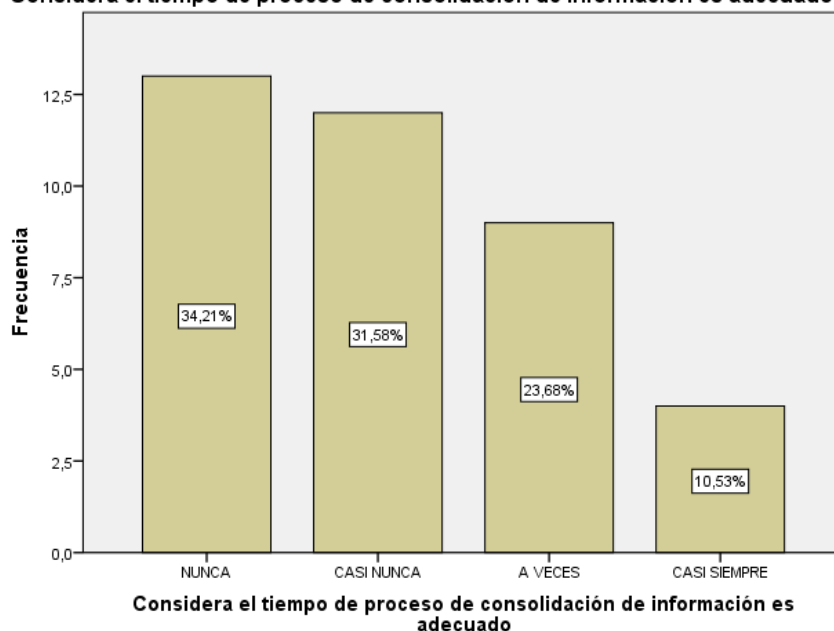
Considera el tiempo de proceso de consolidación de información es adecuado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	13	34,2	34,2	34,2
CASI NUNCA	12	31,6	31,6	65,8
A VECES	9	23,7	23,7	89,5
CASI SIEMPRE	4	10,5	10,5	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 20

Considera el tiempo de proceso de consolidación de información es adecuado



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 24 y el gráfico Nro. 20, a la interrogante Considera el tiempo de proceso de consolidación de información es adecuado, el 34,21% respondió nunca, el 31,58% respondió casi nunca, el 23,68% a veces y el 10,53% casi siempre; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores considera que toma demasiado tiempo consolidar y elaborar los reportes del área de caja chica.

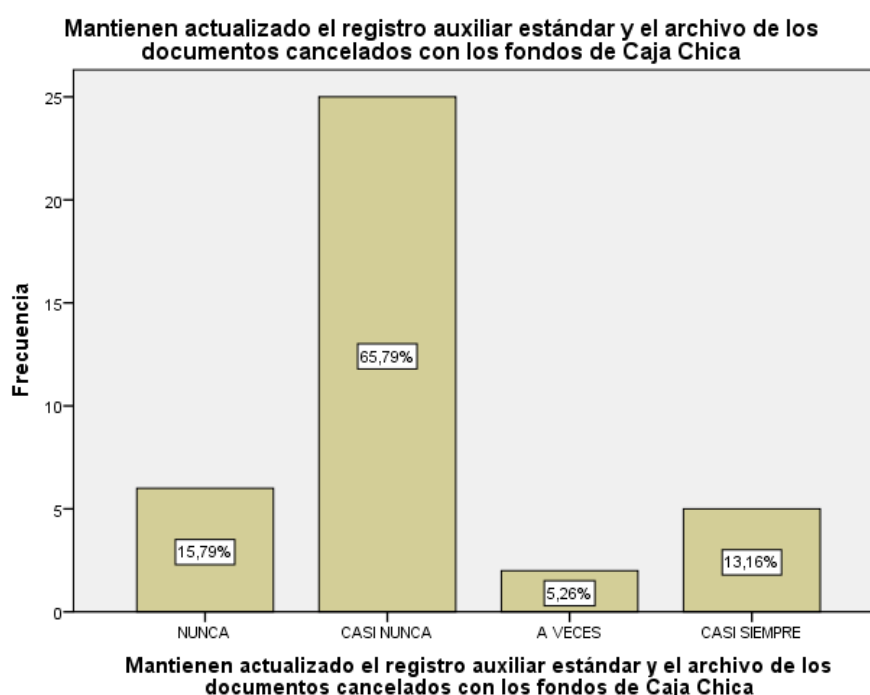
Tabla 25

Mantienen actualizado el registro auxiliar estándar y el archivo de los documentos cancelados con los fondos de Caja Chica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	6	15,8	15,8	15,8
CASI NUNCA	25	65,8	65,8	81,6
A VECES	2	5,3	5,3	86,8
CASI SIEMPRE	5	13,2	13,2	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 21



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 25 y el gráfico Nro. 21, a la interrogante Mantienen actualizado el registro auxiliar estándar y el archivo de los documentos cancelados con los fondos de Caja Chica, el 65,79% respondió casi nunca, el 15,79% respondió nunca, el 13,16% casi siempre y el 5,26% a veces; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores considera que no se tienen los registros actualizados de los documentos cancelados con fondos de caja chica lo que ocasiona demoras en las búsquedas.

Tabla 26

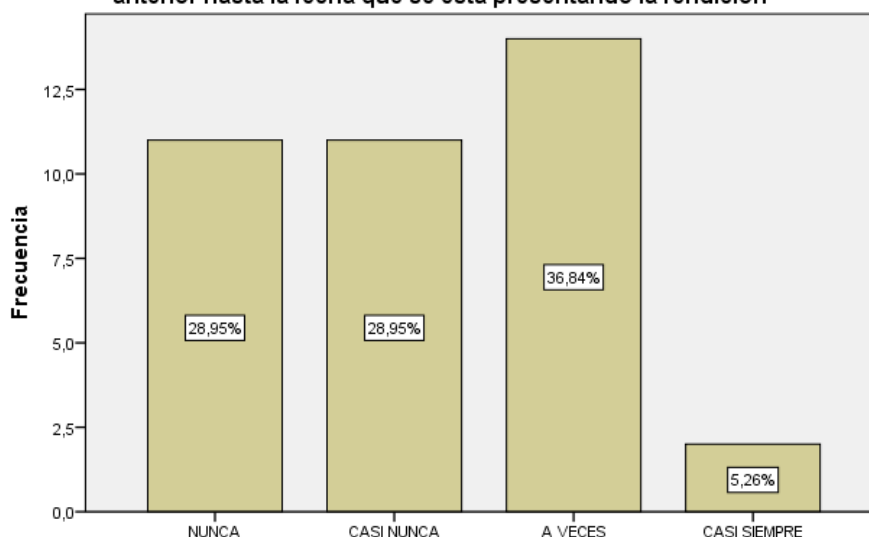
Las rendiciones de Caja Chica contienen comprobantes de pago y planillas de movilidad con fecha de emisión que se encuentran entre la fecha de rendición anterior hasta la fecha que se está presentando la rendición

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	11	28,9	28,9	28,9
CASI NUNCA	11	28,9	28,9	57,9
A VECES	14	36,8	36,8	94,7
CASI SIEMPRE	2	5,3	5,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 22

Las rendiciones de Caja Chica contienen comprobantes de pago y planillas de movilidad con fecha de emisión que se encuentran entre la fecha de rendición anterior hasta la fecha que se está presentando la rendición



Las rendiciones de Caja Chica contienen comprobantes de pago y planillas de movilidad con fecha de emisión que se encuentran entre la fecha de rendición anterior hasta la fecha que se está presentando la rendición

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 26 y el gráfico Nro. 22, a la interrogante Las rendiciones de Caja Chica contienen comprobantes de pago y planillas de movilidad con fecha de emisión que se encuentran entre la fecha de rendición anterior hasta la fecha que se está presentando la rendición, el 36,84% respondió a veces, el 28,95% respondió nunca, el 28,95% casi nunca y el 5,26% casi siempre; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores considera que no se lleva un orden adecuado de las rendiciones.

Tabla 27

*Considera que los reembolsos se realizan oportunamente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	17	44,7	44,7	44,7
CASI NUNCA	11	28,9	28,9	73,7
A VECES	7	18,4	18,4	92,1
CASI SIEMPRE	3	7,9	7,9	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 23



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 27 y el gráfico Nro. 23, a la interrogante Considera que los reembolsos se realizan oportunamente, el 44,74% respondió nunca, el 28,95% respondió casi nunca, el 18,42% a veces y el 7,89% casi siempre; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores considera que no se cuentan con los fondos adecuados a tiempo, por eso muchas veces sus pedidos no son atendidos.

Tabla 28

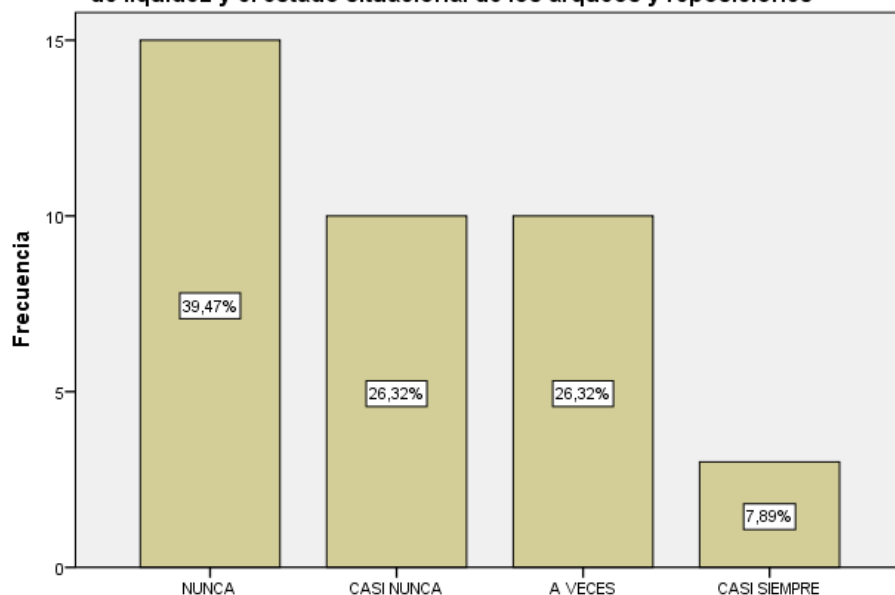
Los responsables de la Caja Chica elaboran reportes mensuales sobre el estado de liquidez y el estado situacional de los arqueos y reposiciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	15	39,5	39,5	39,5
CASI NUNCA	10	26,3	26,3	65,8
A VECES	10	26,3	26,3	92,1
CASI SIEMPRE	3	7,9	7,9	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 24

Los responsables de la Caja Chica elaboran reportes mensuales sobre el estado de liquidez y el estado situacional de los arqueos y reposiciones



Los responsables de la Caja Chica elaboran reportes mensuales sobre el estado de liquidez y el estado situacional de los arqueos y reposiciones

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 28 y el gráfico Nro. 24, a la interrogante Los responsables de la Caja Chica elaboran reportes mensuales sobre el estado de liquidez y el estado situacional de los arqueos y reposiciones, el 39,47% respondió nunca, el 26,32% respondió casi nunca, el 26,32% a veces y el 7,89% casi siempre; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores considera que no se elaboran oportunamente los reportes necesarios para solicitar la reposición de fondos.

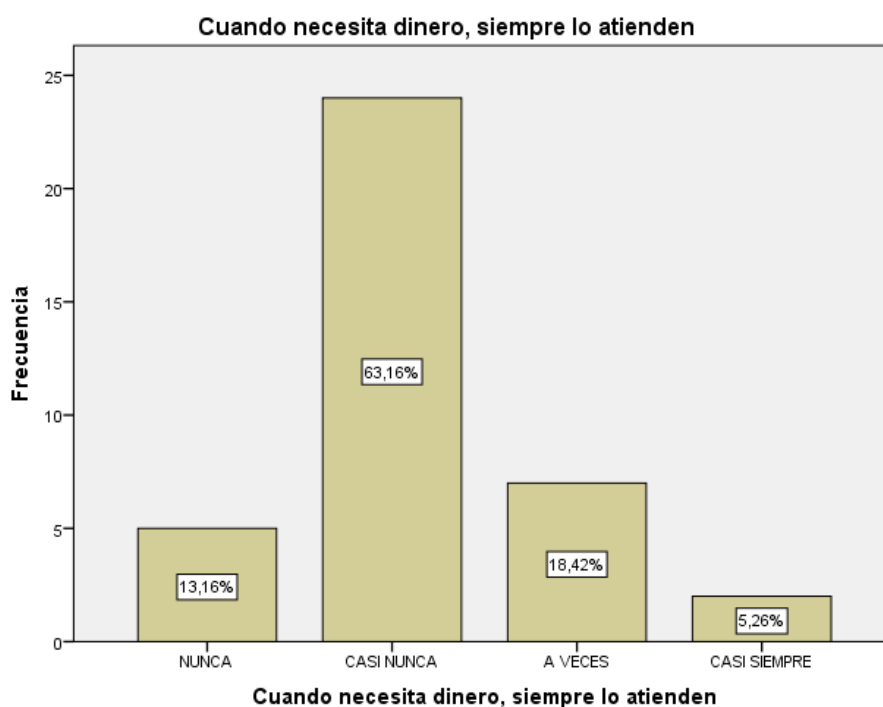
Tabla 29

*Quando necesita dinero, siempre lo atienden*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	5	13,2	13,2	13,2
CASI NUNCA	24	63,2	63,2	76,3
A VECES	7	18,4	18,4	94,7
CASI SIEMPRE	2	5,3	5,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 25



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 29 y el gráfico Nro. 25, a la interrogante Cuando necesita dinero, siempre lo atienden, el 63,16% respondió casi nunca, el 18,42% respondió a veces, el 13,16% nunca y el 5,26% casi siempre; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores cuando fue a solicitar dinero para compras urgentes no le dieron oportunamente.

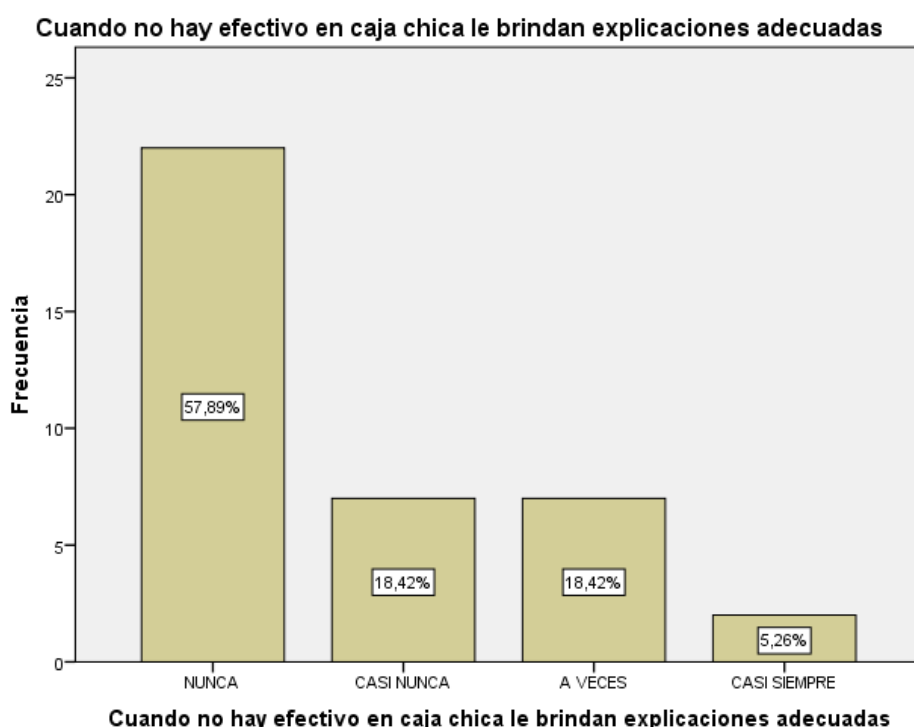
Tabla 30

Cuando no hay efectivo en caja chica le brindan explicaciones adecuadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	22	57,9	57,9	57,9
CASI NUNCA	7	18,4	18,4	76,3
A VECES	7	18,4	18,4	94,7
CASI SIEMPRE	2	5,3	5,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 26



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 30 y el gráfico Nro. 26, a la interrogante Cuando no hay efectivo en caja chica le brindan explicaciones adecuadas, el 57,89% respondió nunca, el 18,42% respondió a veces, el 18,42% casi nunca y el 5,26% casi siempre; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores cuando fue a solicitar dinero no le atendieron y no le explicaron las razones.

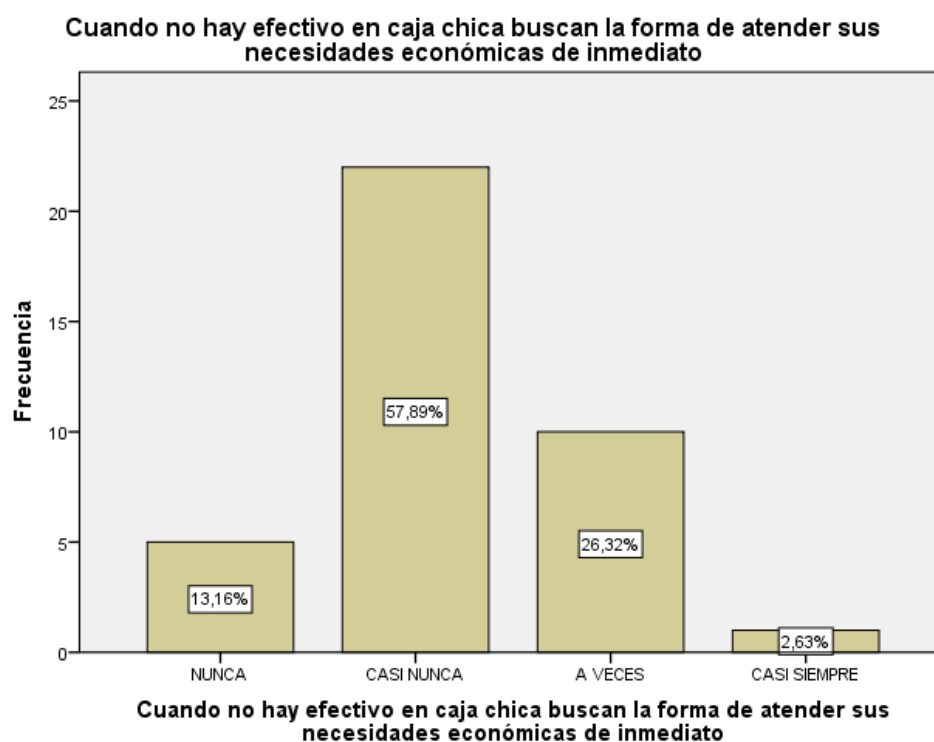
Tabla 31

Quando no hay efectivo en caja chica buscan la forma de atender sus necesidades económicas de inmediato

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	5	13,2	13,2	13,2
CASI NUNCA	22	57,9	57,9	71,1
A VECES	10	26,3	26,3	97,4
CASI SIEMPRE	1	2,6	2,6	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 27



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 31 y el gráfico Nro. 27, a la interrogante Cuando no hay efectivo en caja chica buscan la forma de atender sus necesidades económicas de inmediato, el 57,89% respondió casi nunca, el 26,32% respondió a veces, el 13,16% nunca y el 2,63% casi siempre; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores cuando fue a solicitar dinero, el personal de caja chica solo se limitó a comunicar que no tenía fondos.



Tabla 32

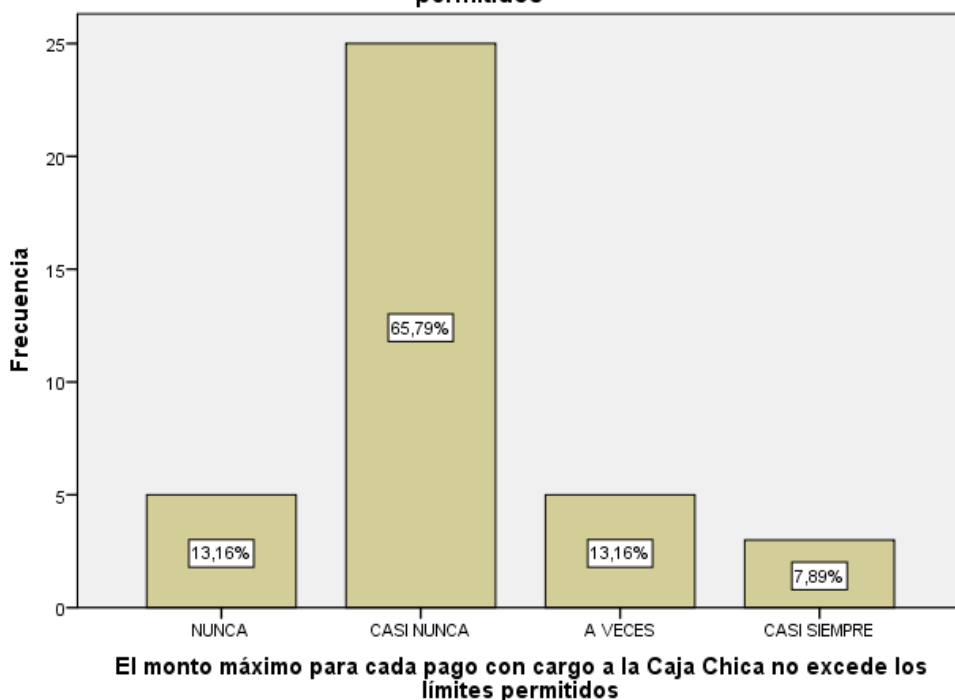
*El monto máximo para cada pago con cargo a la Caja Chica no excede los límites permitidos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	5	13,2	13,2	13,2
CASI NUNCA	25	65,8	65,8	78,9
A VECES	5	13,2	13,2	92,1
CASI SIEMPRE	3	7,9	7,9	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 28

**El monto máximo para cada pago con cargo a la Caja Chica no excede los límites permitidos**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 32 y el gráfico Nro. 28, a la interrogante El monto máximo para cada pago con cargo a la Caja Chica no excede los límites permitidos, el 65,79% respondió casi nunca, el 13,16% respondió a nunca, el 13,16% a veces y el 7,89% casi siempre; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores considera que existen compras con fondos de caja chica por valores mayores a los permitidos.

Tabla 33

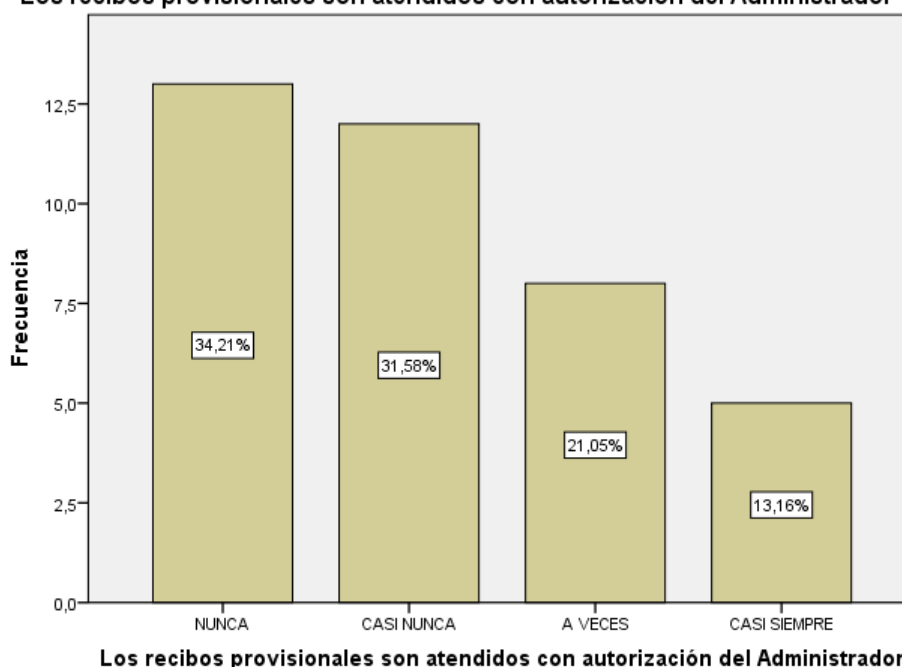
Los recibos provisionales son atendidos con autorización del Administrador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	13	34,2	34,2	34,2
CASI NUNCA	12	31,6	31,6	65,8
A VECES	8	21,1	21,1	86,8
CASI SIEMPRE	5	13,2	13,2	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 29

Los recibos provisionales son atendidos con autorización del Administrador



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 33 y el gráfico Nro. 29, a la interrogante Los recibos provisionales son atendidos con autorización del Administrador, el 34,21% respondió nunca, el 31,58% respondió casi nunca, el 21,05% a veces y el 13,16% casi siempre; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores fue a solicitar fondos de caja chica y le negaron en la administración.

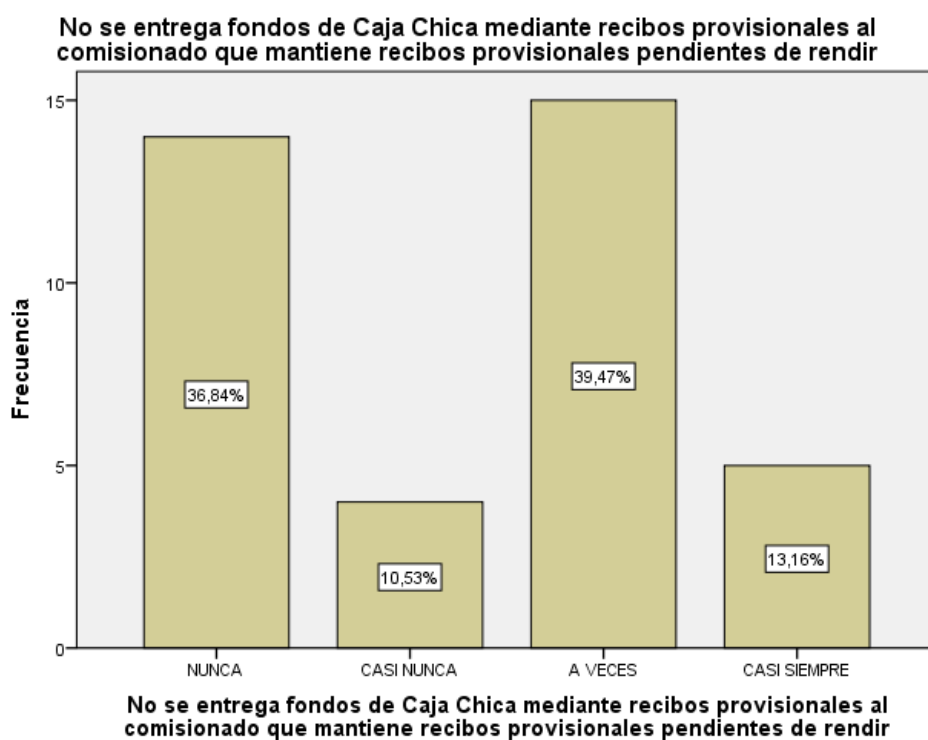
Tabla 34

*No se entrega fondos de Caja Chica mediante recibos provisionales al comisionado que mantiene recibos provisionales pendientes de rendir*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	14	36,8	36,8	36,8
CASI NUNCA	4	10,5	10,5	47,4
A VECES	15	39,5	39,5	86,8
CASI SIEMPRE	5	13,2	13,2	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 30



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 34 y el gráfico Nro. 30, a la interrogante No se entrega fondos de Caja Chica mediante recibos provisionales al comisionado que mantiene recibos provisionales pendientes de rendir, el 39,47% respondió a veces, el 36,84% respondió nunca, el 13,16% casi siempre y el 10,53% casi nunca; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores considera que a veces se entrega de dinero de caja chica a trabajadores que aún no rindieron de las entregas anteriores.

Tabla 35

No se adquiere bienes de activo fijo con fondos de caja chica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	8	21,1	21,1	21,1
CASI NUNCA	22	57,9	57,9	78,9
A VECES	6	15,8	15,8	94,7
CASI SIEMPRE	2	5,3	5,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 31



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 35 y el gráfico Nro. 31, a la interrogante No se adquiere bienes de activo fijo con fondos de caja chica, el 57,89% respondió casi nunca, el 21,05% respondió nunca, el 15,79% a veces y el 5,26% casi siempre; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores entiende que no se debe comprar activo fijo con fondos de caja chica, aunque en algunos consideran que en alguna oportunidad tal vez lo hicieron cuando fue muy urgente.

Tabla 36

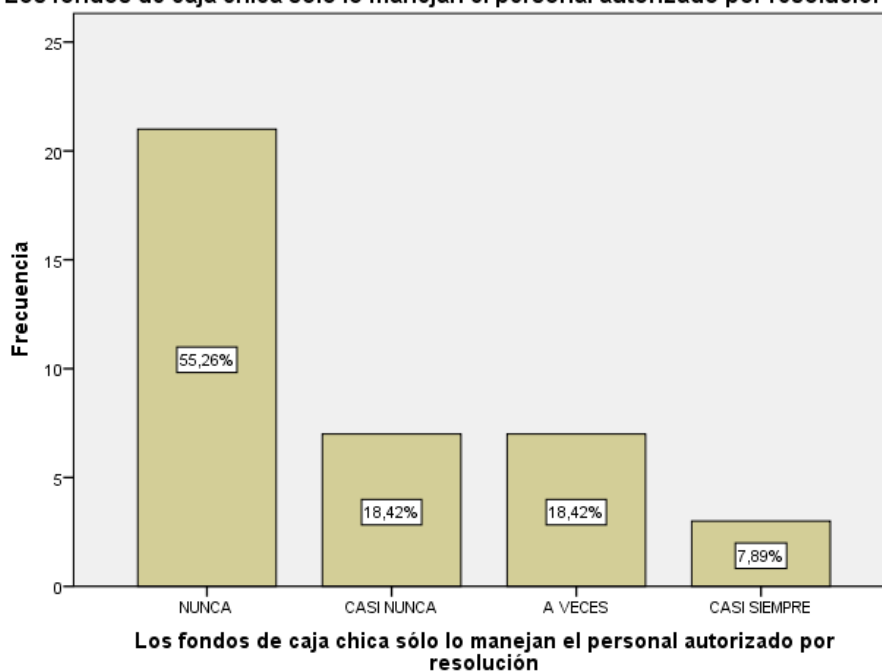
Los fondos de caja chica sólo lo manejan el personal autorizado por resolución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	21	55,3	55,3	55,3
CASI NUNCA	7	18,4	18,4	73,7
A VECES	7	18,4	18,4	92,1
CASI SIEMPRE	3	7,9	7,9	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 32

Los fondos de caja chica sólo lo manejan el personal autorizado por resolución



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 36 y el gráfico Nro. 32, a la interrogante Los fondos de caja chica sólo lo manejan el personal autorizado por resolución, el 55,26% respondió nunca, el 18,42% respondió casi nunca, el 18,42% a veces y el 7,89% casi siempre; esto nos indica que la mayoría de los trabajadores considera que el personal que maneja los fondos de caja chica no es el más idóneo porque también se dedica a otras labores como secretaria.

### 3.3. Prueba de Hipótesis

La elaboración de un sistema de información permitirá mejorar la gestión del área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel-Chiclayo 2018.

Tabla 37

#### Análisis de la variable Sistema de Información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY MALO	0	0,0	0,0	0,0
MALO	0	0,0	0,0	0,0
REGULAR	0	0,0	0,0	0,0
BUENO	26	68,4	68,4	68,4
MUY BUENO	12	31,6	47,4	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 33  
Elaboración de un sistema de información

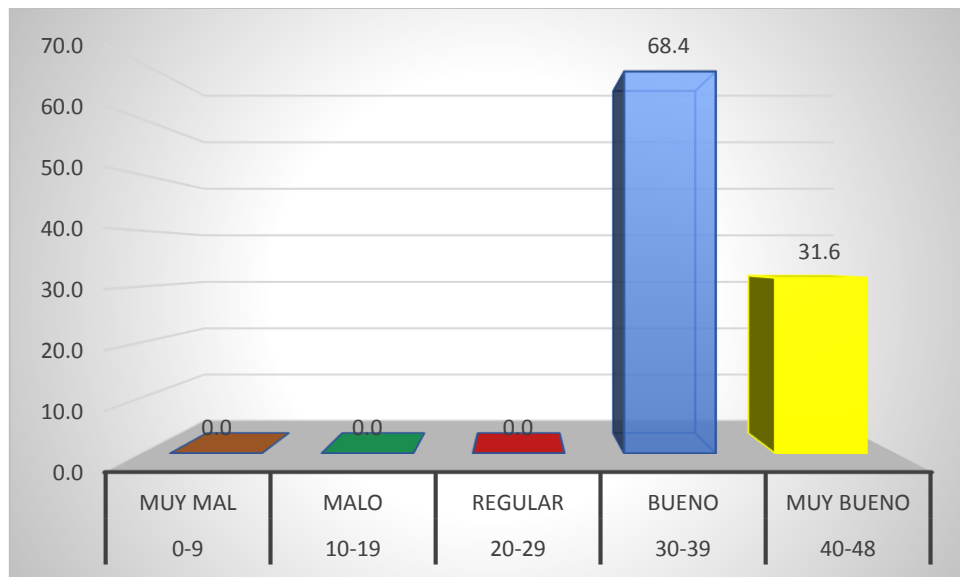


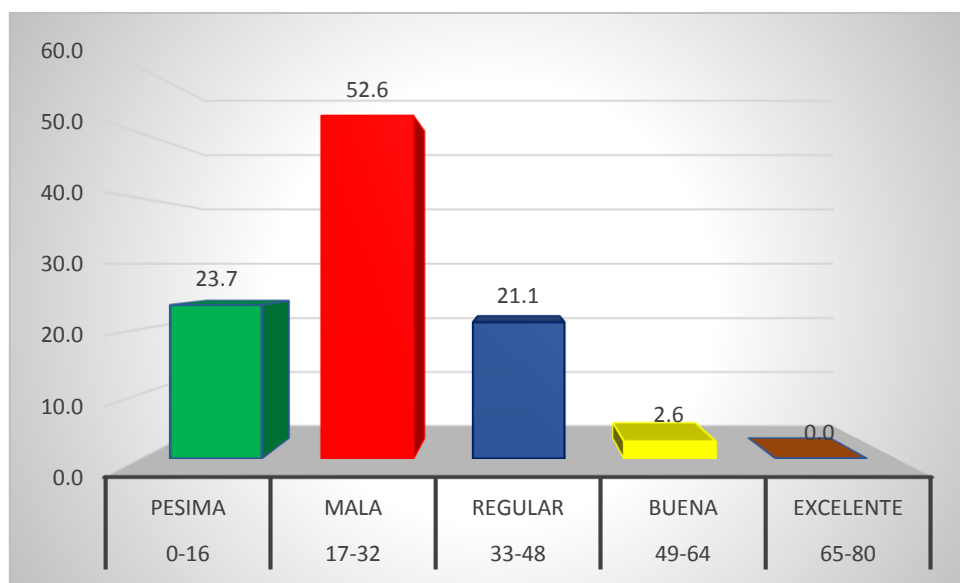
Tabla 38

Análisis de la variable Gestión de Caja Chica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
PESIMA	9	23,7	23,7	23,7
MALA	20	52,6	52,6	76,3
REGULAR	8	21,1	21,1	97,4
BUENA	1	2,6	2,6	100,0
EXCELENTE	0	0,0	0,0	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 34  
Gestión del área de caja chica



Interpretación:

La mayoría de los trabajadores está de acuerdo que con la implementación de un sistema de información en el área de caja chica mejorará la gestión del área en mención.

De acuerdo con la tabla Nro. 37 y el gráfico Nro. 33 se puede observar que el 68,4% de los trabajadores encuestados considera como bueno la elaboración de un sistema de información ad-hoc para el área de caja chica y el 31,6% lo califica como muy bueno, ningún trabajador lo califica como regular, malo o muy malo. Asimismo, de acuerdo con la tabla Nro. 38 y el gráfico Nro. 34 la gestión del área de caja chica es percibida por los trabajadores de la siguiente manera: el 52,65% lo considera como mala, el 23,7% lo califica como pésima, el 21,1% lo califica como regular, el 2,6% como buena y ninguno lo califica como muy buena. De acuerdo con estos resultados podemos concluir que la elaboración de un sistema de información permitirá mejorar la gestión del área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel-Chiclayo 2018 con lo cual queda demostrada la hipótesis.



## DISCUSIÓN

En la tabla Nro. 37 y el gráfico Nro. 33 se puede observar que el 68,4% de los trabajadores encuestados considera como bueno la elaboración de un sistema de información ad-hoc para el área de caja chica y el 31,6% lo califica como muy bueno, ningún trabajador lo califica como regular, malo o muy malo. Asimismo, de acuerdo con la tabla Nro. 38 y el gráfico Nro. 34 la gestión del área de caja chica es percibida por los trabajadores de la siguiente manera: el 52,65% lo considera como mala, el 23,7% lo califica como pésima, el 21,1% lo califica como regular, el 2,6% como buena y ninguno lo califica como muy buena. De acuerdo con estos resultados podemos concluir que la elaboración de un sistema de información permitirá mejorar la gestión del área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel-Chiclayo 2018 con lo cual queda demostrada la hipótesis.

Nuestros resultados coinciden con los de Soto (2017) en su investigación titulado El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile, concluye que las Tecnologías de información y comunicaciones empleadas por la Administración Pública para el mejoramiento de la gestión interna entre los distintos órganos, que otorgan mayor eficiencia y eficacia en los servicios al ciudadano y proporcionan mejores niveles de transparencia.

Asimismo, con los resultados de Porras (2013) en su investigación titulado La gobernanza multinivel del gasto público europeo, tesis doctoral desarrollado en la Universidad de Sevilla concluye que el control presupuestario permite ofrecer transparencia y sustentar un ejercicio de rendición de cuentas por parte de las autoridades.

De igual manera con los resultados obtenidos por Nieto (2014) en su investigación “El Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF-SP) y la Gestión Financiera/Presupuestal en el Sector Público en el Perú y Latinoamérica, Período 2011-2013”, concluye que el manejo de la información integral proporcionada por el software SIAF-SP optimiza de manera significativa

la gestión de los recursos públicos en las instituciones donde se encuentra instalado.

También con los de Rodríguez (2013), en su investigación titulado “Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema de Información para una Tienda de Ropa con Enfoque al Segmento Juvenil” concluye que el sistema ayuda a organizar, controlar y administrar los productos con los que cuenta la empresa, automatizando sus actividades primarias y a la vez mejorando la interacción con sus clientes.

También esto resultados coinciden la tesis de Bendezú (2014) titulada “Implementación de un Sistema De Información Basado en un Enfoque de Procesos, para la Mejora de la Operatividad del Área de Créditos de la Microfinanciera Crecer” concluye que mediante la implementación e implantación del sistema de información COREBANK en la Microfinanciera CRECER, se mejoró la operatividad del área de créditos de dicha organización, reduciendo el porcentaje de morosidad, disminuyendo el tiempo de evaluación de los créditos e incrementando la satisfacción de los clientes.

Asimismo, con los resultados de LLactahuaman (2015) en sus tesis titulado “Sistema Integral para Mejorar la Calidad de Información en la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Distrital de El Tambo” llega a la conclusión que con la implementación del Sistema Integral se ha incrementado la calidad de la información que se maneja y el nivel de servicio a los contribuyentes debido al nivel de confiabilidad, exactitud y seguridad de la información, haciéndolo más accesible, completo y confiable.

## CONCLUSIONES

1. Los procesos en el área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel no son eficientes debido a que se realizan de manera manual y son calificados por los encuestados en las categorías de mala y pésima, esto origina demoras en la atención.
2. La gestión del área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel se considerada mayoritariamente como mala, esto se debe a que algunas veces cuando los trabajadores solicitan dinero no se les asigna de inmediato, asimismo, las rendiciones no se realizan con la celeridad del caso; algunos trabajadores requieren un monto mayor para las compras rápidas, pero se les limita el monto.
3. el sistema de información propuesto permitirá mejorar la gestión del área de caja chica de la municipalidad distrital de Pimentel porque agilizará los procesos de reposición de fondos, disminuirá el tiempo de atención en la entrega de fondos y llevará un mejor control y custodia de los fondos de caja chica.

## **RECOMENDACIONES**

1. Diseñar estrategias que permitan mejorar los procesos del área de caja chica con el soporte de un sistema de información computarizado.
2. Elaborar y poner en funcionamiento una directiva de uso de los fondos de caja chica que contemple tiempos de rendición de cuentas y sanciones a los infractores a la vez permita eliminar algunos trámites burocráticos como las firmas en cada papeleta
3. Implementar el sistema de información propuesto en el más breve tiempo, para ello será necesario el diseño del software y la adquisición de equipamiento informático, ello permitirá mejorar la gestión el área de caja chica.

## REFERENCIAS

- Alvarez, F. (2016). La organización de la administración presupuestaria central en España: análisis del impacto. (Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid). Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/38004/1/T37136.pdf>
- Bendezú, N. (2014). *Implementación de un Sistema De Información Basado en un Enfoque de Procesos, para la Mejora de la Operatividad del Área de Créditos de la Microfinanciera Crecer*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Bernal, M. (2004). *Contabilidad, Sistema y Gerencia. Nuevo enfoque teórico-práctico para la gestión y aplicación de la contabilidad como sistema de información*. Caracas: Editorial CECSA.
- Blejmar, M. (2009). *Gestionar es hacer que las cosas sucedan*. Buenos Aires: Editorial Noveduc.
- Brunette, MJ & Curioso WH (2017). Sistemas de salud móvil integrados: rol de los factores socioculturales y el enfoque de sistemas sociotécnico. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 34(3):544-550. doi: 10.17843/rpmesp.2017.343.2859
- Caro, A., Fuentes, A., & Soto, M. (2013). Desarrollando sistemas de información centrados en la calidad de datos. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 21(1), 54-69.
- Carranza, Y., Céspedes, S. & Yactayo, L. (2016) Implementación del Control Interno en las operaciones de Tesorería en la empresa de servicios Suyelu SAC del distrito cercado de Lima en el año 2013. (Tesis de licenciatura, Universidad de Ciencias y Humanidades). Recuperado de:  
<http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/72/CARRANZA%20GOMEZ%20YESSSENIA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Carbajal, M. & Rosario, M. (2014). Control Interno del efectivo y su incidencia en la Gestión Financiera de la constructora A&J Ingenieros SAC para el año

2014 (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego).  
Recuperado de:

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/331/1/CARBAJAL\\_MARI  
TA\\_CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_FINANCIERA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/331/1/CARBAJAL_MARI<br/>TA_CONTROL_INTERNO_GESTION_FINANCIERA.pdf)

Castillo, A. (2015). Importancia de la calidad de la información de los sistemas informáticos contables en las empresas del Perú, 2011-2013. In *Crescendo Ciencias Contables & Administrativas*, 2(2), 123-141.

Chavez, E. & Moran, W. (2013). Propuesta de un Sistema de Control Interno que contribuya a la maximización de los recursos y a la toma de decisiones financieras y tributarias en la estación de servicio Jefté dedicada a la compra y venta de combustibles y lubricantes en la ciudad de San Miguel para el año 2013. (Tesis de licenciatura, Universidad de El Salvador).  
Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/6081/1/50107948.pdf>

Chavez, J. (2017). Programa de auditoría y cuestionario de control interno para el componente caja chica de la empresa Los Cocaleros SA. (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Machala). Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10872/1/ECUACE-2017-CA-DE00583.pdf>

Cisneros, M. (2015). El Presupuesto por Resultado en la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas en el período 2012-2014. (Tesis de licenciatura. Universidad José María Arguedas). Recuperado de:

[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/248/Magali\\_Cisneros\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/248/Magali_Cisneros_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Curioso, W. (2014). eSalud en Perú: implementación de políticas para el fortalecimiento de sistemas de información en salud. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 35(5/6), 437-441.

Delgado, A., & Velthuis, M. (2015). Proposal for a continuous improvement IT governance framework at financial institutions/Propuesta de marco de mejora continua de gobierno TI en entidades financieras. *RISTI (Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao)*, (15), 51-68.

Fortes, A. (2013). La responsabilidad patrimonial de las autoridades y personal al servicio de las administraciones públicas (Tesis doctoral, Universidad de Salamanca). Recuperado de:

[https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/124151/1/DDAFP\\_FortesGonzalez\\_Analsabel\\_tesis.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/124151/1/DDAFP_FortesGonzalez_Analsabel_tesis.pdf)

García, H. (2015). *Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Académica del Colegio Particular Zárata mediante la metodología AGIL SCRUM*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

Guashpa, G. (2015) “Implementación del Fondo de Caja Chica para el Control Interno en la Toma de Decisiones en la Empresa” (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Machala). Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/3253/1/ECUACE-2015-CA-CD00092.pdf>

Guerrero, M. & Heras, S. (2013). Análisis De La Ejecución Presupuestaria, En El Gobierno Autónomo Descentralizado De La Parroquia De San Joaquín En El Período 2012. (Tesis de licenciatura. Universidad de Cuenca). Recuperado de:

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/4374/1/TESIS.pdf>

Gutierrez, F. (2017). El control interno y la administración del fondo para caja chica en el Centro de Salud Talavera año 2016. (Tesis de licenciatura. Universidad José Carlos Mariátegui). Recuperado de:

<http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/245>

Hernández, R., Fernández C. y Baptista, Pilar (2010) *Metodología de la Investigación*. México DF, México: Mc Graw Hill

Jiménez, J., Rojas, F., Ospina, H. (2013) “La importancia del ciclo de caja y cálculo del capital de trabajo en la gerencia PYME”. *Clío América*, 13(7), 48–63. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5114823.pdf>.

- LLactahuaman, J. (2015). *Sistema Integral para Mejorar la Calidad de Información en la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Distrital de El Tambo*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Medina, J. & Aguilar, P. (2013). Administración y calidad de la información de los sistemas de información contable de las PYMES. Cuadernos de Administración (Universidad del Valle), 29(49), 8-16.
- MEF (2015) Directiva N° 06-2015-EF/43.01 Directiva para la Administración de la Caja Chica en el Ministerio de Economía y Finanzas para el año fiscal 2016.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad Análisis de Cuentas*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Nieto, D. (2014). *El Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF-SP) y la Gestión Financiera/Presupuestal en el Sector Público en el Perú y Latinoamérica, Período 2011-2013*. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- O'Brien, J & Marakas, G. (2010). *Sistemas de Información Gerencial*. México: Mc Graw Hill
- Parisaca, Y. (2017). Evaluación de la Gestión de Gobierno en el cumplimiento de Metas Presupuestales de la Municipalidad Distrital de Alto Inambari – Sandia período 2013 – 2014. (Tesis de licenciatura. Universidad Nacional del Altiplano Puno). Recuperado de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5132/Parisaca\\_Cuadros\\_Yeny.pdf?sequence=1](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5132/Parisaca_Cuadros_Yeny.pdf?sequence=1) do de:
- Plazzotta, F., Luna, D., & González Bernaldo de Quirós, F. (2015). Sistemas de información en salud: integrando datos clínicos en diferentes escenarios y usuarios. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(2), 343-351.
- Pincay, D. & Zambrano, S. (2016) Elaboración de un Manual de Procedimientos de Caja Chica en la empresa Portrans S.A. (Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil). Recuperado de:



<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17336/1/Tesis%20danny%20y%20shirley.pdf>

Porras, A. (2013). La gobernanza multinivel del gasto público europeo (Tesis doctoral, Universidad de Sevilla). Recuperado de:

<https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/23984>

Robbins, S. & DeCenzo, D.(2009). *Fundamentos de Administración Conceptos esenciales y aplicación*. México: Pearson Educación.

Rodríguez, J. (2013). *Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema de Información para una Tienda de Ropa con Enfoque al Segmento Juvenil*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima., Perú

Rodríguez, Y. & Pinto, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *TransInformação*, 30(1), pp.:51-64, doi: 10.1590/2318-08892018000100005

Rojas, J. (2017). Simplificación de los procedimientos de control previo para la eficiente ejecución de pagos en la oficina de tesorería de la Gerencia Sub Regional de Angaraes – 2017. (Tesis de licenciatura, Universidad de José Carlos Mariátegui). Recuperado de: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/307>

Soto, M. (2017). El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid). Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/40874/1/T38285.pdf>

Valdiviezo, V., & Espinoza, S. (2013). Propuesta de sistema de control interno para la eficiente gestión presupuestaria en la Universidad Nacional de Trujillo-Perú. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 9(2), 127-144.

Vargas, J., Segovia, J. & Garro, G. (2015) Sistema de información de la red nacional de laboratorios de salud pública en el Perú (NETLAB). *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 32(2), 378-384.

## **ANEXOS**

## CUESTIONARIO

Estimado(a) participante:

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información que permita la implementación de un sistema de información en el área de Caja Chica de la municipalidad distrital de Pimentel. Al leer cada pregunta, concentre su atención de manera que la respuesta que emita se fidedigna y confiable. La información que se recabe será utilizada únicamente con fines de investigación.

Oficina: .....

Edad : ..... Sexo: ..... Tiempo servicios: .....

Cargo: .....

### VARIABLE I: SISTEMA DE INFORMACIÓN

Nº	Item	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1.	Considera que el uso una computadora al área de caja chica ayudaría en los procesos	0	1	2	3	4
2.	Considera que la implementación de un software ayudaría al procesamiento oportuno de los datos en el área de caja chica	0	1	2	3	4
3.	Considera que la implementación de un software permitiría obtener información más confiable en el área de caja chica	0	1	2	3	4
4.	Considera que la implementación de un software permitiría la disminución de los tiempos en los procesos del área de caja chica	0	1	2	3	4
5.	Considera que la instalación de un punto de red de datos en el área de caja chica permitiría tener información en línea	0	1	2	3	4
6.	Considera que la estructura organización permite implementar un sistema de información en el área de caja chica	0	1	2	3	4
7.	Considera que el área de caja chica se encuentra bien definida en la estructura orgánica	0	1	2	3	4
8.	Considera que la división del trabajo se encuentra plenamente establecido y permite implementar un sistema de información en el área de caja chica	0	1	2	3	4
9.	Considera que el personal de caja chica debe tener conocimientos de computación	0	1	2	3	4
10.	Considera que el personal de caja chica debe conocer todos los procesos del área de caja chica	0	1	2	3	4
11.	Considera que el personal de caja chica debe tener habilidades en uso de software	0	1	2	3	4
12.	Considera que el personal de caja chica debe tener habilidades en contabilidad	0	1	2	3	4

## VARIABLE II: GESTIÓN DE CAJA CHICA

Nº	Item	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1.	Los trabajadores realizan las rendiciones a tiempo	0	1	2	3	4
2.	Los trabajadores que sacan dinero cumplen devolver inmediatamente el dinero no utilizado	0	1	2	3	4
3.	Se cautela que la Caja Chica cuente con los recursos financieros necesarios y suficientes para atender los gastos menudos y urgentes	0	1	2	3	4
4.	El dinero de caja chica se encuentra bien custodiado	0	1	2	3	4
5.	El tiempo de atención para obtener dinero en caja chica es el adecuado	0	1	2	3	4
6.	El tiempo de verificar los documentos de rendición es el adecuado	0	1	2	3	4
7.	El tiempo de atención para devolver/rendir en caja chica es el adecuado	0	1	2	3	4
8.	Considera el tiempo de proceso de consolidación de información es adecuado	0	1	2	3	4
9.	Mantienen actualizado el registro auxiliar estándar y el archivo de los documentos cancelados con los fondos de Caja Chica	0	1	2	3	4
10.	Las rendiciones de Caja Chica contienen comprobantes de pago y planillas de movilidad con fecha de emisión que se encuentran entre la fecha de rendición anterior hasta la fecha que se está presentando la rendición	0	1	2	3	4
11.	Considera que los reembolsos se realizan oportunamente	0	1	2	3	4
12.	Los responsables de la Caja Chica elaboran reportes mensuales sobre el estado de liquidez y el estado situacional de los arqueos y reposiciones	0	1	2	3	4
13.	Cuando necesita dinero, siempre lo atienden	0	1	2	3	4
14.	Cuando no hay efectivo en caja chica le brindan explicaciones adecuadas	0	1	2	3	4
15.	Cuando no hay efectivo en caja chica buscan la forma de atender sus necesidades económicas de inmediato	0	1	2	3	4
16.	El monto máximo para cada pago con cargo a la Caja Chica no excede los límites permitidos	0	1	2	3	4
17.	Los recibos provisionales son atendidos con autorización del Administrador	0	1	2	3	4
18.	No se entrega fondos de Caja Chica mediante recibos provisionales al comisionado que mantiene recibos provisionales pendientes de rendir	0	1	2	3	4
19.	No se adquiere bienes de activo fijo con fondos de caja chica	0	1	2	3	4
20.	Los fondos de caja chica sólo lo manejan el personal autorizado por resolución	0	1	2	3	4

Muchas gracias por su colaboración.