

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"**



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

**VICERRECTORADO
DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
ESTADO BARINAS**

**COORDINACIÓN
ÁREA DE POSTGRADO**

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS CONTROLES
INTERNOS EN LA SECRETARÍA EJECUTIVA DE DESARROLLO
ECONÓMICO DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO BARINAS 2017-2018**

**Autor: Econ. Cermeño P. Raquel del V.
Tutor: MSc. Paredes, Mildred**

Barinas, Mayo 2019

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“EZEQUIEL ZAMORA”**



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social

Coordinación de Área de Postgrado

Postgrado en Administración Mención:

Gerencia y Planificación Institucional

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS
CONTROLES INTERNOS EN LA SECRETARÍA EJECUTIVA DE
DESARROLLO ECONÓMICO DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO
BARINAS 2017-2018**

Proyecto como requisito parcial para optar al grado de

Magíster Scientiarum en Administración

Mención; Gerencia y Planificación Institucional

Autor: Econ. Cermeño P. Raquel del V.

C.I: V.- 10.559.813

Tutor: MSc. Paredes Mildred

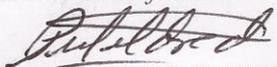
Barinas, Mayo 2019



ACTA DE VEREDICTO

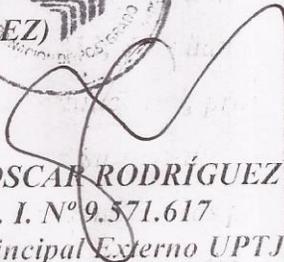
Siendo las 09:30 a.m. del 25 de Junio de 2019, reunidos en el Programa de Estudios Avanzados, del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ, los profesores: Mildred Paredes (Tutor - Coordinador UNELLEZ), Ramón Roa (Jurado Principal UNELLEZ), Oscar Rodríguez (Jurado Principal externo UPTJFR), titulares de las Cédulas de Identidad N°: 11.709.327, 10.745.807, 9.571.617, respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según **RESOLUCIÓN N° CAEA/2019/02/92 DE FECHA: 21/02/2019, ACTA N° 01 ORDINARIA N° 92**, miembros del Jurado Evaluador del Trabajo de Grado titulado **"EVALUACIÓN DE GESTIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS CONTROLES INTERNOS EN LA SECRETARIA EJECUTIVA DE DESARROLLO ECONÓMICO DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO BARINAS 2017-2018"**. Presentado por la maestrante **RAQUEL DEL VALLE CERMEÑO PAREDES V- C.I. 10.559.813**, estudiante de la Maestría en Administración Mención: Gerencia y Planificación Institucional, procedimos a dar apertura y a presenciar la sustentación de dicho trabajo por su ponente. Con una duración de treinta (30) minutos. Posteriormente, el participante respondió a las preguntas formuladas por el jurado y defendió sus opiniones. Cumplidas todas las fases de la defensa, el jurado después de sus deliberaciones por unanimidad acordó **APROBAR**. El Trabajo de Grado aquí señalado.

Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:


MSc. MILDRED PAREDES
C. I. N° 11.709.327
(TUTOR - COORDINADOR - UNELLEZ)




MSc. RAMÓN ROA
C.I. N° 10.745.807
(Jurado Principal UNELLEZ)

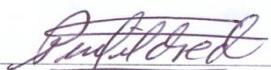

MSc. OSCAR RODRÍGUEZ
C. I. N° 9.571.617
(Jurado Principal Externo UPTJFR)

APROBACION DEL TUTOR

Yo, **MILDRED PAREDES**, cédula de identidad N° 11.709.327, hago constar que he leído el Trabajo de Grado titulado: **EVALUACIÓN DE GESTION PARA LA OPTIMIZACION DE LOS CONTROLES INTERNOS EN LA SECRETARÍA EJECUTIVA DE DESARROLLO ECONOMICO DE LA GOBERNACION DEL ESTADO BARINAS 2017-2018**, Presentado por la ciudadana Raquel Cermeño, C.I. 10.559.813, para optar al título de: **Magíster Scientiarum en Administración Mención Gerencia y Planificación Institucional**, por medio de la presente certifico que he leído el trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias para ser definido y evaluado por el jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Barinas, a los 18 días del mes de mayo del año 2019.

Nombre y Apellido: Mildred Paredes



Firma de Aprobación del tutor

Fecha de entrega: _____

DEDICATORIA

A Dios y a la santísima Virgen, por estar presente en cada paso de mi vida, por iluminar y consolidar cada meta de mi vida.

A mis Padres Ramón Cermeño y María de Cermeño, quienes fueron y serán mi mayor tesoro y apoyo incondicional, enseñándome que para lograr una meta lo importante es proponérselo y luchar por ello.

A mi esposo gran ejemplo que exteriorizó la enseñanza, que las metas solo hay que seguirlas y esforzarse para su éxito.

A mi hija por estar a mi lado, apoyándome y brindando entusiasmo.

A Mis hermanas (os) de sangre y en Cristo que han sido mi más grande ejemplo y apoyo.

A mi Compañero sentimental Alberto Matheus por estar siempre animándome y apoyándome a seguir adelante.

A mis amigas, (os) que siempre estuvieron presentes dándome ánimo y apoyo incondicional Por su constante motivación a seguir adelante.

Al profesor Carlos Calles gran apoyo en mi escolaridad y ejemplo a seguir.

A mi gran casa de estudio y profesores de la UNELLEZ.

¡GRACIAS A TODOS!

AGRADECIMIENTOS

Mis más profundo agradecimientos a Dios y la Virgen, por culminar esta nueva etapa de mi vida.

A mi Tutora: Prof. Mildred Paredes por siempre ser un apoyo incondicional y ejemplo a seguir.

A los profesores evaluadores de tesis, Ramón Roa y Oscar Rodríguez quienes siempre están dispuestos a brindar su apoyo a través de su experiencia.

A la UNELLEZ especialmente, agradecida por el cumplimiento académico, para optar al título de Magíster Scientiarum en Administración Mención; Gerencia y Planificación Institucional.

¡GRACIAS A TODOS!



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICE-RECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN, MENCIÓN: GERENCIA Y
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS
CONTROLES INTERNOS EN LA SECRETARÍA EJECUTIVA DE
DESARROLLO ECONÓMICO DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO
BARINAS 2017-2018**

**Autor: Econ. Cermeño P. Raquel del V.
Tutor: MSc. Paredes, Mildred
Año: 2019**

RESUMEN

El propósito medular de la investigación está centrado en la evaluación de gestión para optimizar los controles internos en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, considerando la importancia que tiene la misma para el óptimo funcionamiento de los diferentes departamentos en relación con los procesos administrativos. En este sentido, el estudio se enmarco en la modalidad cuantitativa, el nivel descriptivo, diseño de la investigación de campo, con apoyo documental. La población representada por veinte (20) empleados que laboran en la Secretaría, a quienes se aplicó una encuesta a través de un cuestionario, validado el mismo por tres (03) expertos en el área administrativa, a su vez realizada la confiabilidad con el método del coeficiente Alpha de Cronbach y la técnica que se aplico fue de análisis de datos con la estadística descriptiva. Por consiguiente, se caracterizó la situación actual de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del Estado Barinas, considerando en conclusión donde la investigación muestra que los controles internos es un mecanismo que contribuye a un mejor funcionamiento dentro de la Secretaría, siendo demostrado, a su vez con la indagación a través de preguntas realizada al personal de la dependencia en estudio.

Descriptor: Evaluación de Gestión y Control Interno.

**ALBERTO QUINTERO
RECTOR (E) PRESIDENTE**

**OSCAR HURTADO
SECRETARIO (E)**



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICE-RECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN, MENCIÓN: GERENCIA Y
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

**MANAGEMENT EVALUATION TO OPTIMIZE INTERNAL CONTROLS IN
THE EXECUTIVE SECRETARIAT FOR ECONOMIC DEVELOPMENT OF
THE GOVERNMENT OF THE BARINAS STATE 2017-2018**

Author: Econ. Cermeño P. Raquel del V.

Tutora: MSc. Mildred Paredes

Date: 2019

SUMMARY

The core purpose of the research is focused on the evaluation of management to optimize internal controls in the Executive Secretariat of Economic Development of the Government of Barinas, considering the importance of it for the optimal functioning of the different departments in relation to the administrative processes. In this sense, the study is framed in the quantitative modality, the descriptive level, design of the field research, with documentary support. The investigation was based on optimizing internal controls. The population was formed by twenty (20) employees working in the Secretariat, who were surveyed by applying a questionnaire instrument, designed from the resulting dimensions and indicators to operationalize the variables. We used the information collection technique, the questionnaire, the validity, this was presented with three (03) experts, its reliability was with the Alpha coefficient method of Cronbad, the technique that was applied was data analysis with statistics descriptive Therefore, the current situation of the Executive Secretary of Economic Development of the Governorate of the Barinas State was characterized in relation to the internal controls of the administrative processes, getting to know the management in terms of its strengths and weaknesses, so that the evaluation carried out in consideration to improve the administrative process and specifically the internal Control in the Secretariat.

Descriptors: Evaluation of Management and Internal Control.

**ALBERTO QUINTERO
RECTOR (E) PRESIDENT**

**OSCAR HURTADO
SECRETARY (E)**

ÍNDICE GENERAL

Aprobación del Tutor.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
RESUMEN.....	v
SUMMARY	vi
ÍNDICE GENERAL.....	iii
LISTA DE CUADROS.....	iii
LISTA DE TABLAS	iv
LISTA DE GRÁFICOS.....	v
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	4
El Problemas	4
Planteamiento y formulación del Problema	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
JUSTIFICACIÓN	8
ALCANCE Y DELIMITACIÓN	10
CAPÍTULO II	11
Marco Teorico	11
Antecedentes de la Investigación	11
BASES TEÓRICAS.....	18
Proceso Administrativo	19
Gestión Administrativa	20
Fundamentos de la Administración.....	20
Funciones del Proceso Administrativo	21
Planificación.....	22
Organización.....	22
Dirección.....	23

Control	23
Flujogramas o diagrama	24
Diagrama de Flujo de Datos	24
Análisis de Gestión Administrativa.....	26
Gestión Empresarial	26
El Control interno	28
Objetivos del Control Interno.....	31
Importancia del Control Interno	32
El control interno como sistema	33
El control interno es ejecutado por personas.....	34
Métodos para el estudio y evaluación del control interno	35
Mecanismos de control interno.....	37
Segregación o separación de funciones	37
Análisis realizados por la dirección.....	37
Documentación	37
Niveles definidos de autorización.....	38
Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.....	39
Indicadores de Gestión	39
Eficacia	41
Importancias de las políticas.....	43
BASES LEGALES	43
La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (1999).....	44
Ley Orgánica de la Administración Financiera Del Sector Público 2003	47
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	48
Cuadro 1. Operacionalización de Variables.....	52
CAPÍTULO III	54
Marco Metodológico	54
Enfoque de la investigación	54
Nivel de la investigación	55

Diseño de la investigación.....	55
Población.....	56
Muestra.....	57
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	57
Validez y confiabilidad.....	59
Procesamiento de la información.....	60
CAPÍTULO IV.....	62
Análisis Y Evaluación De Los Resultados	62
CAPITULO V.....	105
Conclusiones.....	105
Recomendaciones.....	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	107
ANEXO “A” CUESTIONARIO.....	116
ANEXO “B” VALIDACIÓN DE EXPERTOS.....	123
ANEXO “C” PRUEBA PILOTO.....	132

LISTA DE CUADROS

	Pág.
1. Mapa de Procesos	24
2. Operacionalización e Variables	52

LISTA DE TABLAS

	Pág.
1. Normas Administrativas	63
2. Procedimientos Administrativos	65
3. Procedimientos Administrativos	67
4. Flujogramas de los Procesos	69
5. Planificación de los Procesos	71
6. Responsabilidades de la Gestión Administrativa	73
7. Jerarquización de la Toma de Decisiones	75
8. Procesos Organizacionales	77
9. Estructuras Administrativas.	79
10. Compromisos	81
11. Indicador de Eficacia	83
12. Indicador de Eficiencia	85
13. Gestión	87
14. Seguimiento y Control	89
15. Evaluación	91
16. Propuestas sobre Políticas	93
17. Políticas aplicadas a la Gestión y Control	95
18. Políticas de Gestión Administrativa	97
19. Modelos de Gestión Administrativa	99
20. Lineamientos Internos	101
21. Mecanismos de Mejora Continúa	103

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
1. Normas Administrativas	64
2. Procedimientos Administrativos	66
3. Procedimientos Administrativos	68
4. Flujogramas de los Procesos	70
5. Planificación de los Procesos	72
6. Responsabilidades de la Gestión Administrativa	74
7. Jerarquización de la Toma de Recisiones	76
8. Procesos Organizacionales	78
9. Estructuras Administrativas.	80
10. Compromisos	82
11. Indicador de Eficacia	84
12. Indicador de Eficiencia	86
13. Gestión	88
14. Seguimiento y Control	90
15. Evaluación	92
16. Propuestas sobre Políticas	94
17. Políticas aplicadas a la Gestión y Control	96
18. Políticas de Gestión Administrativa	98
19. Modelos de Gestión Administrativa	100
20. Lineamientos Internos	102
21. Mecanismos de Mejora Continúa	104

INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos las organizaciones e instituciones, sean pequeñas o grandes, del sector público o privado están integradas y compuestas por diversas actividades, operaciones, acciones secuenciales que están interrelacionadas entre sí. De allí evaluar la implementación adecuada de un sistema de control interno, siendo primordial en el impulso de las actividades a desarrollar en la Secretaria Ejecutiva de Desarrollo Económico, para brindar un mejor servicio e información a los beneficiarios para una mayor organización, control y seguridad administrativa, que emprenderán los funcionarios de la dependencia a través de las herramientas necesarias para alcanzar el mejor funcionamiento.

Por consiguiente todo esto conlleva a ser oportuna la toma de decisiones, eficiencia y eficacia operativa. En este orden de ideas estamos dando el fundamento para dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación; en esta se plantea, evaluar la gestión para optimización de los controles internos en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, que mediante la formulación y análisis de procedimientos se logre implementar instrumentos adecuados. Del mismo modo con la aplicación de las políticas, normas, procedimientos, además del reglamento de control interno, consolidar una organización sostenible que contribuyan al buen funcionamiento laboral, que sea ejemplo para las demás secretarías adscritas a la gobernación del estado.

No obstante, la visión y objetivos de una organización serán alcanzados eficazmente si las actividades, operaciones, procesos administrativos

se realizan de acuerdo con la planificación prevista, el seguimiento, la aplicación de los controles previos a la ejecución de estas, puesto que de no ser así, la eficiencia de la gestión administrativa no estará garantizada; por tal motivo, es preciso enfatizar que para reforzar y garantizar el logro de los objetivos eficazmente, deben crearse, aplicarse y establecerse el conjunto de normas, políticas, procedimientos de control interno cada dependencia u organización.

Es por ello, que la presente investigación la gestión para optimización de los controles internos. Para de esta manera, poner en práctica las herramientas que permitan mejorar la situación actual en la que se encuentra, del mismo modo convertir la gestión de la Secretaría, en eficiente, minimizar las debilidades, anomalías, detectadas en procesos administrativos durante la ejecución de las actividades realizadas cotidianamente, que son la causa de la deficiencia en la gestión administrativa de la misma.

Finalmente, se debe señalar que la presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I, El problema: se plantea el problema de investigación mediante la descripción del mismo, los objetivos generales, específicos, la justificación, el alcance y delimitaciones.

En el Capítulo II, Marco Teórico: este se refiere al análisis de concepciones teóricas de las variables objeto de estudio, los antecedentes de investigaciones, bases teóricas, bases legales, definición de términos básicos y el sistema de variables.

En el Capítulo III, Marco Metodológico: describe el enfoque de la investigación, tipo de investigación, diseño de la investigación, población,

muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnica de análisis de la información.

En cuanto al Capítulo IV: Abarcó desde la Interpretación de resultados, destacando el proceso llevado a cabo en la parte estadística y gráfica, su respectiva interpretación en cada una de las preguntas, permitiendo analizar la información proporcionada por los encuestados sobre la Implementación de Control Interno, la Gestión Institucional, en de la Secretaria Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, la cual es presentada tanto en la parte estadística, como en el correspondiente análisis.

Finalmente, con el Capítulo V, Describe las conclusiones y recomendaciones, las mismas que fueron obtenidas como resultado del análisis de la investigación, además de las sugerencias, destacando que era necesario que los componentes y factores de Control Interno deben ser implementados en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento y formulación del Problema

Partiendo de las organizaciones como unidades sociales integradas por un grupo de personas que tienen como objetivo impartir conocimientos para el logro de fines comunes, las empresas e instituciones en general son congruentes técnicamente. Según Ramió (2016) señala:

Las administraciones públicas. Son organizaciones a las que corresponde, como es bien conocido, satisfacer los intereses generales de sus respectivas comunidades. Cualquier administración pública es una organización pero también las entidades que forman parte de la misma, sean estas totalmente independientes (agencias, organismos autónomos o empresas públicas) o no (departamentos centrales) pueden considerarse organizaciones a efectos analíticos (p.1)

Por lo tanto, la dependencia gubernamental en estudio siendo una entidad pública, actualmente no cuenta con métodos e instrumentos específicos aplicados para el proceso del control interno, originando los indicadores de gestión e índices de rendimientos; en consecuencia debe impulsarse mecanismos de control interno efectivos para un óptimo funcionamiento en la gestión administrativa.

Cabe señalar que Miaja (2013), expresa:

La administración pública española dispone de un sistema de control interno solidariamente afianzado, siendo estos diseñados a finales del siglo XIX, lo que nos lleva a preguntarnos si existen otras formas de control interno más adecuado para organizaciones del tamaño y complejidad de la administración actual. (p.207).

En este sentido, la administración pública de este país europeo, sitúa experiencias positivas en cuanto a los procesos del control interno, no escapa la posibilidad de adoptar nuevas formas de control interno que permitan un mayor dinamismo en las organizaciones, que contribuyen a mejorar los niveles de eficiencia y eficacia de las mismas.

Por lo tanto en Colombia, según Weisel (2014), indica:

La reglamentación del control interno en el sector público, se busca sensibilizar a los funcionarios públicos. Sobre la importancia del control interno en el ejercicio de sus competencias, proporcionándoles un instrumento adicional para el buen manejo, custodia, control y aplicación de los recursos públicos de las entidades. (p.1).

Siendo los miembros del sector público consientes de disponer de estas herramientas primordiales en el desempeño de las funciones de las organizaciones que representan un servicio correcto en el trabajo y desempeño de las actividades asignadas.

Además, de acuerdo a la Contraloría General de la República de Lima (2014) establece en su normativa que:

El Control Interno gubernamental en el Perú en su experiencia ha elaborado un Marco Conceptual de Control Interno el que resulta de gran importancia pues sitúa al control interno como herramienta de gestión, orientada a prevenir riesgos en los procesos de las entidades con vistas a promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en la gestión de la entidad, así como resguardar los recursos del Estado y prevenir irregularidades o actos de corrupción. (p.7).

Esto nos lleva a la reflexión de que es necesario mantener una seguridad en términos razonables que permitan llevar a cabo las actividades apoyado en los controles internos como una herramienta fundamental que garantiza la eficiencia en cada organización de modo de alcanzar los objetivos planteados, con determinados niveles de satisfacción.

En este mismo orden de ideas en Venezuela, manifiesta Franklin (2014), que la auditoria administrativa es: “La revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar el nivel de desempeño y de perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable” (p.2). Este es un factor a tomar en cuenta en cualquier organización o dependencia para poder mejorar sus indicadores.

Considerando lo antes expuesto, sujetándolo al desarrollo de la investigación, es necesario contar una auditoria en las organizaciones de la administración pública, las cuales pueden ser semestrales o anuales, estas permiten visualizar, evidenciar, la situación que se presenta en un organismo, ente, institución, de acuerdo al informe que se entregue, que es preliminar, definitivo, en ellos se evidencian los hallazgos o debilidades encontradas, para sus respectivas correcciones o tomar las medidas correctivas, por parte de los responsables actuales, es por esto, que al no aplicar controles internos, esto puede incidir en el correcto funcionamiento de la gestión, arrojando indicadores débiles o bajos, debido al incumplimiento de las actividades y planificaciones proyectadas para las diferentes áreas de trabajo.

Por consiguiente, siendo la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico, un ente adscrito a la Gobernación del estado Barinas, que según el informe presentado por el auditor, Gutiérrez de la Contraloría General del estado Barinas, identificado con el número CGR/045/2012 de fecha 10/12/12, pág. 03 y SEDE/015/2013 pág. 05 de fecha 12/04/2013, donde expresa la ausencia de métodos aplicables en los proceso del control interno administrativo; para el alcance eficiente y eficaz en el cumplimiento de los planes programas y presupuestos a cumplir de acuerdo a las políticas establecidas.

Por lo tanto, se refleja las causas fundamentales al problema: Es la falta de aplicar el manual de normas y procedimientos, el incumplimiento de las funciones administrativas, la ausencia de control interno, además de la falta de compromiso de los empleados. En consecuencia, al no contar con mecanismos; que permitan clarificar los objetivos para llevar a cabo su gestión dentro de un plan estratégico, además para recibir, suministrar información objetiva sobre el desempeño de la gestión, los datos sobre los resultados de la misma. Ante lo anteriormente descrito, se hace necesario realizar una evaluación de acuerdo a las políticas de gestión de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, con el objeto de obtener un diagnóstico general de situación actual del control interno administrativo en la misma.

Tomando en consideración lo planteado y a los fines de concretar la situación para plantear el problema a estudiar en esta investigación se formulan a continuación las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los procesos administrativos principales de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, año 2017-2018.?

¿Cuáles son los Controles Internos de la Secretaria Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, año 2017-2018?

¿Qué indicadores pueden medir la gestión en el control interno administrativo de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas 2017-2018?

¿Cómo son las políticas de gestión administrativa para la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, año 2017-2018.?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Evaluación de gestión para la optimización de los controles internos de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, años 2017-2018.

Objetivos Específicos

1. Definir los procesos administrativo principales de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, año 2017-2018.
2. Identificar Los Controles Internos de la Secretaria Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, año 2017-2018
3. Determinar los indicadores de gestión administrativa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, año 2017-2018.
4. Evaluar las políticas de gestión y de control interno en la administración de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, año 2017-2018.

JUSTIFICACIÓN

Los controles internos dentro de la gestión administrativa de las organizaciones, debe ser cada día más eficientes, eficaces, todo ello es debido a la cantidad de operaciones que se manejan en las mismas, por tal motivo es de gran necesidad, que cuando se presentan problemas en cuanto a las políticas, normas o parámetros establecidas, estas resultan estar inadecuadas sus aplicaciones, evaluaciones, de las mismas en las

organizaciones, por ello se debe buscar las bases que sirvan de guía para dar solución a este tipo de problemáticas y que conlleven a una optimización de la gestión.

En este sentido, es importante resaltar que la presente investigación se desarrollará con el objetivo de evaluar la gestión para la optimización los controles internos en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, de manera que se pueda mejorar la inadecuada aplicación de los controles internos en la gestión, donde los resultados servirán de guías para establecer las políticas de acción a todos los involucrados que intervienen en los diferentes procesos administrativos, para así poder suministrar información para aplicar las medidas correctivas dentro de la misma, para fortalecer las operaciones, e incrementar el prestigio en la Secretaría.

Desde el punto de vista teórico, dicha investigación se justifica, ya que permite conocer la adecuada aplicación y evaluación de un sistema de gestión para la administración de los recursos, operaciones, procesos, entre otros elementos que hacen vida en la Secretaría. Con el propósito de evaluar los métodos que permitan mejorar los controles internos y fortalecer la gestión en la Secretaría en estudio.

De igual manera, desde el punto de vista metodológico, va a favorecer como material bibliográfico a las personas interesadas en documentarse y formarse en el área administrativa, brindando así las bases necesarias a conocer la aplicación adecuada de una gestión. Dentro de esta perspectiva la secretaría será ejemplo y modelo a seguir en las demás dependencias, entes, organismos, institutos, adscritas de la gobernación del estado Barinas.

ALCANCE Y DELIMITACIÓN

Esta investigación, está dirigida a presentar y desarrollar un proyecto no factible, fundamentado en un diseño de campo, mediante una evaluación de gestión que contribuirán a optimizar los controles internos, en la búsqueda de lograr alcanzar una gestión eficiente, eficaz y efectiva, en la práctica administrativa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, al evaluar las políticas, lineamientos, funciones, en la que está basada la visión, metas, objetivos, de la organización.

En esta perspectiva, esta línea de investigación está profundamente vinculada con el área administrativa, debido a que comprende la continuación de mejoras a través de los controles internos , siendo este objeto de estudio de gran relevancia para alcanzar el cumplimiento eficiente de las metas y objetivos, que se plantean en cualquier organización sea pequeña, mediana, grande, del sector público como privado; por otro lado, siguiendo los lineamientos de Normativa para la Elaboración de los Trabajos Técnicos de Grado, Trabajos Especiales de Grado, Trabajos de Grado y Tesis Doctorales.

Posteriormente, esta investigación responde a la problemática que se presenta en esta Secretaría; en este sentido, los resultados de la presente constituyen las bases sobre las cuales esta Secretaría pueda mejorar su gestión y establecer controles internos adecuados con la finalidad para la optimización de los mismos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presenta teorías, leyes y antecedentes que fundamentan el objeto de estudio y los objetivos específicos de la investigación. Al respecto Arias (2012) expone “El marco teórico marco referencial, es el producto de la revisión documental- bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar” (p.106). Por consiguiente son teorías aplicadas en el desarrollo de la investigación, siendo posteriormente de apoyo a personas que utilicen y evalúen aportes de esta investigación.

Antecedentes de la Investigación

El tema de esta investigación ha sido esencia de estudio en diversas oportunidades, quienes han obtenido importantes conclusiones derivadas de la investigación de modo que Arias (2012), expresa que los antecedentes: “Reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.106). Por lo tanto, son argumentos que señalan datos en relación al caso en estudio.

A partir de esta premisa son referencias que indican situaciones, muchas veces modelos que pueden implementarse por resultados óptimos o a su vez entornos no adecuados que no deben renovarse. De allí la

importancia de conocer referencias que indiquen experiencias y acciones aplicadas en este tipo de investigación, que son iniciativas que se deben tener presentes para promover el tema en estudio.

De esta manera, Mamani (2018) de Universidad Nacional del Altiplano Perú para optar Al Grado Académico de Magister Scientiae en Contabilidad y Administración Mención en Auditoria y Tributación, Tesis Evaluación de las Actividades de Control Interno y su Incidencia en la Gestión Administrativa de las Unidades de Gestión Educativa Local de la Región Puno, Periodos 2015 -2016 ,El trabajo de investigación, tuvo como objetivo determinar si el control interno incide en la gestión administrativa de las unidades de gestión local de la región Puno, dentro de este contexto se toman los puntos críticos de la gestión administrativa, para de esta forma optimizar su rendimiento global.

Estos son efectuados con el propósito de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos institucionales. El control interno es un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: Organización, planificación, dirección, control. Metodología, el tipo de muestreo utilizado es no probabilístico, empleando método descriptivo, deductivo y analítico, que sirvió para desarrollar aspectos importantes del trabajo.

Los resultados obtenidos de la evaluación efectuada a las unidades de gestión educativa local de la región Puno, se obtuvo una apreciación general, no cuentan con un sistema de control Interno sólido y vienen desarrollando sus actividades, no se regula una buena Gestión Administrativa que favorezca al logro de los objetivos institucionales, se ha demostrado las causa del desconocimiento del personal sobre las normas del control interno.

Aunado a la investigación se comprueba la incidencia dentro de la gestión administrativa de los controles internos, siendo estos de gran

relevancia para el fortalecimiento administrativo de la secretaría en estudio para de esta forma lograr la optimización de los mismos y conseguir mayor rendimiento dentro de los procesos administrativos.

De modo que Aquino (2017), de la Universidad de Carabobo, presento una tesis titulada “El Informe Coso I en El Ámbito del Control Fiscal para el Servicio Prestado por las Unidades de Auditoría Interna en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua”, Trabajo de Grado Presentado ante el Área de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo para optar al Título de Magister en Ciencias Contables del cual parte su objetivo general “Proponer lineamientos de auditoría, basados en el aspecto conceptual del Informe Coso I, para el control fiscal del servicio prestado por las Unidades de Auditoría Interna en el Municipio Santiago Mariño”, su tipo de investigación fue un proyecto factible, de tipo de investigación de campo y documental, cuyo diseño es no experimental descriptivo.

La población y muestra del estudio está conformado por ocho personas, siendo de tipo no probabilística, se aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos y como técnica la encuesta. La validez del instrumento será otorgada por juicio de expertos. En cuanto al cálculo de confiabilidad se basó en el Coeficiente de Alfa- Cronbach, concluyéndose que en las Unidades en estudio, existen debilidades en la planificación, evaluación de los riesgos, métodos utilizados para la ejecución de una actuación de control fiscal; así como en la elaboración, aprobación e implementación de manuales de procedimientos de auditoría interna, resaltando la necesidad de diseñar lineamientos de auditoría que recoja los componentes del Informe COSO I. La línea de estudio está adscrita a la Investigación Aplicada a los Procesos.

En relación con la investigación su vínculo coadyuvara a incentivar el cumplimiento de objetivos y metas, difundir la planificación institucional,

promover el control interno eficaz, cerciorar el cumplimiento de las normativas vigentes, promover lineamientos de auditorías aplicables, difundir indicadores que permitan medir la gestión.

Seguidamente Martínez (2017), en la Universidad Peruana Unión, presento una tesis titulada Relación Entre Control Interno Y Estructura Organizacional De Empresas Ecuatorianas De La Ciudad De Quito, Ecuador, Período 2017. Para optar al grado académico de Maestra en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial. La investigación tuvo por objetivo demostrar la relación entre el Control Interno y Estructura Organizacional de empresas ecuatorianas de la ciudad de Quito. Se empleó una metodología acorde a las características de la investigación considerando el estudio descriptivo y correlacional de corte transversal no experimental.

Se tomó la muestra no probabilística para poblaciones finitas. Los resultados evidencian que existió muy buena correlación significativa ($r = 0.826^{**}$) entre el Control Interno y la Estructura Organizacional. Además, existió buena correlación entre las dimensiones del Control Interno y la Estructura Organizacional ($r = 0.634^{**}$ a 0.777^{**}). Dicho resultado permitirá potenciar la eficacia del trabajo del equipo de profesionales que componen las organizaciones y aplicar cada dimensión del Control Interno en cada área de las empresas que integran la firma F&M Quick Financial Services. Además, vigilar con mayor contundencia las actividades de control en cada unidad productiva, que facilitará obtener calidad de información, toma de decisiones, supervisión planificada en las empresas y mejorar la actual estructura organizacional cada una de las organizaciones estudiadas indistintamente de su tamaño.

Partiendo de que esta investigación ofrece relación entre control Interno y estructura organizacional, lo cual hace mención que eleva los niveles de eficiencia mediante la vigilancia y control de los procesos que se llevan a

cabo que permiten la toma de decisiones en la mejor gestión que se hace necesario que las organizaciones salgan adelante mejorando sus indicadores, lo que sirve de fundamento para este trabajo de investigación.

Por consiguiente, Bejas (2015) de la Universidad de Carabobo presento una tesis titulada Análisis de los Mecanismos de Control de Gestión para el uso de los Recursos Financieros de las Oficinas Administrativas del IVSS sector Aragua Trabajo de Grado presentado para Optar al Título de Magíster en Administración de Empresas Mención: Finanzas, esta investigación surgió debido a la presencia de una separación entre los mecanismos de control de gestión y el uso de los recursos financieros.

El objetivo general fue analizar los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, para lo cual fue necesario identificar la situación actual de los mecanismos de control de gestión, describir el uso de los recursos financieros, determinar las ventajas y desventajas que presentan los mecanismos de control de gestión aplicados a los recursos financieros de las oficinas estudiadas y establecer los beneficios que pueden obtenerse mediante la eficaz aplicación de los mecanismos de control de gestión a los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.

Metodológicamente, utilizó la modalidad de investigación de campo, descriptiva y con base documental. La población estuvo integrada por los trabajadores del área administrativa de las oficinas estudiadas, fue censal y quedó conformada por nueve (09) sujetos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, compuesto por preguntas policotómicas y sometido a la validez de contenido y a la confiabilidad Alfa de Cronbach que arrojó un coeficiente de 0,91. Las técnicas de análisis de datos fueron la cuantitativa y la cualitativa. Se

concluye que los beneficios que pueden obtenerse mediante la eficaz aplicación de los mecanismos de control de gestión a los recursos financieros permiten obtener la información financiera necesaria, fiable y oportuna, para fundamentar la adecuada toma de decisiones operativas y promover la eficiencia para el logro de los objetivos. Se recomienda implementar mecanismos de control de gestión.

Tomando en consideración, que la misma establece cuales son los beneficios de la aplicación de mecanismos de control de gestión , además de que permite la rendición de los recursos financieros, permitiendo obtener información necesaria, fiable y oportuna, para la adecuada toma de decisiones que permite el logro de los objetivos y metas propuestas por la organización que eleva los niveles de eficiencia, se convierte en un elemento fundamental para esta investigación dado su vinculación con un ente además de los controles y la forma de ser eficiente, eficaz y efectivo al momento de tomar las decisiones gerenciales necesarias.

Seguidamente Graterol (2015), de la Universidad Del Zulia Núcleo Costa Oriental Del Lago, presento una tesis denominada Control Interno En El Manejo De Inventario De Medicamentos En La Clínica Corazón de Jesús, presento lo presento el trabajo de para optar al título de Especialista en Contaduría. Mención Auditoria. Cuyo objetivo General Evaluar el Control Interno en el Manejo de Inventario de Medicamentos en la Clínica Corazón de Jesús, municipio Lagunillas. Este estudio fue a través de la evaluación del control interno en el manejo de inventario de medicamentos. En lo referente a la metodología, el diseño fue descriptivo, transaccional y de campo. La población estuvo conformada por siete (7), personas involucradas en el manejo de los inventarios y como instrumento se aplico un cuestionario de 19 ítems, cuya validación fue a través del juicio de tres (3) expertos.

En la Clínica Corazón de Jesús existen muchas debilidades en el

control interno, específicamente en el área de inventario, no son efectivos los procedimientos, normas y políticas establecidas por la clínica, se observo que el personal no recibe el adiestramiento y las actualizaciones necesarias para la realización de un control interno. Se observan fallas en el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, monitoreo, sistemas información y comunicación, presentando debilidades, desconocimiento de los riesgos por parte de algunos empleados, falta de compromiso. Se hizo necesaria la formulación de lineamientos en provecho de un buen control interno.

La presente tiene vinculación con el trabajo de investigación, ya que muestra las debilidades en el control interno y manejo de información, que son aspectos fundamentales estudiados en esta investigación con el fin de determinar las debilidades que se presenta en las organizaciones, la necesidad de presentar lineamientos para mejorar el desempeño en la misma.

En tal sentido el autor de la tesis Urdaneta (2014), de la Universidad del Zulia, titulada “Programa de auditoría para la revisión de los proyectos de inversión en el estado Zulia de CORPOELEC”, Trabajo Especial de Grado presentado para optar al Título de Especialista en Contaduría, Mención Auditoría del cual se deriva su objetivo general del propósito de la investigación, es elaborar un programa estándar que contenga todos los procedimientos y técnicas de auditoría necesarias; así como la extensión, oportunidad en la que serán aplicados, todo ello enmarcado bajo las premisas enmarcadas en él. Se aplicaron las técnicas y procedimientos necesarios para dar respuesta a las inquietudes iniciales, se procedió a aplicar entrevistas a los usuarios involucrados en el proceso.

Se diseñó la matriz de riesgos y controles, que mitigan los mismos; considerando además las premisas iniciales previstas en la Planificación de la Unidad de Auditoría Interna, se procedió a efectuar la propuesta del

Programa de Auditoría para los Proyectos de Inversión, todo ello enmarcado en lo dispuesto principalmente en el Manual de Normas Procedimientos en materia de Auditoría de Estado (2011). También se consideraron autores como: Whittington y Pany (2006), Arens (2007).

En este orden de idea, se relaciona con auditorías necesarias, con técnicas, y procedimientos. Y el propósito de este estudio es optimizar, evaluar la gestión para los controles internos, enmarcado con solución de las normas y procedimientos administrativos de materia en auditoría.

BASES TEÓRICAS

Al respecto Arias (2012), expone que las bases teóricas: “Implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.107).

Partiendo de lo expuesto por el autor son el soporte teórico que sirve de base para la investigación en curso, que tiene por finalidad, ser un modelo para las otras dependencias de la gobernación, en cuanto al manejo, la aplicación de las políticas de gestión administrativa, todo ello en aras de aportar soluciones u opiniones para un mejor manejo de los procesos administrativos dentro de la secretaría estudiada, a su vez indicar la importancia de la administración o gestión como doctrina en los procesos administrativos. Toda empresa persigue un fin, el mismo que se puede alcanzar mediante un proceso establecido.

Estas forman la plataforma en el cual se construye el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo, permite conocer los elementos de estudio; en la cual se presentan una serie de conceptos y definiciones alusivos al

objeto de estudio y a su vez correlacionado al sujeto a investigar como es el caso de la Secretaria Ejecutiva de Desarrollo Económico.

Proceso Administrativo

En la opinión de Miner (2013), expresa que es: “Un conjunto de pasos o fases mediante las cuales se aprovechan los recursos con los que cuentan las empresas. Estas se dividen en los siguientes elementos: Planificación, Organización, Dirección, Coordinación y Control” (p. 138).

Es por esa razón que el proceso administrativo, permite a la empresa llevar adecuadamente sus actividades, a través de actividades organizadas mediante una planificación que debe ser con una dirección o intencionalidad mediante el establecimiento de controles, que permitan evaluar el desempeño de la gestión. En él se refleja el desempeño de sus administradores, medir el grado en que los gerentes realizan sus funciones, como realizan el trabajo. De modo que en la secretaria en estudio, al realizar cada una de las fases o pasos requeridos, cumplirá con los mecanismos prioritarios para un manejo más eficiente de los recursos disponibles.

El Proceso Administrativo

Al respecto Osorio (2014), señala que es:

Un conjunto de pasos necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo. Compuesto por dos fases la Fase I llamada Mecánica, comprende Planeación y Organización; La Planeación (lo que van a ejecutar en la empresa, se realizan planes, programas, presupuestos, etc.); la Organización (cómo se va a realizar y se cuenta con los organigramas, recursos y funciones). Fase II Dinámica, comprende Dirección y Control; la Dirección (encargada de disponer las tareas y para ello cuenta con la autoridad para dirigir, supervisar, liderazgo, comunicación,

motivación); y el Control, es cómo se ha realizado el producto o servicio, que se hizo, como se hizo y compara los estudios. Cuenta con medición, corrección y retroalimentación.

En tal sentido, los procesos administrativos no son más que una serie de procesos aplicados en las dependencias para lograr lo propuesto por la organización, sabiendo que la Secretaría, consta de una serie de pasos coherentes en las actividades a concretar dichos procesos, con el fin de establecer y conllevar a cumplir con lo establecido en las auditorías internas de revisión de los procesos.

Gestión Administrativa

Con respecto al tema Anzola (2013), menciona que:

Consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (p.70).

A los efectos de esta investigación, se considera que la gestión administrativa, es una de las actividades más importantes en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos planteados, mediante la unión, el esfuerzo, compromiso, de todo el personal que labora dentro de la misma.

Fundamentos de la Administración

La opinión de Dubrin (2015), que:

Es un enfoque útil y una forma de ver el trabajo de los administradores. Dicho proceso consiste en una serie de pasos, que llevan a alcanzar el éxito total; del cual se obtiene un producto

o servicio excelente, para alcanzar una utilidad rentable, y utilizar recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos en forma adecuada para beneficio de la empresa. (p. 9).

En concordancia con el autor es relevante establecer que se tiene que dar una variedad de pasos para cumplir con la parte que le corresponde para poder alcanzar lo propuesto por la organización sin importar si esta es pública o privada, pero que dependerá de los elementos con que cuente para poder ser más eficiente para alcanzar los máximos beneficios.

Funciones del Proceso Administrativo

Cabe señalar que Megginson, (2013), señala que:

Para lograr los ideales trazados por la empresa, se deben desempeñar ciertas funciones importantes y elementales, estas funciones unificadas en un solo se le conoce como Proceso Administrativo. Una de las primeras clasificaciones de las funciones del Proceso Administrativo, fue realizada por Henry Fayol siendo ellas: Planificación, Organización, Coordinación, y Control, de los cuales indicaba que eran las funciones primarias. Reyes Ponce expone cuatro fases para efectos didácticos quedando así: Planificación, Organización, Dirección y Control. Pero sin importar la clasificación de la empresa o tipo de organización, se debe desempeñar para efectos funcionales y prácticos esas cuatro etapas principales. (p.10).

De allí pues que es necesario tener presente las diferentes fases o funciones de manera que se integren en una sola dirección en pro de la organización que establece los distintos controles para convertirla en funcionales de una manera práctica de acuerdo a la misión y visión que tenga la organización.

Planificación

Siendo la primera función administrativa es la planificación, la cual sirve de base para el resto de las funciones, permitiendo además conocer el camino a seguir para realizar las actividades de manera eficaz; en esta perspectiva, Bernal (2012), resaltan que la planificación es “La planificación es la primera función administrativa porque sirve de base para las demás funciones. Esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro”. (p.2), después de esto, es importante destacar que la planificación, orienta las actividades a realizar, por tal motivo es imprescindible que en toda organización se lleve a cabo y más aún en la Secretaría de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, donde se realizan diversas tareas y es necesario ser guiado, a través de una planificación.

Organización

La organización es la segunda función administrativa, que al igual que la planificación es necesaria por permitir la distribución tanto de las actividades como los recursos, de manera que se puedan aprovechar de manera eficiente y eficaz. En efecto, Daft (2004), considera que esta consiste en “asignar las tareas, en agrupar las actividades en departamentos y en asignar la autoridad y los recursos en la organización”. (p.2). En este mismo sentido, es relevante precisar que en la Secretaría de Desarrollo Económico de la gobernación del estado Barinas, la función de organizar se debe efectuar por el jefe del departamento, pues es una atribución en el ámbito de su competencia.

Dirección

La dirección, es la función donde se desarrolla todo lo planificado dentro de las organizaciones. En este propósito Daft (2004), resalta que esta función consiste en “usar la influencia para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales” (p.1). Por consiguiente, esto significa proporcionar una interacción con todos los miembros de éste para llevar a cabo acciones conjuntas que garanticen una mejora en las condiciones que se tienen.

Control

Constituye una de las funciones fundamentales, que permite conocer los problemas presentados en cada área de una organización. Así mismo, Daft (2004), opina, que el control es “vigilar las actividades de los empleados, determinar si la empresa se dirige a la consecución de sus metas y tomar las medidas correctivas que vayan necesitándose” (p.1), esta es una de las etapas indispensables al igual que las anteriores, debido a que permite identificar las irregularidades que se presentan en el desarrollo de las actividades administrativas para así poder tomar las decisiones necesarias para establecer los correctivos que se requieran.

Cada una de estas funciones administrativas son relevantes en cualquier organización, De este modo es evidente que para la secretaría en estudio es determinante cada una de estas fases para el buen funcionamiento administrativo que en la gestión se requiere para el alcance de las metas establecidas de acuerdo a la planificación anual en las mismas, dando cumplimiento a los procesos administrativos elementales.

Flujogramas o diagrama

Según Gómez (2016) hace referencia a que:

Expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica, según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las persona, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado etc,(p.1)

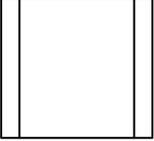
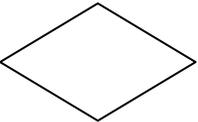
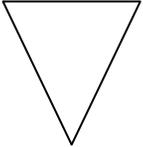
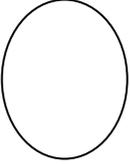
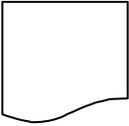
Al complementar las herramientas necesaria para los procesos administrativos respectivos dando una representación que permita ver los procesos paso a paso la información, para tener una secuencia de lo que se desee desarrollar dentro de la organización quedando plasmado para futuros procedimientos a ejecutar.

Diagrama de Flujo de Datos

A partir de las definición de varios autores se dice que no más que una herramienta en la que se emplean gráficas o símbolos para realizar la descripción o análisis de operaciones que se llevan a cabo en un sistema, los mismos pueden ser de manera manual o automatizado, describiendo los procesos, etapas, lugares, almacenamiento de datos, así como las pautas o retrasos en el sistema, al momento de realizar una actividad, con la intención de cumplir ciertos parámetros.

Estos utilizan ciertos símbolos como los que se detallan a continuación:

Mapa de Procesos

SIMBOLO	DESCRIPCION
	Indicador de inicio de un procedimiento.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una tarea o actividad.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una tarea o actividad predefinida expresada en otro diagrama.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una tarea o actividad de decisión o de conmutación.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una tarea o actividad combinada.
	Conector úsese para representar en un Diagrama de Flujo una entrada y una salida de una parte de un Diagrama de Flujo a otra dentro de la misma página.
	Documento representa la información escrita al proceso.
	Conector utilizado para representar el fin de un procedimiento.

Fuente: Ramos (2012)

Análisis de Gestión Administrativa

La gestión administrativa permite proveer soluciones factibles a las anomalías o diferencias presentes en una organización específica, de esta manera dar impulso y fortalecimiento a las metas establecidas, dando respuesta a las necesidades que puedan detectarse indagando en profundidad para descubrir a tiempo fallas y poder corregirlas. De hecho según Informe especial de grado presentado como requisito parcial para optar al título de magister en gerencia en administración Cumaná, (2014) expone:

El análisis de Gestión Administrativa consiste en la realización de un examen completo y práctico de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento ya sea público o privado, y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que se dan a sus recursos tanto humanos como materiales (p. 135)

Por consiguiente, es un instrumento que es apoyo de las empresas, la cual permite la revisión, supervisión, en los sistemas de control interno de esta manera determina a los gerentes, responsables de la organización, tomar las acciones y corregir para mejorar el ejercicio de las funciones administrativas, la cual para la secretaría en estudio; el análisis en la gestión administrativa permite conocer a través de su estructura como está realmente funcionando, los recursos disponibles.

Gestión Empresarial

Ahora bien Martínez (2013) desde el punto de vista de empresa que: implica conocimientos científicos, muchos de ellos forjados y probados durante siglos, y otros productos de la circunstancia moderna, de las necesidades actuales y de los cambios del entorno competitivo en donde actúan. El pensamiento administrativo se renueva continuamente, por lo que

quien estudie gestión deberá ser un lector permanente no solo durante su formación, sino durante toda su vida profesional, de ahí la importancia de conocer con solidez los principales enfoques sobre gestión y administración de empresas. Siguiendo con la idea, el autor: (Camejo, 2013),” “Refleja cuales fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización” (p. 17). En otro concepto de gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

El termino gestión ha sido definido por numerosos autores, todos coinciden en que se basa en las acciones y decisiones requeridas para desarrollar los procesos de la organización, en función de los objetivos deseados, con atención particular al contexto que la rodea. Toma por ende un matiz estratégico y con carácter no solo de importancia de gestionar según: (Camejo, 2013) “La globalización y los cambios tecnológicos que se han producido en la sociedad han ampliado el campo de la gestión. En las primeras etapas del desarrollo económico, las empresas se definían porque realizaban tareas repetitivas, fáciles de definir” (p.45). De allí que es necesaria la adecuación de las personas y las organizaciones a estos aspectos elementales para el mejor desarrollo de las actividades realizadas del día a día, por lo que es necesario tener presente que las actividades desarrolladas en la organización hacen necesario.

De allí pues sería imposible abordar el tema de la administración, sin las herramientas para dirigir y el desarrollo de éstas, y sin exponer las tendencias históricas relacionadas con el aspecto administrativo, que por supuesto han incidido en las formas y desarrollo de la actividad organizacional, en el diseño organizacional y en el diseño de los puestos de trabajo, así como en otras actividades de suma importancia en las organizaciones. Cada teoría o enfoque formulado es consecuencia del medio y las circunstancias en un momento dado, interviniendo en esto no sólo los factores económicos sino además los sociales y el desarrollo de la tecnología

en esa etapa.

Por lo que podemos comprender que la aplicación de alguna de ellas, o su utilización combinada dependerá de nuestra percepción sobre la situación en ese momento. Dentro de este marco de ideas es la Dirección, cuando esta no establece un comportamiento de responsabilidad, difícil que las demás áreas de la empresa lo cumplan, viene siendo como el ejemplo de Jefe de área, este debe ser el primero en cumplir las y así poder corregir a sus subordinados con autoridad, una empresa que no estén bien definidas sus políticas, tiende a que los trabajadores no cumplan con sus deberes.

El Control interno

Según la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2012), define al control interno de la siguiente manera:

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.
(s/n)

De todo esto se deduce que el control interno es el sistema nervioso de una empresa, puesto que, abarca toda la organización, sirve como un sistema de comunicación de dos vías, y está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades de una empresa específica. Incluye mucho más que sistema contable y cubre cosas tales como: las prácticas de empleo y entrenamiento, control de calidad, planeación de la producción, política de venta de auditoría interna. Toda operación lleva implícito el control interno. El trabajador lo ejecuta sin percatarse de que es miembro activo de su ejecución. Cuando se ejecuta un proceso el concepto de control debe funcionar dentro de ella.

Dentro de una organización el proceso administrativo constituye un desarrollo armónico donde están presentes las funciones de Planeación, Organización, Control y Dirección. El control en su concepción más general examina y censura con anterioridad suficiente, determinada realidad que aprueba o corrige. Este puede ser externo, de gestión e interno. Es conveniente destacar que en la práctica los dos últimos convergen en uno solo.

El sistema de control interno se desarrolla y vive dentro de la organización, cumple y/o alcanza los objetivos que persigue ésta. Los grandes avances tecnológicos aceleran los procesos productivos que indiscutiblemente repercuten en una mejora en los campos de la organización y la administración, pues ésta debe reordenarse para subsistir. Ya a finales del siglo XIX se demostró la importancia del control sobre la gestión de los negocios y que éste se había quedado rezagado frente a un acelerado proceso de la producción.

El control interno debe su existencia dentro de una entidad por el interés de la propia administración. Ningún administrador desea ver pérdidas ocasionadas por error o fraude o a través de decisiones erróneas basadas en informaciones financieras no confiables. Así, el control interno es una herramienta útil mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa.

Es por ello que se puede afirmar que el control interno es el conjunto de mecanismos, sistemas, procedimientos y normas que aseguran una eficiente gestión de la entidad, la consecución de sus objetivos y el mantenimiento de su patrimonio, en un ambiente de participación e integración de todos aquellos que lo emplean y con los que se relacionan: clientes y proveedores, el sistema de control interno se desarrolla y vive dentro de la organización, con procedimientos o formas preestablecidas que aseguren su estructura interna y comportamiento; además debe contar con un grupo humano idóneo para las funciones a cumplir.

Del mismo modo Disgrera (2013), expone, que el control Interno es un proceso, donde se lleva a cabo un grupo de acciones estructuradas y coordinadas, que están encaminadas a la consecución de un fin. El mismo tiene un mayor grado de eficiencia cuando están insertados a los procesos y se complementan como parte indisoluble de la entidad. A su vez el control interno es realizado por las personas en cada nivel de la entidad. Pues desde la dirección de la entidad hasta el último trabajador deben sentirse partícipe del mismo, de este modo cada uno de ellos podrá adquirir un alto grado de conciencia en el momento de evaluar los riesgos, aplicar controles y estar en condiciones de responder adecuadamente a ello.

Pues es imposible que la entidad se encuentre en condiciones de conocer todos aquellos riesgos a los que está expuesta en cualquier momento solamente va a proporcionar un grado razonable de seguridad a la administración de la entidad, conociendo sus limitaciones, se podrá garantizar la consecución de los objetivos. Dada que no puede ser un elemento restrictivo, sino que posibilite los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos en uno o más ámbitos independientes, pero con elementos comunes.

Según Catacora (2013) el sistema de control interno se desarrolla y vive dentro de la organización, con procedimientos o formas preestablecidas que aseguren su estructura interna y comportamiento, además debe contar con un grupo humano idóneo para las funciones a cumplir. En definitiva, el control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

Objetivos del Control Interno

Ahora bien Chapman (2014) expresa, el objetivo de un sistema de control interno es prever una razonable seguridad (ya que esta no puede ser absoluta o total), de que el patrimonio esté resguardado contra posibles pérdidas o disminuciones asignadas por los usos y disposiciones no autorizadas, y que las operaciones o transacciones estén debidamente autorizadas y adecuadas o apropiadamente registradas,

En este sentido, el control interno que no es más que un plan de organización en donde converge un conjunto de métodos y procedimientos de manera coordinada, con la finalidad de alcanzar objetivos tales como:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

A partir de esta premisa es fundamental, que los administradores de empresas comprendan los objetivos del control interno y, dentro de ese

entendimiento, puedan separar los objetivos principales que persiguen los controles fundamentales de aquellos controles de menos importancia o trascendencia. De manera que, el administrador o gerente debe saber cuáles son los objetivos que persigue cada control, o qué pretende cada control, para poder evaluarlo o entenderlo, y así poder determinar cuándo ese control es efectivo o simplemente no se cumple, lo que significa que debe ir a la fuente del control.

Importancia del Control Interno

La importancia de un adecuado control interno se puede resumir de la siguiente manera en opinión de Fernández y Vásquez, (2014).

Las empresas en cualquier entorno en el que se desarrollen es importante que cuenten con un control interno efectivo, que ejerza la función de verificación, pero que también sea utilizado como una herramienta que facilite la gestión administrativa. Son muchos los criterios y conceptos que se relacionan con el control interno y su importancia dentro de las organizaciones, ya que de esta manera se podrá garantizar el logro de los objetivos inicialmente planteados, minimizando los riesgos y evitando los impactos negativos.

Por consiguiente toda organización debe puntualizar un control interno adecuado independientemente en el ambiente que se encuentre debe revisarse y actualizarse constantemente los mismos, esto permite otorgar a la gestión administración un alto grado de confiabilidad. El responsable al realizar el trabajo de auditoría trabajará menos si la empresa sujeta a indagación cuenta con un suficiente control interno donde; por el contrario trabajara más cuando dicha entidad tiene un sistema deficiente del control interno.

Según Amat (2014) el control interno está compuesto por cinco (5) componentes interrelacionados, los cuales se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, los cuales son:

a) Ambiente o entorno de control: se refiere a los recursos humanos y al ambiente en el cual opera. Los recursos humanos deben tener una serie de atributos entre los cuales se cuenta la integridad, los valores éticos y la idoneidad.

b) Valoración de riesgos: la entidad debe estar consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe establecer objetivos interrelacionados con los procesos de ventas, producción, mercadeo, finanzas, entre otros. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y valorizar los riesgos para manejar y minimizar las posibilidades de errores o irregularidades que se produzcan y afecten la eficiencia, efectividad y economía de los recursos que se manejen. Un error se refiere a equivocaciones, una irregularidad se refiere a actuaciones intencionales, generalmente fraudulentas.

c) Actividad de control: se deben formular políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la gerencia.

d) Información y comunicación: estos sistemas se interrelacionan y ayudan al personal de la entidad en el cumplimiento de sus objetivos.

e) Monitoreo o supervisión: debe monitorearse el proceso total e introducir las correcciones que sean necesarias. De esta manera, el sistema puede retroalimentarse. (p.17).

Cabe destacar que cada uno de estos elementos inciden en la forma de adecuar el manejo y control dentro de las organizaciones, estas deben considerarse para efectos de alcances de los objetivos que son la base para el buen funcionamiento dentro de la misma, considerando las políticas existentes y dando cumplimiento a lo que se desea impulsar.

El control interno como sistema

Así mismo, Catacora (2013) define el sistema como “un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objeto común”. (p.43)

De modo que, se entiende como sistema un conjunto de partes ordenadas e interrelacionadas para llegar a un propósito o fin determinado, el cual debe cumplir condiciones tales como: el desempeño de cada una de las partes que conforman el sistema, afecta la totalidad del conjunto; el

desempeño de las partes, así como sus efectos sobre la totalidad del Sistema son interdependientes; ninguno de los efectos causados por el desempeño de alguna de las partes, tiene efectos independientes hace de ello que se desprendan dos propiedades esenciales de todo Sistema.

Cada parte posee características que se pierden cuando se separa del sistema y, cada Sistema tiene rasgos distintivos que no posee ninguna de sus partes. Así, cuando una de las partes se transforma o se elimina, cambia la totalidad del sistema y, por lo tanto, se pierde su esencia. Un punto focal de esta concepción es la relación de dependencia entre las diferentes partes del sistema, y entre éste y el ambiente que los rodea. De allí que, es posible estructurar un sistema en diferentes partes de distintos niveles, debidamente interrelacionadas.

En este orden de ideas, permite esto concluir la connotación del sistema del control interno, su condición como parte del sistema que en sí misma es la entidad pública o privada y del microsistema que configura la red de entidades y organizaciones que conforman el mercado. Además, si se analiza detalladamente la definición de sistema se puede concretar, que en el control interno como sistema es un conjunto de partes que interactúan entre sí, se desarrollan con diferentes propósitos dependiendo de las necesidades de la organización o negocio.

El control interno es ejecutado por personas

De tal manera Poch (2013) expone que:

Es una actividad inherente a los seres humanos, quienes se unen para coordinar acciones que les permitan garantizar su supervivencia, mejorar sus condiciones de vida o conseguir sus propósitos individuales o como sociedad. Para ello es necesario que los integrantes de una comunidad compartan normas, valores y principios; sean capaces de subordinar sus intereses particulares a favor de los generales o grupales; tengan claro el sentido que le confieren a su existencia y se comprometan con las diferentes

organizaciones de las que hacen parte.

Al coordinar acciones o conductas cada persona ordena con las demás, la forma de lograr algún propósito que se comparte de transformar la realidad o de hacerla más afín a sus objetivos o a sus deseos. El conjunto de estas interacciones entre las personas conlleva a generar una red de conversaciones que se hace explícita a través de los requerimientos de las personas que intervienen en la misma, y que toman como base sus necesidades, las cuales se convierten en compromisos para otras, llevan a la realización de acciones que a su vez son evaluadas para verificar su cumplimiento, iniciándose un nuevo ciclo conversacional.

Al entender el Control Interno como un conjunto de elementos interrelacionados, donde intervienen los servidores públicos que integran la entidad, en su condición de componente más importante de la red institucional que se genera, permite mantener siempre presentes las condiciones de satisfacción de los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de Interés y garantiza su cumplimiento.

Las personas hacen que el control interno, logre un buen resultado en términos de la búsqueda de los propósitos de la entidad. La responsabilidad de un buen Control Interno le corresponde a la dirección y a la gerencia de la entidad pública ya que ella proporciona direccionamiento, políticas, aprobación y supervisión. Sin embargo todos los servidores públicos juegan un papel muy importante en la efectividad del Control Interno, de allí que debe conocer sus responsabilidades y sus límites de autoridad, debiendo existir una afinidad clara entre los deberes de los servidores públicos, la forma como se materializa su eficiencia y el cumplimiento de los objetivos que pretende la entidad.

Cabe destacar, que con el desarrollo de los distintos puntos descritos en este capítulo se logró cumplir con el objetivo específico N° 1 de la presente investigación como es: “describir de los aspectos generales que conforman el control interno en las empresas”.

Métodos para el estudio y evaluación del control interno

A tal efecto Holmes (2014) entre los métodos para hacer el estudio y

evaluación del control interno, se encuentran los siguientes:

- a) Método descriptivo o de memorando.
- b) Método gráfico.
- c) Método de cuestionario.

a) Método descriptivo: Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos. La descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso de las operaciones en todas las unidades administrativas que intervienen, nunca se practicará en forma aislada o con subjetividad. Además, se debe detallar ampliamente por escrito los métodos contables y administrativos en vigor, mencionando los registros y formas contables utilizadas por la empresa, los empleados que los manejan, quienes son las personas que custodian bienes, cuanto perciben por sueldos, entre otros.

b) Método gráfico: Señala por medio de cuadros y gráficas el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares donde se encuentran establecidas las medidas de control para el ejercicio de las operaciones.

Este método permite detectar con mayor facilidad los puntos o aspectos donde se encuentran debilidades de control, aún cuando hay que reconocer que se requiere de mayor inversión de tiempo por parte del auditor en la elaboración de los flujogramas y habilidad para hacerlos.

c) Método de cuestionarios: consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por el auditor, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones.

Por ende, los cuestionarios son formulados de tal manera que las respuestas afirmativas indican la existencia de una adecuada medida de control, mientras que las respuestas negativas señalan una falla o debilidad en el sistema establecido, de ahí que, el auditor mediante el uso de sencillos cuestionarios, detectará funciones incompatibles del personal involucrado en la operación, administración, control y marcha de la entidad sujeta a auditoría.

Mecanismos de control interno

A continuación se exponen algunos de los mecanismos de control utilizables, sin que esta enumeración comprenda todos los posibles mecanismos de control que se pueden desarrollar en una organización.

Segregación o separación de funciones

De acuerdo a lo expresado por Gómez (2013) las responsabilidades de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción, deben quedar, en la medida de lo posible, claramente segregadas y diferenciadas. Este es uno de los mecanismos de control interno más importante y efectivo. Ejemplo: quien custodia los fondos de una empresa, no deberá ser la misma persona que registra los movimientos de tales fondos, ni ser la misma persona que autoriza la disposición de ellos.

Análisis realizados por la dirección

Puesto que la información oportuna y apropiada constituye en la mayoría de los casos la primera base para la correcta toma de decisiones, es fundamental verificar la confiabilidad de la misma, por ejemplo: la comparación de datos actuales con datos históricos referidos a los mismos períodos; información real versus pronosticada; fuentes de información diversa o cruzada; seguimiento de campañas comerciales, programas de mejora de procesos productivos, proyectos de reducción de costos; son algunas de las herramientas utilizadas para lograr este cometido.

Documentación

La estructura de control interno y todas las transacciones y hechos significativos, deben estar claramente documentados, y la documentación

debe estar disponible para su verificación. Todo organismo debe contar con la documentación referente a su sistema de control interno y a los aspectos pertinentes de las transacciones y hechos significativos.

Por lo tanto, la información sobre el sistema de control interno puede figurar en su formulación de políticas, y, básicamente, en el respectivo manual; además, incluirá datos sobre objetivos, estructura y procedimientos de control; así como la documentación sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa y exacta, y posibilitar el seguimiento y verificación por parte de directivos y fiscalizadores, de todas las operaciones que la documentación refleja.

Niveles definidos de autorización

Según lo señalado por Gómez (2013) manifiesta que:

los actos y transacciones relevantes sólo pueden ser autorizados y ejecutados por funcionarios y empleados que actúen dentro del ámbito de sus competencias, pues, la autorización es la forma idónea de asegurar que sólo se llevan adelante actos y transacciones que cuentan con la conformidad de la dirección. Esta conformidad supone su ajuste a la misión, la estrategia, los planes, programas y presupuestos. De allí que, la autorización debe documentarse y comunicarse explícitamente a las personas o sectores autorizados; estos deberán ejecutar las tareas que se les ha asignado, de acuerdo con las directrices, y dentro del ámbito de competencias establecido por la normativa.

Esto de acuerdo a lo expresado por autor nos indica la necesidad de cumplir una serie de procedimientos que son responsabilidad de las personas autorizadas, con el fin de contribuir en el buen desempeño o ejecución de las políticas y planes de la organización para alcanzar los objetivos, metas propuestas, como es el caso de estudio en particular.

Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos

Las transacciones y los hechos que afectan a un organismo deben registrarse inmediatamente y ser debidamente clasificados, por lo tanto, las transacciones o hechos deben registrarse en el momento de su ocurrencia, o en el más inmediato posible, para garantizar su relevancia y utilidad. Esto es válido para todo el proceso o ciclo de la transacción, desde su inicio hasta su conclusión (Gómez, 2013).

Asimismo, deberán clasificarse adecuadamente para que, una vez procesados, puedan ser presentados en informes y estados financieros confiables e inteligibles, facilitando a directivos y gerentes la toma de decisiones. En opinión de Wallace (2013): en primer lugar, se debe considerar a la auditoría como “un proceso sistemático, lo que significa que el trabajo a desarrollar se encuentra planificado y sujeto al cumplimiento de unas normas técnicas” (p.4), es decir, su desarrollo no se hace al azar sino sujeto a unos métodos estructurados.

Indicadores de Gestión

Sin unos indicadores apropiados no se puede medir, valorar e informar acerca del cumplimiento, la evolución o las desviaciones en los resultados obtenidos con relación a los objetivos que se deben lograr mediante el control de una gestión. Se puede definir como una unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación en el tiempo con los correspondientes referentes externos e internos.

La definición de indicadores permite el diseñar un modelo que facilite la toma de decisiones del control, facilitando la definición de objetivos al centrarse ésta en los indicadores y evalúa la actuación de cada responsable.

Dentro de estos indicadores existen diferentes tipos de evaluación, los cuales van ajustados a las necesidades de cada empresa u organización y del rango de cada miembro que labora en la empresa.

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. De allí la importancia de conocer los indicadores apropiados en el uso y control de gestión administrativa de la secretaría de desarrollo económico de la gobernación donde comprende los estos indicadores como herramientas necesarias en la gestión, que muestra datos que reflejan cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en la planificación anterior en el marco de las metas a cumplir por la secretaría. La idea es que estos indicadores sirvan de bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro.

Los indicadores de gestión tienen la finalidad de guiar y controlar el desempeño requerido para el logro de las estrategias organizacionales, para trabajar con los indicadores debe establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta. El concepto de indicadores de gestión, remonta su éxito al desarrollo de la filosofía de Calidad Total, creada en los Estados Unidos y aplicada acertadamente en Japón.

Por consiguiente Los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso. Tienen que ver con la productividad. Según Fonseca, (2013) menciona que “la eficiencia en cuanto al control interno depende directamente de la comunicación e imposición de la integridad y valores éticos del personal encargado de crear, administrar y vigilar los controles. Deben establecerse

normas conductuales y éticas que desalienten la realización de actos deshonestos, inmorales o ilegales. No serán eficaces si no se comunican a través de los medios apropiados: políticas oficiales, códigos de conducta.

El concepto de eficiencia, tal como lo hemos definido, puede aplicarse, evidentemente, a muchas actividades o niveles de la organización, siempre y cuando tengamos claros los resultados asociados a dicha actividad y los recursos utilizados para su realización. Ello requiere disponer de unos sistemas de gestión que permitan realmente imputar el uso de los recursos, con una definición de los procesos que identifique claramente los productos o los resultados. Podremos así medir la eficiencia de una actividad concreta, de un proyecto, de un programa e, incluso, de un proceso; podremos así medir la eficiencia de la gestión de la organización o de su intervención, o de una campaña concreta de captación de fondos. De allí pues se determina que en la secretaría en estudio el indicador de eficiencia permite medir las metas y logros de acuerdo a la planificación.

Eficacia

Según Freeman (2014) menciona que “es dirigir la gestión hacia la consecución de sus objetivos mediante los recursos disponibles. La evaluación en el logro de resultados, previamente previstos (planes, objetivos, metas, proyectos, etc.), permite establecer el grado de efectividad o eficacia; esta se preocupa por hacer las cosas adecuadas para atender las necesidades de la organización y del ambiente que la rodea, en tal sentido se concentra en el nivel de éxito alcanzado en el logro de los objetivos y orienta su atención a los aspectos externos de la organización. La eficacia se caracteriza por los siguientes aspectos: énfasis en los resultados, ejecutar las tareas correctas, alcanzar las previsiones, objetivos y metas establecidas,

optimizar la utilización de los recursos, prever resultados satisfactorios proporcionar eficacia a los subordinados.

Dentro de la misma idea en la administración de la secretaría en estudio se basa en las acciones y decisiones exigidas para desarrollar los procesos de la misma, midiendo la eficacia por el alcance de los objetivos predeterminados; Siguiendo estrategias viables que fortalezcan la gestión administrativa. A los efectos de este se deben considerar unas políticas dentro de los procesos administrativos.

Políticas Según:(Arena, 2012), "Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización". En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

Clasificación de políticas

Estrategias generales: Se formulan al nivel de alta gerencia y su función es establecer y emitir lineamientos que guíen a la empresa como una unidad integrada. Ejemplo: "Los empleados que laboran en la institución tendrán la posibilidad de ascender de puesto, de acuerdo con su eficiencia y antigüedad".

En cuanto a su origen, las políticas pueden ser:

- Externas: Son factores o condiciones cuyo origen es ajeno a la empresa, pero que pueden tener efecto decisivo en el desarrollo de sus actividades y que por lo mismo, deben tomarse en cuenta al planear.

- Internas: Cuando se originan dentro de la empresa y pueden influir en el logro de los propósitos (variaciones de capital, ausentismo, rotación de personal, accidentes, siniestros, emplazamientos a huelga, innovaciones, reacciones del personal ante los sistemas organizacionales, el prestigio de los jefes ante el personal, los puntos fuertes y débiles de los altos ejecutivos, de los accionistas, etc. En las actividades diarias de una empresa, el

personal se enfrenta a situaciones de decisión en donde no existe una política previamente establecida, lo que origina ciertos lineamientos que sin estar escritos, se aceptan por costumbre en la organización. Ejemplo: "una empresa no ha determinado cual será el límite de entrada de su personal, y a este se le acepta hasta con 15 minutos de retraso". La responsabilidad quien tiene a que estas políticas se cumplan de manera satisfactoria.

Es la Dirección, cuando esta no establece un comportamiento de responsabilidad, difícil que las demás áreas de la empresa lo cumplan, viene siendo como el ejemplo de Jefe de área, este debe ser el primero en cumplirlas y así poder corregir a sus subordinados con autoridad, una empresa que no estén bien definidas sus políticas, tiende a que los trabajadores no cumplan con sus deberes.

Importancias de las políticas.

- Facilitan la delegación de autoridad.
- Motivan y estimulan al personal.
- Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa.
- Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones.
- Indican al personal como debe actuar en sus operaciones. Sobre las políticas cada empresa es importante que presente sus políticas, de manera que cada empleado pueda cumplirlas y sean de mayor ayuda tanto al desempeño laboral de cada empleado como para la institución.

De este modo es relevante la propuesta de política de gestión en la secretaría en estudio para el impulso de alcanzar los objetivos propuestos.

BASES LEGALES

Para la realización de éste estudio se hace necesario conocer los fundamentos jurídicos que de una u otra forma guardan relación con el tema,

de allí las bases legales q fundamentan las políticas administrativas correlativas en la investigación. Según:

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (1999), establece:

Artículo 142: Los institutos autónomos sólo podrán crearse por ley. Tales instituciones, así como los intereses públicos en corporaciones o entidades de cualquier naturaleza, estarán sujetos al control del Estado, en la forma que la ley establezca.

Según lo citado las instituciones públicas y dependencias estarán sujetas al control del estado, cabe destacar que los controles administrativos dentro de las entidades u organismos públicos obedecen según lo establecido en la ley. Dentro de la Secretaría Ejecutivo de Desarrollo Económico del estado Barinas, se establecen controles internos, verificados por contraloría y auditoría interna del estado Barinas, su objetivo es cumplir las normativas en sus procesos administrativos (POA, Memoria y Cuenta, e Informe de Gestión Trimestral).

Según la Ley de la Administración del estado Barinas, en la Sección VII, de la Secretaria de Desarrollo Económico, 2004, en su Artículo 34, dice lo siguiente:

Corresponde a la Secretaria de Desarrollo Económico, la responsabilidad de coordinar y ejecutar las políticas y planes del Ejecutivo Regional en materia de desarrollo industrial, comercial, agrícola, pecuario, forestal, minero y demás actividades económicas de interés para el Estado, promoviendo la seguridad jurídica y una infraestructura física y de servicios, que favorezcan la competitividad de la producción regional. En especial, tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

1. La promoción y coordinación del crecimiento económico del Estado, mediante el estímulo del sector industrial, comercial y minero de interés para el mismo.
2. Coordinar la elaboración y ejecución de los estudios y proyectos de inversión pública y privada, conforme a los intereses del Estado.
3. Promover y coordinar programas de capacitación financiera y tecnológica destinados a las inversiones en las áreas industriales, comercial y minera.
4. La elaboración, recopilación y actualización de los principales indicadores económicos del Estado.
5. La promoción de la iniciativa privada con el fin de impulsar el desarrollo económico del Estado.

Por consiguiente, se relaciona con el tema de la investigación esta ley, en la gestión administrativa de sus funciones como apoyo, supervisión, planificación de promover, organizar las actividades ligadas a los fines agrícolas, económicos, comerciales, evalúan, y dan seguimiento a las actividades planificadas en los procesos administrativos..

De este modo, en **la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (1981) en lo adelante LOPA, publicada en Gaceta Oficial N° 2.818 Extraordinario de 1º de julio de 1981** se establece:

Artículo 1: La administración pública nacional y la administración pública descentralizada, integrada en la forma prevista en sus respectivas leyes orgánicas, ajustarán su actividad a las prescripciones de la presente ley. Igualmente informarán a los interesados sobre los métodos y procedimientos en uso en la tramitación o consideración de su caso.

En la presente investigación está relacionada con los procesos administrativos nacional, en referencia a la Secretaría es un estado descentralizado, su control interno es supervisado, bajo estrictas auditorías internas a la administración.

En esta perspectiva, el control y evaluación de las entidades públicas están enmarcados en las leyes y dispositivos promulgados por el gobierno, que norman su funcionamiento y manejo de recursos. De tal forma, en la Ley Orgánica de La Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010) publicada bajo Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.013 Extraordinario del 23 de Diciembre de 2010, se establece:

Artículo 37: Cada entidad del sector público elaborará, en el marco de las normas básicas dictadas por la Contraloría General de la República, las normas, manuales de procedimientos, indicadores de gestión, índices de rendimiento y demás instrumentos o métodos específicos para el funcionamiento del sistema de control interno.

De esta manera, en la Secretaría, cada departamento (administración, abastecimiento y distribución, procesos y transformación, proyectos y motores de producción), cumple con la tomar decisiones gerenciales necesarias y además gozará la responsabilidad de formular políticas de control, y en efecto, controlar el manejo de las distintas operaciones y recursos que en ellas se dan.

De igual forma está presente el **Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, 2001, Gaceta Oficial N° 37.169 de fecha 29 de marzo de 2001**

Contemplado en el Capítulo II De la Coordinación de los Sistemas de Control

Artículo 28: El control de gestión se realizará fundamentalmente a partir de los indicadores de gestión que cada organismo o entidad establezca. Cuando

no se hayan establecido, la Contraloría General de la República podrá servirse de indicadores por ella elaborados, por sector o área susceptible de control.

Artículo 29: Los indicadores se utilizarán para medir los avances de los planes y programas y sus resultados. En el caso de programas cuya ejecución corresponda a más de un ejercicio presupuestario, la medición de los avances se hará con base en un período determinado en relación con lo alcanzado durante el mismo período en el año inmediatamente anterior y con el objetivo a largo plazo que se hubiese fijado en el programa en particular o en la Ley que regule la actividad administrativa en el sector o área de que se trate.

Como se evidenció en los planteamientos anteriores existe un fuerte respaldo de la Ley sobre la planificación de las actividades y su debido control como realiza los departamentos de la Secretaría,

Ley Orgánica de la Administración Financiera Del Sector Público, 2003. Gaceta Oficial N° 37.606 de fecha 09 de Enero mayo de 2003

Según lo contemplado en el siguiente artículo:

Artículo 5: El sistema de control interno del sector público, comprende el conjunto de normas, órganos y procedimientos de control, integrados a los procesos de la administración financiera así como la auditoría interna. tiene por objeto promover la eficiencia en la captación y uso de los recursos públicos, el acatamiento de las normas legales en las operaciones del Estado, la confiabilidad de la información que se genere y divulgue sobre los mismos; así como mejorar la capacidad administrativa para evaluar el manejo de los recursos del Estado.

Así como lo contemplado en los artículos 131 y 132 del Título VI Del Sistema de Control Interno que señala textualmente:

Artículo 131: El sistema de control interno tiene por objeto asegurar el acatamiento de las normas legales, salvaguardar los recursos y bienes que integran el patrimonio público, asegurar la obtención de información administrativa, financiera y operativa útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones, promover la eficiencia de las operaciones y lograr el cumplimiento de los planes, programas y presupuestos, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestas, así como garantizar razonablemente la rendición de cuentas. p. (41)

Artículo 132: El sistema de control interno de cada organismo será integral e integrado, abarcará los aspectos presupuestarios económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, así como la evaluación de programas y proyectos, y estará fundado en criterios de economía, eficiencia y eficacia. (p. 41).

En la presente investigación, la relación de la Secretaría, se centra en el control interno de sus procesos, su objetivo es asegurar que se lleve a cabo las actividades, asignaciones, necesarias para el cumplimiento de las atribuciones internas de cada departamento.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Actividad: Unidad de actuación o conjunto de actuaciones que se realizan en una organización para el cumplimiento de sus fines económicos y financieros.

Eficacia: Logro de objetivos y metas programados, con los recursos disponibles, en un tiempo y lugar predeterminados.

Eficiencia: Uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado; es el requisito para evitar o cancelar dispendios y errores.

Gestión: En su concepto más simplista, es la acción y efecto de gestionar, o sea, acción y efecto de administrar, diligenciar lo conducente para lograr las metas planificadas.

Indicadores: Son los que miden el cumplimiento de los objetivos generales y específicos, llamados también indicadores de evaluación.

Metas: Es el fin al que se dirigen las acciones o deseos de una persona, lo que se pretende conseguir.

Modelos: Es un prototipo que sirve de referencia y ejemplo para todos los que proponen y siguen una ejecución a seguir.

Normas Administrativas: Reglas de cumplimientos obligatorias emitidas por quien legalmente tiene facultades para ello.

Procesos Administrativos: Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

Planificación: Es un método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento. En una organización, los directivos son quienes tienen que realizar los planes que serán regidos por la planificación.

Organización: Término que se refiere a la estructuración técnica de las relaciones que deben darse entre las funciones, jerarquías y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia. Comprende tres etapas: funciones, jerarquías y puestos.

Dirección: Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización. También se entiende como dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión.

Ejecución: Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

Control: El control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios. El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos.

Política: Es aquella práctica que se ocupa de gestionar, resolver los conflictos colectivos y de crear coherencia social, y su resultado son decisiones obligatorias para todos.

Postulados: Proposición que se toma como base para un razonamiento o demostración, cuya veracidad se admite, sin necesidad de realizar pruebas.

Optimización: Es la acción y efecto de optimizar los grandes cambios organizacionales generados por nuevos esquemas productivos o de prestación de servicios, pocas veces van de la de la mano con los sistemas de registro y control operacional

Políticas de control interno: Son las medidas, pautas, parámetros que debe seguir el personal que desarrolla las actividades de control

Procedimientos de control: Son las técnicas y prácticas que se aplican en las actividades de control realizadas por los órganos de control.

Procesos de control: Son las etapas que comprende el control. cada etapa tiene su propia metodología, sus técnicas, acciones y procedimientos.

Evaluación: Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas.

Seguimiento: Establece el conjunto de acciones que se llevarán a cabo para la comprobación de la correcta ejecución de las actividades del proyecto u otros establecidas en la planificación del mismo.

Sistema: Un sistema es un conjunto de elementos relacionados entre sí que funciona como un todo.

Cuadro 1. Operacionalización de Variables

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicador	Instrumento	Ítems
Definir los procesos administrativos principales de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, año 2017-2018.	Procesos Administrativos	Administrativo	1.-Normas administrativas.	Cuestionario	1
			2.-Procedimientos de los procesos.		2
			3.-Flujo gramas de los procesos.		3
			4.-Planificación de los procesos.		4
Identificar Los Controles Interno de la Secretaria Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, año 2017-2018	Control Interno	Lineamientos	5.-Responsabilidades	Cuestionario	5
			6.-Jerarquización.		6
			7.-Procesos Organizacionales.		7
			8.-Estructuras administrativas.		8
			9.-Compromiso.		9
Determinar los indicadores de gestión administrativa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, año 2017-2018.	Indicadores de Gestión	Medición	10.-Medir eficacia.	Cuestionario	10
			11.-Medir eficiencia.		11
			12.-Gestion.		12
			13.-Control.		13
			14.-Seguimiento.		14
			15.-Evaluacion.		15

. Evaluar las políticas de gestión y de control interno en la administración de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, año 2017-2018.	Políticas	Normas	16.-Recomendación	Cuestionario	16
			17.-Normas Internas.		17
			18.-Políticas.		18
			19.-Modelos.		19
			20.-Lineamientos internos.		20
			21.-Mecanismos		21

Fuente: Cermeño 2018

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se desarrolla el argumento operante de la investigación a través del cual se establecen los lineamientos que se llevarán a cabo; es decir, los procedimientos a seguir para obtener la información necesaria para dar respuesta a las interrogantes del estudio, recopilar y analizar los datos.

En tal sentido, Balestrini (2.014) la define como:

El conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados (p.125).

Por lo tanto, se tomarán en consideración los procedimientos y técnicas a seguir de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, que implican el enfoque y diseño de la investigación, población, muestra; así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y procesamiento de información.

Enfoque de la investigación.

Esta investigación es orientada hacia un enfoque cuantitativo, se describiría el objeto a exponer a través de la recolección y medición de los

hechos y procedimientos de cada una de las variables que forman el tema a estudiar, según este enfoque, se debe recolectar y analizar datos mediante métodos numéricos, así, cuantificar y obtener conclusiones del objeto de estudio.

Nivel de la investigación

En esta investigación según el proceso de los objetivos planteados y las variables en estudio podría evidenciarse un nivel descriptivo, la cual permite identificar situaciones y análisis respectivos. Por consiguiente Según Arias (2012) La investigación descriptiva es:

La caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24)

En consecuencia esta investigación corresponde a un nivel descriptivo, porque permite identificar y describir la gestión a través de la misión y visión de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación Del Estado Barinas, de acuerdo a los lineamientos, que deben adoptarse para optimizar la administración del control interno en la misma, y evaluar las políticas de gestión que intervienen en los procesos administrativos.

Diseño de la investigación

En ese sentido, esta investigación se define como una investigación de campo, ya que se apoya en informaciones provenientes de la realidad, las cuales serán recopiladas a través de una entrevista aplicada al personal de la Secretaria Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del Estado

Barinas a fin de evaluar la gestión, y dar respuesta a las interrogantes que se hacen presentes en la investigación, basados en un cuestionario.

Por su parte, Según el autor Arias (2012) define:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p.31)

De modo que, según esta investigación es fundamental, recopilar información en el lugar donde ocurren los hechos; se recopilara los datos en la Secretaría de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, esto con el objeto de sustentar cada una de las interrogantes que se hacen necesario para cumplir con la evaluación de la gestión de los procesos administrativos de la institución.

Población

Población es un elemento importante; de allí se extraen resultados precisos que generan las conclusiones y recomendaciones. La población debe situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y en el tiempo. De allí que según Arias (2012) lo define como:

La población o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Está delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (p.81)

De tal manera, en la actual investigación los elementos de análisis serán los representantes de la Secretaría de Desarrollo Económico de la Gobernación - Barinas, constituyendo así, una población finita de 20

empleados para estudiar las debilidades en los procesos administrativos en esta dependencia. Así pues Arias (2012), define la población finita, “como una agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además existe un registro documental de dichas unidades” (p.82). De modo que conociendo la población es posible enfocarse más en el problema.

Muestra

Se considera como el conjunto de cosas, personas o datos elegidos al azar, representativos del grupo al que pertenecen y que se toman para estudiar o determinar las características del grupo. De ahí que Según Arias (2012) Muestra “Es un subconjunto representativo finito que se extrae de la población accesible” (p.83). Por consiguiente, determina la problemática capaz de generar datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. En función de esto se toma como muestra toda la población, puesto que la misma es de tipo finita y posee un número pequeño de individuos, un total de veinte (20) personas. Por lo tanto La población es igual a la muestra. Rijan (2012)

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cualquier proceso de investigación es necesario el uso de diversas técnicas que le permitan al investigador obtener información y datos que requiere. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos permiten el registro de la información y visualizan las variables a investigar. Por consiguiente, Falcón y Herrera (2013) se refieren al respecto que "se entiende como técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información". (p.12)

La técnica es indispensable en el proceso de la investigación, ya que

integra la estructura por medio de la cual se organiza la misma y al ser aplicada una técnica conlleva al proceso de información; debe ser resguardada por un instrumento de recolección de datos. De modo que Según: Arias (2012), expresa un instrumento de recolección de datos. "Es cualquier recurso, dispositivos o formatos (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información". (p.68)

En atención a lo antes señalado las técnicas para el desarrollo de esta investigación son las siguientes: Se utiliza la técnica de la encuesta a través de un cuestionario, según: Arias (2012), expone el cuestionario como: "la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador" (p.74).

Pues bien, en esta investigación, el instrumento está compuesto de veintiuna preguntas (mixtas) en escala de Lickert, dirigidas a (20) funcionarios que ejercen sus funciones en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico, desde la óptica del control de gestión a fin de conocer sus apreciaciones de las debilidades y necesidades presentes para el cumplimiento de su misión. En definitiva, según Fernández, Hernández y Baptista (2013) definen;

Uno de los métodos más conocidos para medir por escalas las variables que constituyen actitudes; es el método de escalamiento, es decir se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de escala, a los cuales se les asigna un valor numérico (p.89).

La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Es decir se agregan valores numéricos considerando las variables en estudio. Para el desarrollo de la presente investigación se utilizarán técnicas e instrumentos adecuados, capaces de generar una información confiable y con validez para el estudio científico.

Validez y confiabilidad

Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) que miden las variables correspondientes. Por consiguiente, según Arias (2012) “La validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir” (p.79)

La confiabilidad es una medida de determinación de la estabilidad y la consistencia interna del instrumento; denominada también precisión, corresponde al grado con que los puntajes de una medición. Se encuentran libres de error de medida. De modo para Egg (2012), expone confiabilidad se refiere a la “exactitud con que un instrumento mide lo que pretende medir” (p.35)

Al efecto, agrega que en síntesis un instrumento es confiable, cuando aplicado al mismo sujeto en diferentes circunstancias, los resultados o puntajes, obtenidos sean apropiadamente los mismos. En este sentido, para la determinación de la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto a un grupo de sujetos con características similares a las de la muestra con el objeto de verificar su pertinencia y factibilidad. Por ello, para probarla se utilizó la fórmula estadística del coeficiente Alpha de Cronbach, esquematizada de la siguiente manera:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2}{ST^2} \right)$$

donde:

.K = es el número de ítem del cuestionario.

S^2 = es la varianza por cada ítem al cuadrado.

St^2 = Varianza total al cuadrado de los ítems.

Es de hacer notar que la confiabilidad del instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Al efecto, mediante el apoyo de un estadístico, usando la fórmula de Excel, se sustituyeron los datos en la fórmula referida, obteniendo un valor de 0,89 (ver anexo “C”), el cual se considera muy alto, de acuerdo a la tabla presentada por Ruiz (2014), la cual se especifica de la manera siguiente:

Cuadro Nº 3: Rango y Magnitud. Criterios de Confiabilidad.

Rango	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Nota: Ruíz (2014, p. 95)

Procesamiento de la información

Para realizar el estudio de los datos, arrojados por el instrumento y el grado de congruencia de la medición, siendo el objetivo describir las características de un grupo, el análisis estadístico más elemental es la elaboración de una tabla de distribución de frecuencias absolutas y relativas o porcentuales, generando un grafico desde la tabla sea en barra o pastel, a través del programa Microsoft Excel.

De modo que la estadística descriptiva, según: Martins y Pallela (2013), exponen; “consiste sobre todo en la presentación de datos en forma de tablas o gráficos” (p.13). Es decir los datos deben ser procesados y presentados utilizando cuadros y gráficos, donde los datos se muestren de acuerdo a los indicadores señalados, siendo los mismos representativos de

acuerdo a lo que se identifica en cada uno de ellos.

Por consiguiente la estadística descriptiva. Su objeto fundamental describir y analizar las características de un conjunto de datos, basada en conclusiones sobre las relaciones existentes con otras poblaciones, No obstante puede no solo referirse a la observación de todos los elementos de una población (observación exhaustiva) sino también a la descripción de los elementos de una muestra (observación parcial).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez realizado el proceso de recolección de la información, que tiene como eje referencial los objetivos de la investigación, se efectuó la tabulación de los datos obtenidos, para proceder al análisis de los mismos, los cuales se muestran en el presente capítulo.

Acercas de este particular, la recolección de la información se efectuó satisfactoriamente ya que los miembros en la Secretaría ejecutiva de desarrollo económico de la Gobernación del estado Barinas, aceptaron llenar la encuesta, lo que permitió realizar los respectivos análisis y así concretar los objetivos propuestos para la investigación.

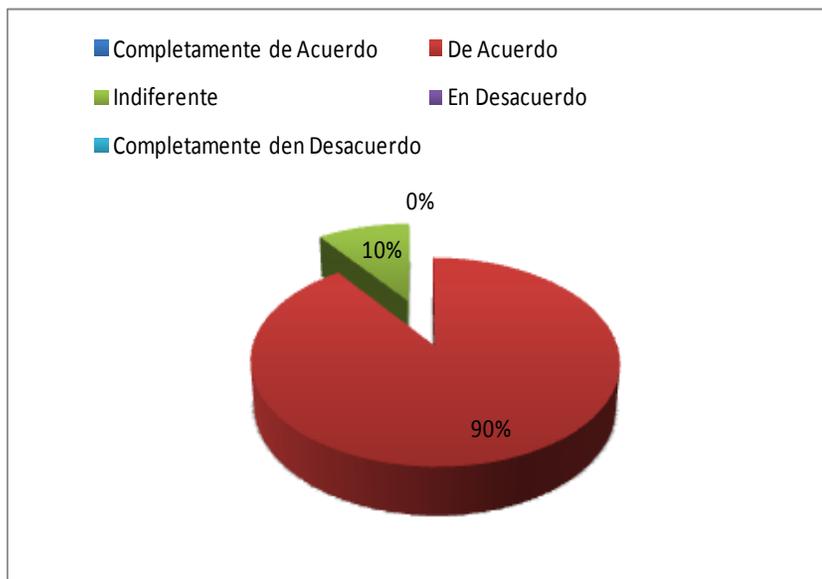
1. ¿Las normativas administrativas existentes en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, son las adecuadas?

Tabla 1. Normas administrativas de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	18	90%
Indiferente	2	10%
En Desacuerdo	0	0
Completamente den Desacuerdo	0	0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 1. Normas administrativas de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.1 (2018)

El 90% de los empleados encuestados consideran la alternativa de acuerdo, manifestando que las normativas existentes en la Secretaría, son adecuadas en cuanto al funcionamiento de procesos de control interno administrativo, siendo evidente el mayor porcentaje en aceptabilidad a las mismas. Es importante señalar que, las normativas permiten mejorar el desempeño y gestionar los compromisos de manera más eficiente y eficaz.

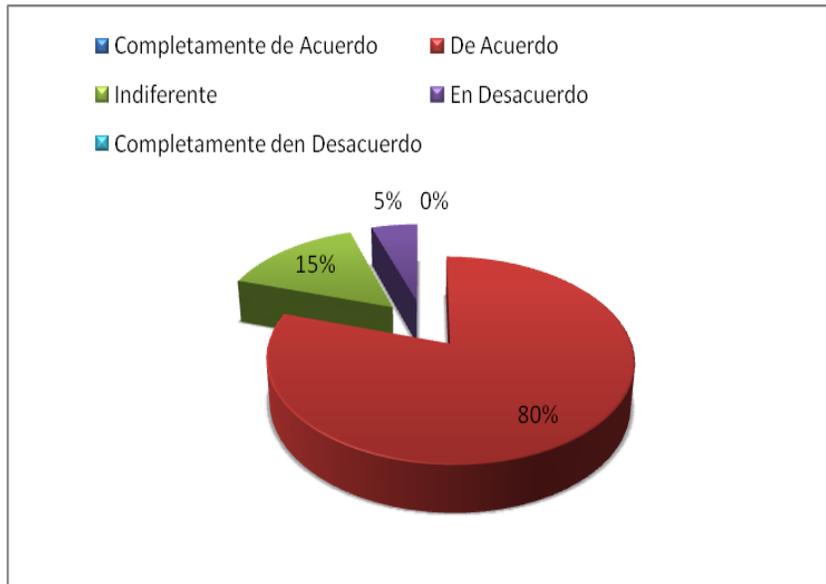
2. ¿Esta Ud. de acuerdo con los procesos administrativos de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

Tabla 2. Los Procesos administrativos de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	16	80%
Indiferente	3	15%
En Desacuerdo	1	5%
Completamente den Desacuerdo	0	0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 2. Procesos administrativos de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.2 (2018)

El 80% del personal está de acuerdo que los procesos administrativos de la Secretaría, son adecuados para el control administrativo pertinente, De modo que en su gran mayoría evidencia la efectividad de estos. Es importante señalar que, los procesos administrativos es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para alcanzar un objetivo común y así aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la institución para hacerla efectiva.

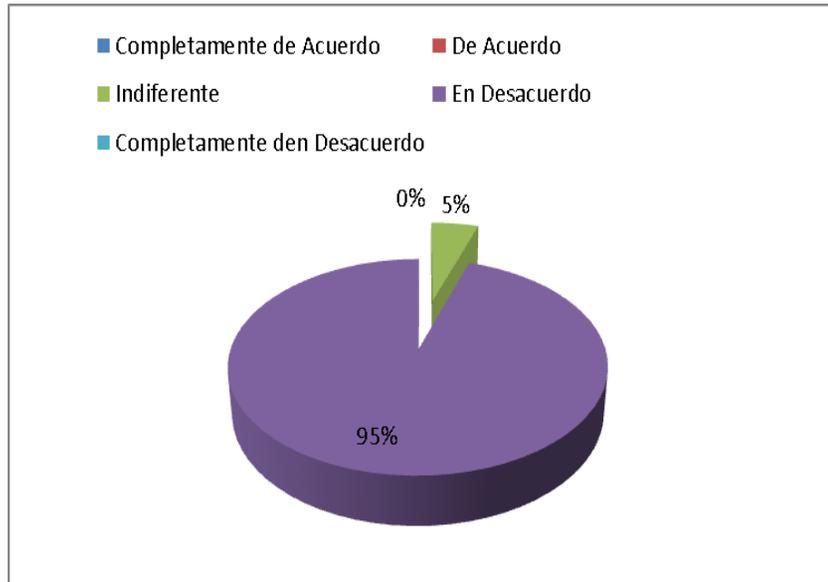
3. ¿Cree Ud. que son aplicados los procedimientos administrativos en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

Tabla 3. Los Procedimientos administrativos de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Indiferente	1	5%
En Desacuerdo	19	95%
Completamente den Desacuerdo	0	0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 3. Procedimientos administrativos de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.3 (2018)

El personal de la Secretaria en un 95%, confirman estar en desacuerdo en que se aplican los procedimientos administrativos de forma regular, lo que evidencia un porcentaje en su totalidad, considerando esto notable para el buen funcionamiento de la institución en estudio.

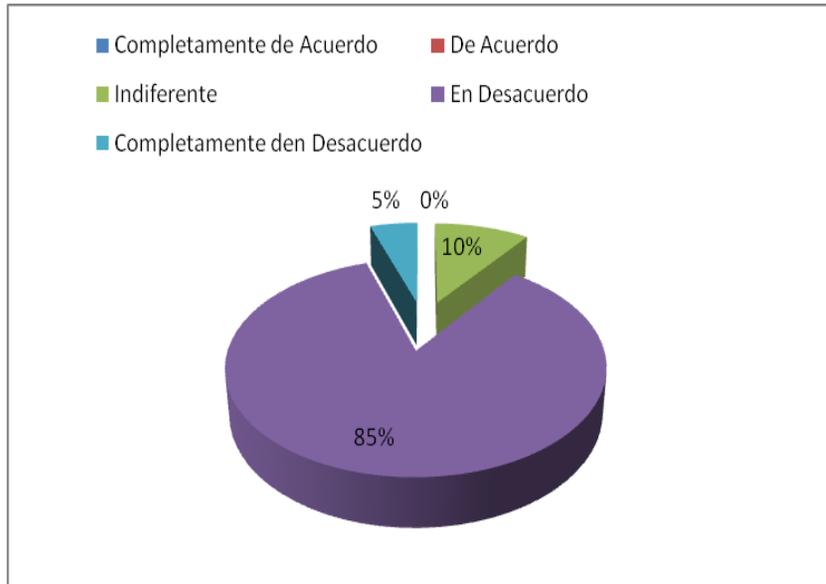
4. ¿Usted como funcionario(a) está de acuerdo con los flujogramas existentes en su departamento para evaluar los procedimientos administrativos en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

Tabla 4. Los Flujogramas de los Procesos de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Indiferente	2	10%
En Desacuerdo	17	85%
Completamente den Desacuerdo	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 4. Flujograma de los procesos administrativos de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.4 (2018)

En generalidad los funcionarios encuestados el 85% manifiestan estar en desacuerdo con los flujogramas existentes en su departamento. Se puede observar la negatividad al mismo. Siendo estos donde representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos entre otros.

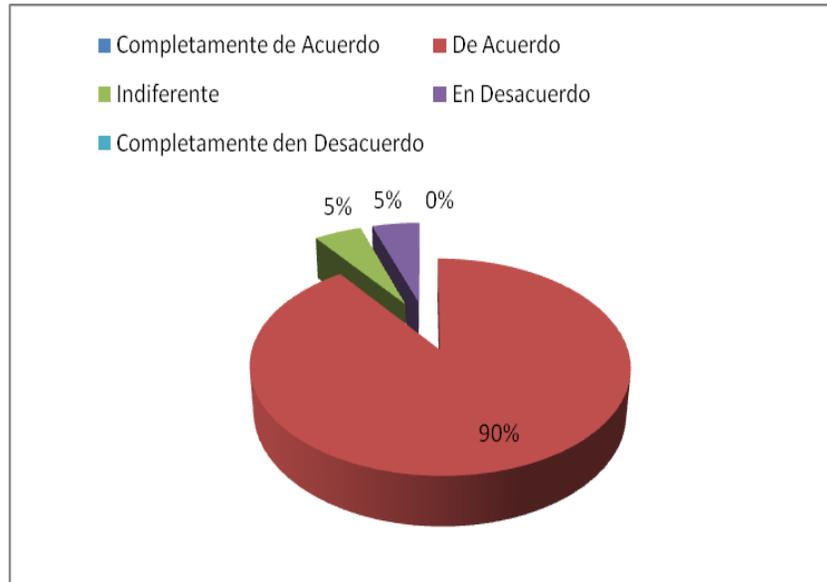
5. ¿Dentro de la planificación realizada, se consideran los procesos administrativos en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

Tabla 5. La Planificación de los procesos de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	18	90%
Indiferente	1	5%
En Desacuerdo	1	5%
Completamente den Desacuerdo	0	0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 5. La Planificación de los Procesos de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.5 (2018)

La mayoría de los funcionarios 90%, está de acuerdo que se considera los procesos administrativos dentro de la planificación que se realiza en la Secretaría. Entendiéndose que la planificación es el proceso por el cual se consigue alcanzar una visión del futuro, en donde es posible establecer y obtener objetivos, mediante un estudio y un desempeño de gestión.

6. ¿Esta Ud. de acuerdo con las responsabilidades suscritas en la gestión administrativa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

Tabla 6. La Responsabilidad de los funcionarios en la gestión administrativa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	20	100%
De Acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
En Desacuerdo	0	0
Completamente den Desacuerdo	0	0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 6. La Responsabilidad de los funcionarios en la gestión administrativa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.6 (2018)

La conformidad es total del personal encuestado en la institución estudiada siendo un 100% los que coinciden en estar completamente de acuerdo reflexionando ante esta que son compromisos intrínsecamente de las funciones administrativas. En este sentido, la importancia de tener sentido de pertinencia para el buen funcionamiento dentro de la gestión administrativa.

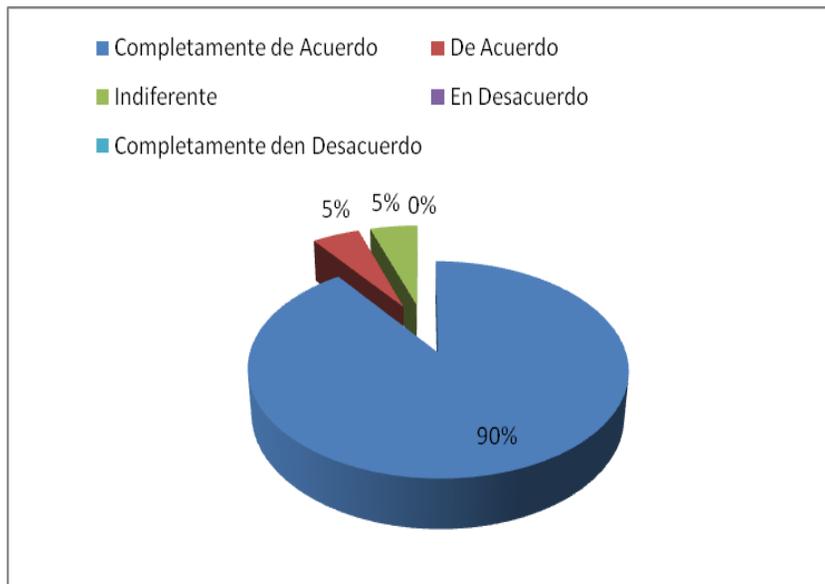
7. ¿Dentro de la gestión administrativa, es considerada la jerarquización para la toma de decisiones en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

Tabla 7. La jerarquización para la toma de decisiones se considera dentro de la gestión administrativa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	18	90%
De Acuerdo	1	5%
Indiferente	1	5%
En Desacuerdo	0	0
Completamente den Desacuerdo	0	0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 7. La jerarquización en la toma de decisiones dentro de la gestión administrativa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.7 (2018)

Se evidencia en un 90% en estar completamente de acuerdo internamente, siendo considerada la jerarquización para la toma de decisiones dentro de la gestión administrativa cumpliendo con algunas de las funciones en la institución en estudio.

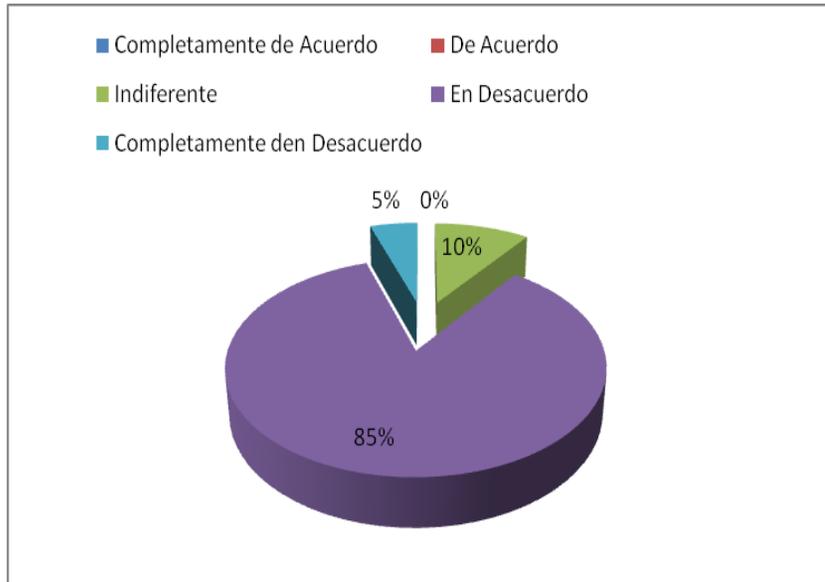
8. ¿Los procesos organizacionales se cumplen de acuerdo con las atribuciones de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

Tabla 8. Los procesos organizacionales de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Indiferente	2	10%
En Desacuerdo	17	85%
Completamente En Desacuerdo	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 8. Los procesos organizacionales de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.8 (2018)

Existen opiniones de los funcionarios, en la mayoría en un 85% que están en desacuerdo, con el cumplimiento de los procesos organizacionales en la secretaría. Aunado estos permitirían brindar un mayor desempeño dentro de institución en estudio.

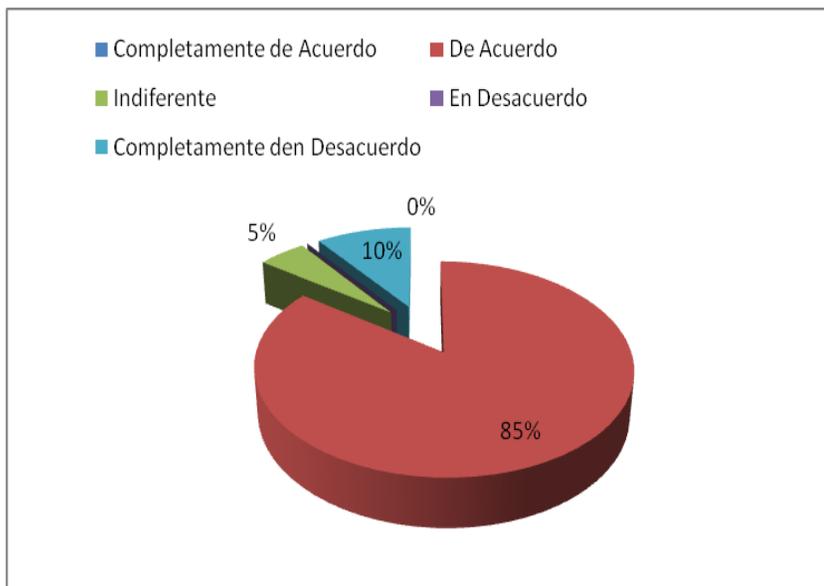
9. ¿Está Ud. de acuerdo con la estructura administrativa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

Tabla 9. Estructuras administrativas de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	17	85%
Indiferente	1	5%
En Desacuerdo	0	0
Completamente De Desacuerdo	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 9. Estructuras administrativas de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.9 (2018)

El 85% de los funcionarios están de acuerdo con la estructura administrativa que existe en la secretaría en estudio; siendo el sistema de relaciones formales que se establecen en el interior de la institución para que esta alcance sus objetivos. De allí es visible la tendencia general a la pregunta expuesta.

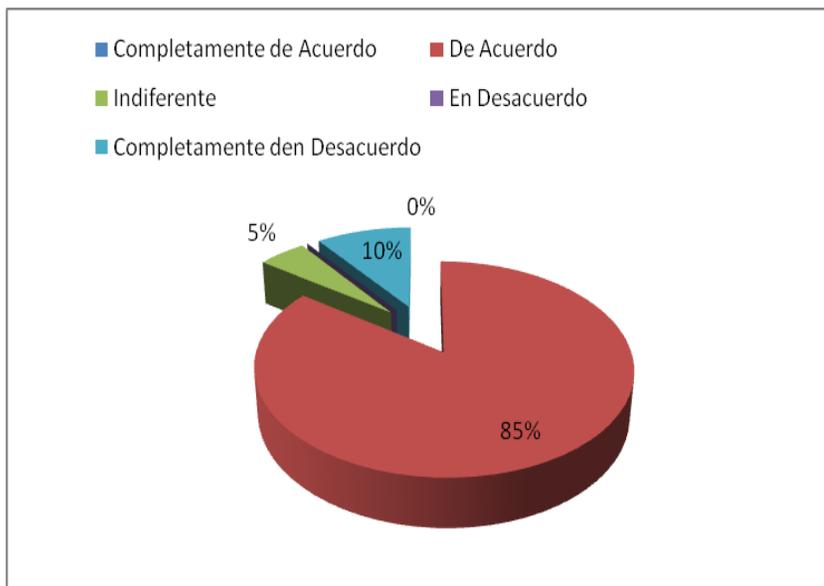
10. ¿El personal de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, está de acuerdo con los compromisos establecido dentro de la gestión administrativa?

Tabla 10. Compromisos adquiridos en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	17	85%
Indiferente	1	5%
En Desacuerdo	0	0
Completamente En Desacuerdo	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 10. Compromisos adquiridos en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.10 (2018)

En conjunto de los encuestados en un 85% manifiestan conformidad con las responsabilidades establecidas dentro de la gestión administrativa. Por consiguiente a nivel institucional esto daría cumplimiento a las actividades desarrollar dentro de la gestión administrativa.

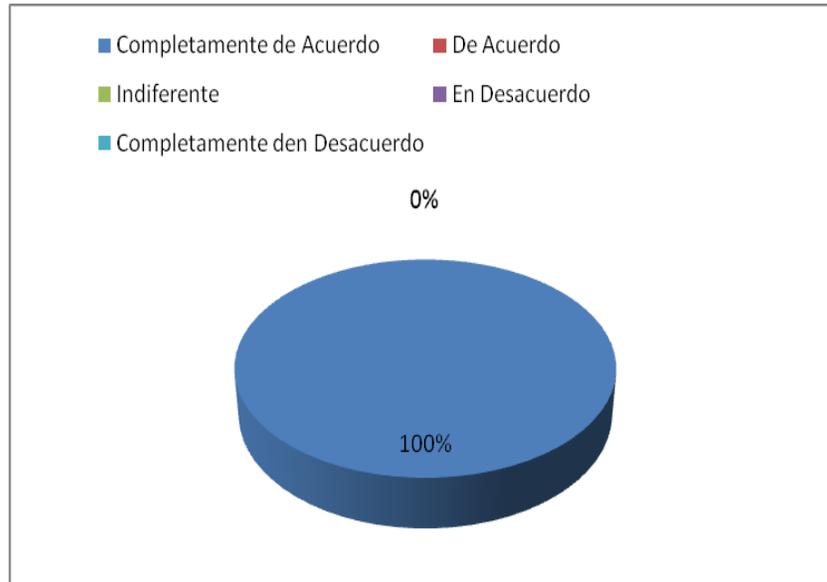
11. ¿Considera usted que el indicador de eficacia mide metas y logros programadas en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

Tabla 11. Eficacia como indicador de medición en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	20	100%
De Acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
En Desacuerdo	0	0
Completamente den Desacuerdo	0	0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 11. Indicadores de Medición de eficacia de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.11 (2018)

El 100% que corresponde al personal encuestado de la secretaría en estudio evidencia que el indicador de eficacia permite a la secretaría medir los objetivos mediante los recursos disponibles para el alcance de resultados sugeridos y esperados, por ello es muy importante conocer las actividades o acciones que los responsables desarrollan en una tarea o proceso.

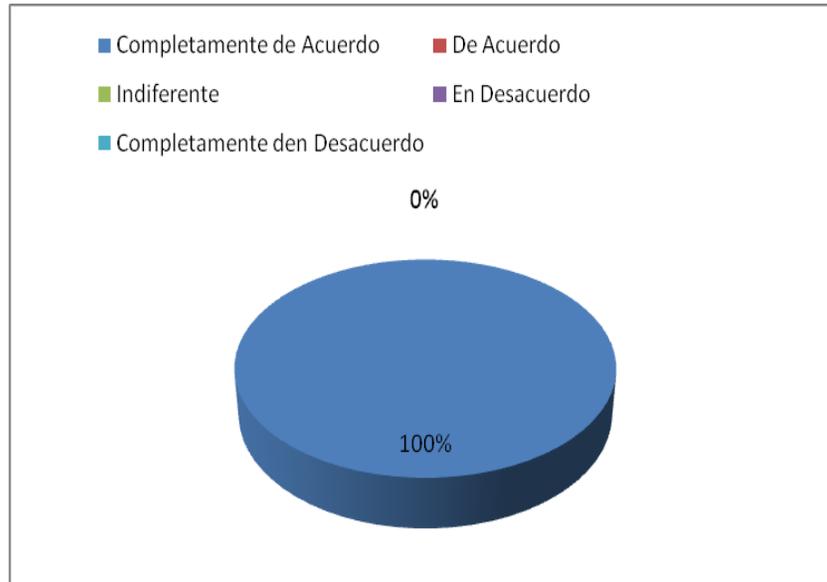
12. ¿El indicador de eficiencia es un medio para el alcance de los objetivos predeterminado necesario en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

Tabla 12. Eficiencia como indicador de medición en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	20	100%
De Acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
En Desacuerdo	0	0
Completamente den Desacuerdo	0	0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 12. Indicadores de medición de eficiencia de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.12 (2018)

La conformidad de los entrevistados en la secretaría es del 100%, el cual representa el total, quien coinciden que el indicador de eficiencia es un medio para verificar el alcance de metas y logros de acuerdo a lo planificado en la misma. De esta manera permite medir el nivel de ejecución de la gestión administrativa, expresando el rendimiento de los recursos utilizados brindando beneficios de acuerdo a los procesos aplicados.

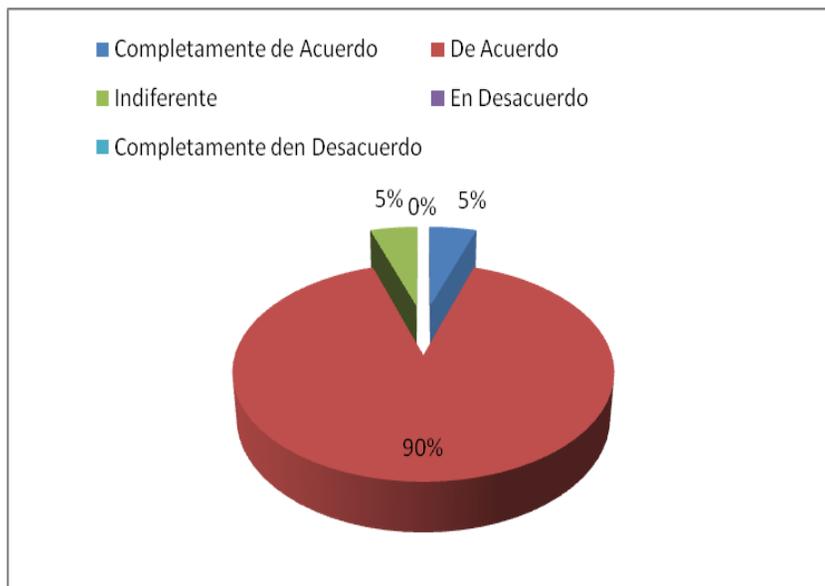
13. ¿La gestión como indicador dentro de los procesos administrativos, es conducente para lograr las metas planificadas dentro de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

Tabla 13. La gestión como indicador de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	1	5%
De Acuerdo	18	90%
Indiferente	1	5%
En Desacuerdo	0	0
Completamente den Desacuerdo	0	0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 13. Indicadores de medición de gestión de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.13 (2018)

Se observa que el indicador de gestión, según los entrevistados en un 90% opinan estar de acuerdo, que es acorde para lograr metas planificadas en la secretaría en estudio, expresando cuantitativamente el desempeño de los proceso, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. De allí se deben formular lineamientos para mejorar el control de la gestión

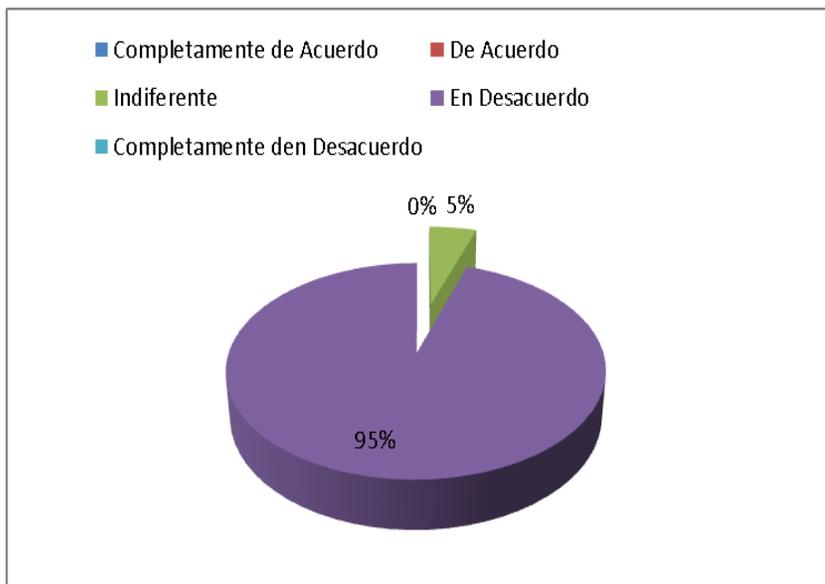
14. ¿Las deficiencias encontradas como consecuencia del seguimiento y control son comunicados con prontitud al órgano correspondiente de acuerdo a lo establecido en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

Tabla 14. Control y seguimiento establecidos en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Indiferente	1	5%
En Desacuerdo	19	95%
Completamente den Desacuerdo	0	0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 14. Control y seguimiento establecidos en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.14 (2018)

Se admite en conjunto de los encuestados siendo el 95% los que difieren de la notificación a la brevedad cuando se detectan fallas en la gestión administrativa ante los organismos competentes para su respectiva soluciones, Cabe destacar la importancia de este para un buen funcionamiento en la organización.

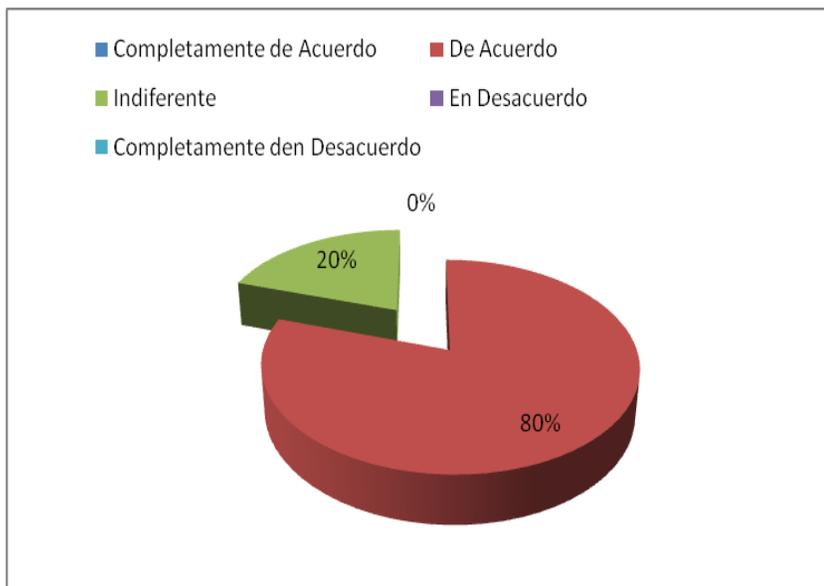
15. ¿De acuerdo a la evaluación realizada por los entes competentes en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas se cumple con los controles internos administrativos?

Tabla 15. Evaluación establecida en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	16	80%
Indiferente	4	20%
En Desacuerdo	0	0
Completamente den Desacuerdo	0	0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 15. Evaluación establecida en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.15 (2018)

En conjunto el personal en un 80% está en consentimiento que se cumple con los controles internos administrativos de acuerdo a la evaluación, considerando un mayor porcentaje a la pregunta realizada para la confiabilidad de la misma.

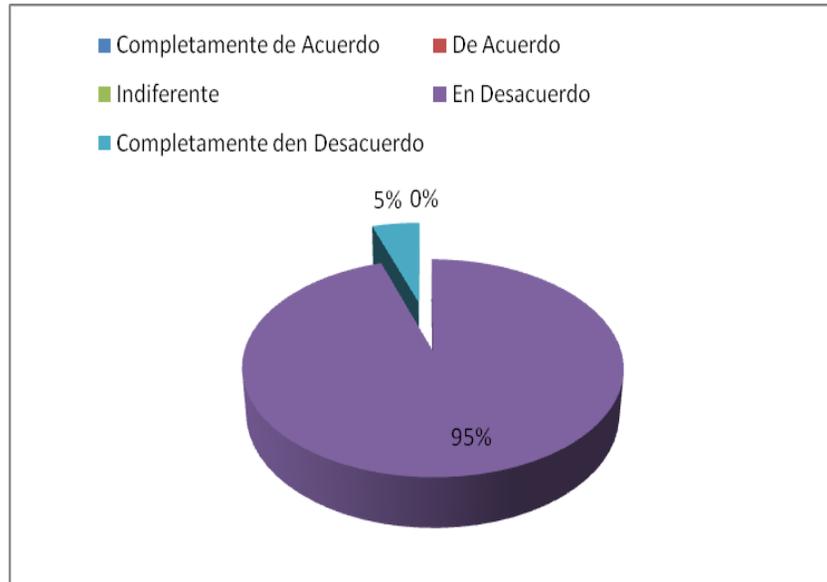
16. ¿De acuerdo a las políticas de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas se elevan propuestas para implementar en el control interno administrativo?

Tabla 16. Las propuestas sobre políticas de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
En Desacuerdo	19	95%
Completamente En Desacuerdo	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 16. Las propuestas sobre Policías establecidas en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.16 (2018)

En inconformidad el personal en un 95% coinciden que no se elevan propuestas que contribuyan a la implementación de proposiciones en el control interno administrativo de acuerdo a las políticas de la secretaría en estudio, lo que es visible la necesidad de propuestas para que sean efectuadas en el control interno en referencia a las políticas existentes en la misma.

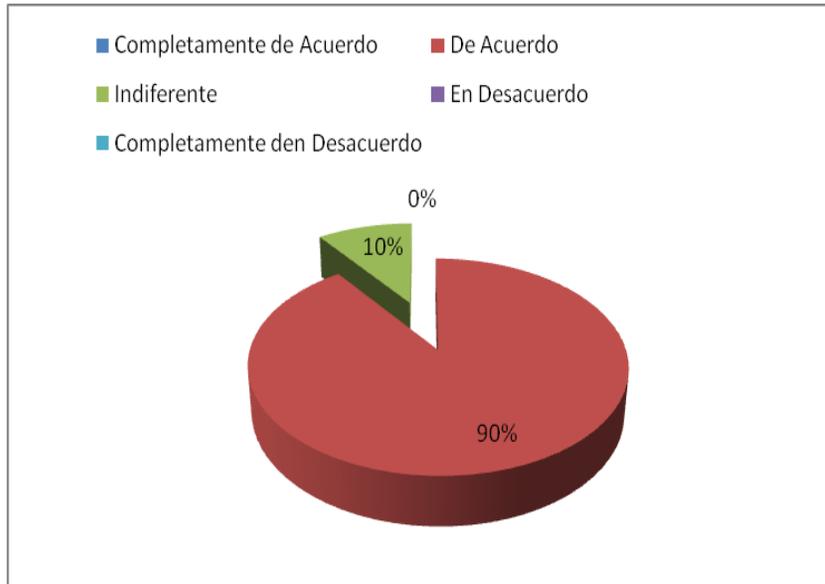
17. ¿Las políticas de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas son aplicadas dentro de la gestión y control interno administrativo?

Tabla 17. Las políticas de gestión y control interno administrativo de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	18	90%
Indiferente	2	10%
En Desacuerdo	0	0
Completamente den Desacuerdo	0	0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 17. Las de políticas de gestión y control de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.17 (2018)

En evidencia un 90% del personal encuestado opinan estar de acuerdo que son aplicadas las políticas dentro de la gestión y control interno administrativo de la institución en estudio. A su vez servirían como base para el fortalecimiento en la gestión administrativa de la dependencia.

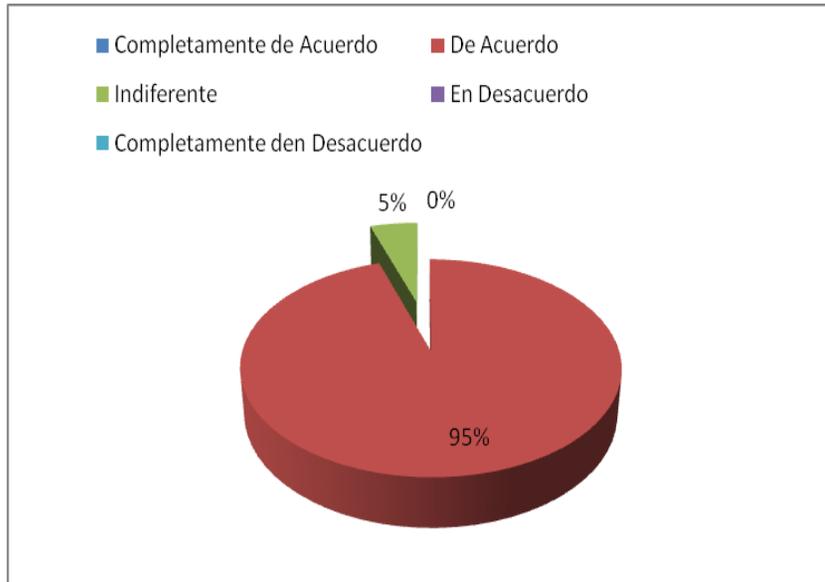
18. ¿Son viables las políticas de gestión administrativa que rigen como base a la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

Tabla 18. Las políticas de gestión administrativa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	19	95%
Indiferente	1	5%
En Desacuerdo	0	0
Completamente den Desacuerdo	0	0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 18. Las políticas de gestión administrativa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.18 (2018)

En convicción un 95% del personal encuestado opinan estar de acuerdo con las políticas de gestión administrativa de la secretaría, por otra parte, estas serian base al cumplimiento de metas de acuerdo a la planificación previamente realizada en la institución en estudio.

19. ¿La Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas considera los modelos de otras dependencias como referencia en la gestión administrativa?

Tabla 19. Los modelos de gestión administrativa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	20	100%
Indiferente	0	0
En Desacuerdo	0	0
Completamente den Desacuerdo	0	0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 19. Los modelos de gestión administrativa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.19 (2018)

En su totalidad el 100% del personal afirman que los modelos de otras instituciones y dependencias; son referencias que sirven de patrón para el fortalecimiento en la gestión administrativa, reflexionando que son otras formas de seguir como ejemplo de implementarse en los procesos y controles administrativo institucionales.

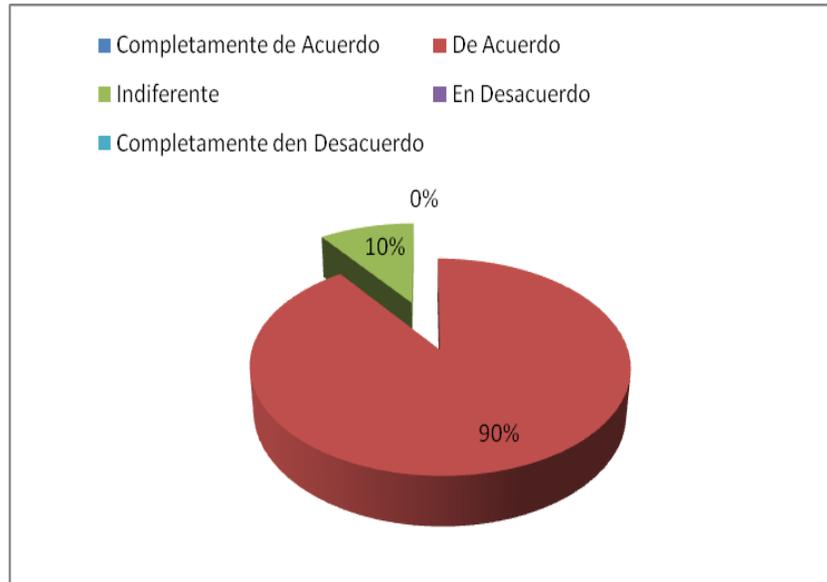
20. ¿La Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas dentro de sus lineamientos internos da cumplimiento a la gestión administrativa exigida?

Tabla 20. Lineamientos internos de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	18	90%
Indiferente	2	10%
En Desacuerdo	0	0
Completamente den Desacuerdo	0	0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 20. Lineamientos internos de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.20 (2018)

En generalidad un 90% del personal está de acuerdo que dentro de los lineamientos internos se da cumplimiento a la gestión administrativa exigida, esto es en conformidad por parte de la secretaría en estudio.

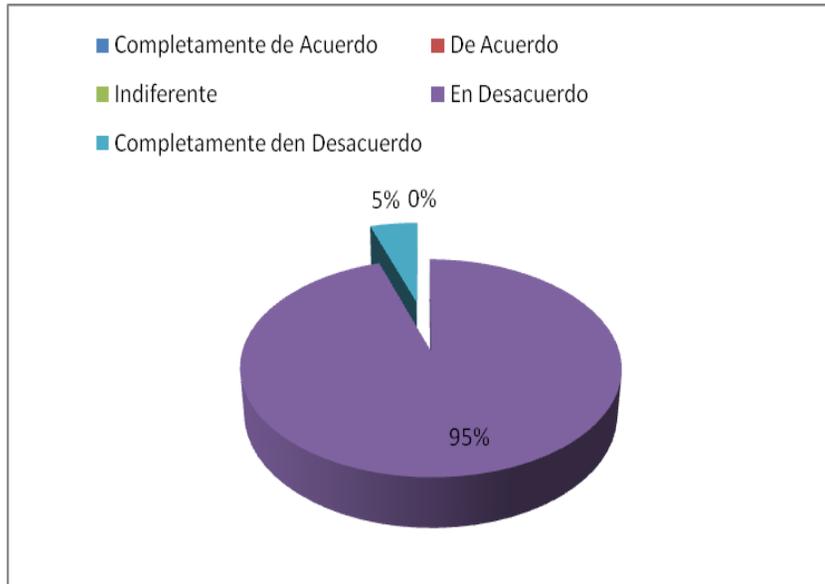
21. ¿La Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas establece mecanismos de mejora continua en caso que se detecten fallas en las normas internas que requieran correcciones respectivas?

Tabla 21. Mecanismos de mejora continúa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.

Características	Frecuencia Administrativa	Frecuencia Relativa
Completamente de Acuerdo	0	0
De Acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
En Desacuerdo	19	95%
Completamente En Desacuerdo	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas (2018)

Gráfico 21. Mecanismos de mejora continúa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas.



Fuente: Tabla N.21 (2018)

Observa en conjunto el 95% de los encuestados en desacuerdo, ósea que no existen mecanismos de mejora perenne en la secretaría, se demuestra la inexistencia en la misma, no se establecen correcciones pertinentes para el cumplimiento de los objetivos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, con relación a la gestión de control interno para su optimización arrojo lo siguiente:

En relación al primer objetivo, definir los procesos administrativos principales de acuerdo a los funcionarios que laboran en cada departamento de la Secretaría, indican estar de acuerdo en cuanto a normas, procedimientos y planificación, manifestando un desacuerdo en el proceso de manera secuencial o aplica el flujograma.

En cuanto al segundo objetivo, identificar los controles internos, según los lineamiento se observo que están de acuerdo en la responsabilidad, ya que el personal asume, según las competencias de las actividades asignadas; a su vez en la jerarquización, los responsables de departamentos asumen compromisos, funciones específicas, correspondiente a los controles internos, sin embargo manifiestan estar en desacuerdo en los procesos organizacionales.

De acuerdo al tercer objetivo, determinar los indicadores de gestión, los cuales se identifican en eficacia, eficiencia, gestión, control, seguimiento y evaluación, cada uno de estos indicadores son determinantes para el cumplimiento de la gestión administrativa dentro de la Secretaría, presentando un desacuerdo en cuanto al seguimiento y control, que son factores o elementos esenciales en una buena gestión..

Cuarto objetivo, evaluar las políticas de gestión y de control interno, donde se ejecutan las normativas internas, políticas, lineamientos, y mecanismos, sus recomendaciones para desarrollar la evaluación de los

procesos de gestión en la administración de la Secretaría, sin embargo se ve el desacuerdo en cuanto a la necesidad de elevar propuestas que permitan la mejora continua de los mismos, en pro de la institución.

Dentro de este mismo orden de ideas, los objetivos propuestos coadyuvan el fortalecimiento de los procesos administrativos, sus controles internos, indicadores y sus políticas internas en la Secretaría para un mejor funcionamiento administrativo, tomando en cuenta la optimización es un elemento de los controles internos, las actividades, las cuales deben ser aplicables para apoyar la práctica de las directrices.

Recomendaciones

A los responsables y trabajadores de las Secretaría en estudio, el control interno deben de realizarlo de manera fundamentada teniendo como base las atribuciones de la misma, el cual permitirá ser utilizado como herramienta de evaluación interna que contribuya a optimizar en la acción administrativa con unos recursos disponibles , promoviendo el seguimiento a las metas como resultado de lo planificado previamente, que inciden en la ejecución de los procesos administrativos, siendo esto esencial en el funcionamiento en la dependencia.

Desde la perspectiva más general deben de trabajar con directrices de gestión preparados en base a un modelo de control interno en las actividades de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y las funciones internas. Considerar las políticas para la implementación de controles internos que cooperen al fortalecimiento y optimización de los mismos dentro de la gestión administrativa de la institución en estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2012). **El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica**. (6ª ed.).

Amat, L. (2014). **Los cinco Componentes del control interno**, disponible en <https://www.monografias.com/.../componentes-control-interno/componentes-control-i>.

Anzola Rojas, S. (2010). **Administración de pequeñas empresas**. México:McGraw-Hill.

Arena, Z. (2012). **El juego de las políticas públicas**, disponibles en www.eafit.edu.co › Histórico noticias 2012 › Agencia de Noticias / Febrero 2012

Catacora, F. (2013). Contabilidad. **La Base para las Decisiones Gerenciales**. Caracas, Venezuela. Editorial McGraw-Hill Interamericana de Venezuela, S.A.

Carvajal, L, Ormeño, M & Valverde, F. (2014). **El Marketing como estrategia para la fidelización del cliente Marketing**, <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/198/pdf>

Camejo, J. (2013). **Definición y características de los indicadores de gestión**, revisado en <https://es.scribd.com/.../Definición-y-Características-de-Los-Indicadores-de-Gestión>

Daft, R. (2014), **Teoría y Diseño Organizacional**, edición Número 11, disponible en https://issuu.com/cengagelatam/docs/daft_teoría_00i-669_issuu

Dubrin, A. (2015). **Fundamentos de Administración**, disponible en <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/fundamentos-administracion/>, Publicado por Editorial Trillas S.A. de C.V. (2015).

Egg, A. (2012), **Tipos de Investigación**, disponible en <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/11/tipos-de-investigacion-segun-ander-egg.html>

Franklin, B (2014), **Auditoría Administrativa**, Segunda Edición, disponible en <https://cucjonline.com/biblioteca/files/.../1a85f884ea1f890592bdd5f941f5b715.pdf>

Falcón, N. y Herrera, B. (2012). <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/técnicas-E-instrumentos-de-recoleccion.html>

Freeman, (2014). **Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y la eficacia**, disponible en desarrollodocente.uc.cl/index.php?option=com_content&view.

Fonseca, R. (2013). **Sistema de Control Interno**, disponible en <https://www.monografias.com/.../control-interno.../control-interno-auditoria2.shtml>

- Gómez R. F. (2013). **Contabilidad I** Semestre. Caracas, Venezuela. Ediciones Fragor.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2013). **Marco metodológico virtual**. Urbe.edu/tesispub/0094020/cap03pdf
- Holmes, A. (2014). **Auditorias Principios y Procedimientos**. Editorial Limusa. México.
- ISO 9001. (2013). **Normas, de procesos y revisión**, disponibles en https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=c2cb9536-92c04a42.
- Fernández, y Vázquez (2014), **Revista Espacios. El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador)**. Disponible en <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Martins, F. y Pallelas, S. (2012), **Metodología de la investigación cuantitativa Procedimientos y muestreos**, disponible en virtual. <https://bibliotecavirtualupel.blogspot.com/2016/.../metodologia-de-la-investigacion.ht>.
- Martínez, A. (2013). **Fundamentos de Gestión Empresarial. Administración Gestión De Empresas.**(3ª ed.).
- Mazuera, H. (2014). Artículo, **Análisis Administrativo para el Levantamiento de procesos en una Empresa**, disponible en <https://repositorio.pucese.edu.ec/.../ALENCASTRO%20GUERRERO%20%20JUNIOR>.

- Meggison, M. (2013). **Administración conceptos y aplicaciones**, disponible en <https://libros.mercadolibre.com.ar/administracion-conceptos-y-aplicaciones-.meggins>.
- Miner, B, (2013), **Proceso Administrativo**, disponible en <https://www.mindmeister.com/es/848929955/proceso-administrativo-seg-n-miner>
- Murillo, A. (2013), **Auditoría Interna para el Control Contable y Administrativo**, disponible, <https://docplayer.es/14456885-Republica-bolivariana-de-venezuela-universidad-rafael>
- Poch, J. (2013). **El concepto de derecho humano**, disponible en www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/.../el-concepto-de-derechos-humanos.p.
- Rondón, R. (2014). **El Control Interno en la Auditoria del Proceso Contable en la Empresa Constructora Primero de Marzo**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad Santa María. Barcelona.
- Ruiz, C, (2013). **Instrumento y técnicas de investigación educativa**. Editorial, Danaga. 3era. Edición.
- Ruiz, R (2014) **Gestión administrativa en Venezuela 2012-2015 (AGAD)**. Consultado el 10 de mayo de 2016 en www.ayl.com.ve/2012/10/analisis-De-gestion-administrativa-agad.html
- Ramió, C. (2016) **Teoría de la organización y administración Pública** .consultada el 20 de abril de 2016 <http://www.fcpolit.unr.edu.ar>

/tecnologiasdelaadministracion/files/2016/08/U1-Carles-Ramió- Teoría-de-La-Organización

Miaja, F (2013) **Las tendencias actuales en los sistemas de control interno de las organizaciones.** Implicaciones para las Administraciones Públicas DA. Revista Documentación Administrativa nº 286-287, enero-agosto 2010, pp. 207-238 ISSN: 0012-4494

Ramírez, D. (2014) **El control interno y sus conceptos**, disponible en <https://www.monografias.com/trabajos104/control-interno-y-sus-conceptos/control-interno-y-sus-conceptos> , relacionado con Champman (2014).

Ramos, C. (2012). **Propuesta de un manual de procedimiento internos para el departamento de afiliación y control patronal de la dirección provincial del instituto ecuatoriana de seguridad social de Chimborazo**, [pagina web en línea].Disponible en: <file:///C:/Users/User/Downloads/ejem%20flujograma.pdf>.

Vásquez, A. (2013). **Herramienta Organizacional**, Que son los diagramas de flujos, disponible en <https://www.gestiopolis.com/tag/diagramas-y-flujogramas/>

Waallace, A. (2013). **Fundamentos de la auditoria**, disponible en https://www.google.co.ve/search?rlz=1C1VFKB_enVE656VE657&q=Fundamentos+de+Auditoría

Weisel, A. (2014), **Introducción al control interno**, disponible en <https://slideplayer.es/slide/9387219/>

Leyes y Reglamentos

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela - *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.908 (extraordinario), 19 - 02-2009.

Contraloría General de la República del Perú,
www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/CGRNew/as_contraloria/prensa/.../2014

El Proceso Administrativo (2014) disponible en la página de Internet
<http://www.unamsapuntos.com/code3/admoni0.html> –26k

Ley Orgánica de la Administración Pública. (*Decreto N° 1.424 del 17 de Noviembre de 2014*), *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 6.147 (Extraordinaria), 17 – 10 – 2001.

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* 2.818 (Extraordinario), 01 – 07-1981.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. (Decreto N° 37.347 del 17 de Diciembre de 2001) *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* 6.013 (Extraordinario), 23- 12- 2010.

Ley de la Administración del estado Barinas, en la Sección VII, de la Secretaría de Desarrollo Económico, (1987)

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (1981)

Ley Orgánica de la Administración Financiera Del Sector Público,
Gaceta Oficial N° 37.606 de fecha 09 de Enero mayo de 2003

Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2009-2012), disponible en fccpv.org/

La Organización Internacional de Normalización (1947), disponible en https://es.wikipedia.org/wiki/Organización_Internacional_de_Normalización

Trabajos de Ascenso y Tesis de Grado

Balestrini (2014). **El conjunto de procedimientos lógicos**, Tesis de Investigación: marco de investigación [Tesis en línea]. <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/marco-metodologico-segun-balestrini.html>

Martínez, M. (2017). **Relación Entre Control Interno Y Estructura Organizacional De Empresas Ecuatorianas De La Ciudad De Quito, Ecuador, Período 2017**. Trabajo de Grado de la Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.

Martínez, M. (2014). **Análisis del Proceso de Control Interno del Efectivo a Través de las Cuentas Corrientes que se Manejan en el Departamento de Contabilidad y Bienes de la Alcaldía Bolivariana de Maturín**. Trabajo de Grado Universidad de Oriente-Núcleo de Monagas.

Murillo, L. (2013). **Auditoría Interna para el Control Contable y Administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del municipio Maracaibo en la Universidad Rafael Urdaneta, del estado Zulia**, Trabajo de Grado de la Universidad Rafael Urdaneta, del estado Zulia.

Rondón, A. (2014). **El control interno en la auditoria del proceso contable en la empresa Constructora Primero de Marzo, Barcelona Estado Anzoátegui**. Trabajo de Grado, Universidad Santa María, Barcelona Estado Anzoátegui.

Pereira, D. (2013). **El Efecto de la Tecnología de Información en las Consideraciones del Control Interno en una Auditoria de los Estados Financieros**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Oriente-Núcleo de Sucre.

Martínez, M. (2014). **Análisis del Proceso de Control Interno del Efectivo a Través de las Cuentas Corrientes que se Manejan en el Departamento de Contabilidad y Bienes de la Alcaldía Bolivariana de Maturín**. Trabajo de Grado Universidad de Oriente-Núcleo de Monagas.

ANEXOS

ANEXO "A"

CUESTIONARIO

Lea cuidadosamente los planteamientos y juicios acerca de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, ante los cuales se solicita su opinión eligiendo una de las cinco opciones de la escala y especificando en lo posible su respuesta. Las opciones son: Completamente de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo, o Completamente en desacuerdo. Esta información será anónima y se utilizará confidencialmente solo para fines académico.

1. ¿Las normativas administrativas existentes en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, son las adecuadas?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

2. ¿Está Usted de acuerdo con los procesos administrativos de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

3. ¿Cree Usted que son aplicados los procedimientos administrativos en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

4. ¿Usted como funcionario(a) está de acuerdo con los flujo gramas existentes en su departamento para evaluar los procedimientos administrativos en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

5. ¿Dentro de la planificación realizada, se consideran los procesos administrativos en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

6. ¿Está Usted de acuerdo con las responsabilidades suscritas en la gestión administrativa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

7. ¿Dentro de la gestión administrativa, es considerada la jerarquización para la toma de decisiones en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

8. ¿Los procesos organizacionales se cumplen de acuerdo con las atribuciones de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

9. ¿Está Usted de acuerdo con la estructura administrativa de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

- a) Completamente de Acuerdo ()

- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

10. ¿El personal de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas, está de acuerdo con los compromisos establecido dentro de la gestión administrativa?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

11. ¿Considera usted que el indicador de eficacia mide metas y logros programadas en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

12. ¿El indicador de eficiencia es un medio para el alcance de los objetivos predeterminado necesario en La Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()

e) Completamente en desacuerdo ()

13. ¿La gestión como indicador dentro de los procesos administrativos, conducente para lograr las metas planificadas dentro de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

a) Completamente de Acuerdo ()

b) De Acuerdo ()

c) Indiferente ()

d) En Desacuerdo ()

e) Completamente en desacuerdo ()

14. ¿Las deficiencias encontradas como consecuencia del seguimiento y control son comunicados con prontitud al órgano correspondiente de acuerdo a lo establecido en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?.

a) Completamente de Acuerdo ()

b) De Acuerdo ()

c) Indiferente ()

d) En Desacuerdo ()

e) Completamente en desacuerdo ()

15. ¿De acuerdo a la evaluación realizada por los entes competentes en la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas se cumple con los controles internos administrativos?.

a) Completamente de Acuerdo ()

b) De Acuerdo ()

c) Indiferente ()

d) En Desacuerdo ()

e) Completamente en desacuerdo ()

16. ¿De acuerdo a las políticas de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas se elevan propuestas para implementar en el control interno administrativo?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

17. ¿Las políticas de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas son aplicadas dentro de la gestión y control interno administrativo?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

18. ¿Son viables las políticas de gestión administrativa que rigen como base a la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

19. ¿La Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas considera los modelos de otras dependencias como referencia en la gestión administrativa?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

20. ¿La Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas dentro de sus lineamientos internos da cumplimiento a la gestión administrativa exigida?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

21. ¿La Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Económico de la Gobernación del estado Barinas establece mecanismos de mejora continua en caso que se detecten fallas en las normas internas que requieran correcciones respectivas?

- a) Completamente de Acuerdo ()
- b) De Acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En Desacuerdo ()
- e) Completamente en desacuerdo ()

ANEXO "B"

VALIDACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
DIRECCION DE ESTUDIOS AVANZADOS
MESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION:
GERENCIA Y PLANIFICACION INSTITUIONAL

Barinas, 19 de noviembre de 2018

Ciudadano(a):

Prof. Manuel D. Quintana

Estimado MSc., ante todo reciba un cordial saludo. Tomando en cuenta su excelente trayectoria en el campo educativo, es la razón por el cual lo(a) he seleccionado como experto(a) para validar el instrumento que ha continuado le anexo, el mismo ha sido diseñado con el propósito de obtener información sobre el tema seleccionado en el trabajo de grado denominado: **EVALUACIÓN DE GESTION PARA OPTIMIZAR LOS CONTROLES INTERNOS EN LA SECRETARÍA EJECUTIVA DE DESARROLLO ECONOMICO DE LA GOBERNACION DEL ESTADO BARINAS 2018-2019.**

Se agradece realizar la respectiva evaluación de los ítems planteados tomando en cuenta la pertinencia o no pertinencia del mismo.

De antemano, agradezco su valiosa colaboración en lo que respeta a observaciones que usted pueda emitir sobre el instrumento ya que estos son de importancia para lograr los objetivos propuestos.

Atentamente,

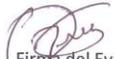
Raquel

Nombre: Raquel Cerneto

C.I.: 105590813

Observaciones:

- 1.- Aceptado
- 2.- Modificar
- 3.- Eliminar


Firma del Evaluador

C.I.: 12836651



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
DIRECCION DE ESTUDIOS AVANZADOS
MESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION:
GERENCIA Y PLANIFICACION INSTITUIONAL

FORMATO PARA VALIDAR UN INSTRUMENTO EN SU CONTENIDO

NOMBRES Y APELLIDOS: Manuel Domingo Cuintero Mejias.

FECHA DE VALIDACIÓN: 29-11-18.

TITULO DE LA INVESTIGACION: EVALUACIÓN DE GESTION PARA OPTIMIZAR LOS CONTROLES INTERNOS EN LA SECRETARÍA EJECUTIVA DE DESARROLLO ECONOMICO DE LA GOBERNACION DEL ESTADO BARINAS 2018-2019.

ITEM	REDACCIÓN									RELACIÓN CON EL PROBLEMA DE INVESTIGACION Y LOS OBJETIVOS	
	CLARIDAD Y PRECISIÓN			CONFUSA			AMBIGUA			SI	NO
	1	2	3	1	2	3	1	2	3		
1	/			/			/			/	
2	/			/			/			/	
3	/			/			/			/	
4	/			/			/			/	
5	/			/			/			/	
6	/			/			/			/	
7	/			/			/			/	
8	/			/			/			/	
9	/			/			/			/	
10	/			/			/			/	
11	/			/			/			/	
12	/			/			/			/	
13	/			/			/			/	
14	/			/			/			/	
15	/			/			/			/	
16	/			/			/			/	
17	/			/			/			/	
18	/			/			/			/	
19	/			/			/			/	
20	/			/			/			/	
21	/			/			/			/	



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
DIRECCION DE ESTUDIOS AVANZADOS
MESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION:
GERENCIA Y PLANIFICACION INSTITUCIONAL

Barinas, 29 de noviembre de 2018

Ciudadano(a):

Msc. Armando Cliggin

Estimado MSc., ante todo reciba un cordial saludo. Tomando en cuenta su excelente trayectoria en el campo educativo, es la razón por el cual lo(a) he seleccionado como experto(a) para validar el instrumento que ha continuado le anexo, el mismo ha sido diseñado con el propósito de obtener información sobre el tema seleccionado en el trabajo de grado denominado: **EVALUACIÓN DE GESTION PARA OPTIMIZAR LOS CONTROLES INTERNOS EN LA SECRETARÍA EJECUTIVA DE DESARROLLO ECONOMICO DE LA GOBERNACION DEL ESTADO BARINAS 2018-2019.**

Se agradece realizar la respectiva evaluación de los ítems planteados tomando en cuenta la pertinencia o no pertinencia del mismo.

De antemano, agradezco su valiosa colaboración en lo que respecta a observaciones que usted pueda emitir sobre el instrumento ya que estos son de importancia para lograr los objetivos propuestos.

Atentamente,

Raquel

Nombre: Raquel Cerneto

C.I.: 10.559.813



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
DIRECCION DE ESTUDIOS AVANZADOS
MESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION:
GERENCIA Y PLANIFICACION INSTITUIONAL

FORMATO PARA VALIDAR UN INSTRUMENTO EN SU CONTENIDO

NOMBRES Y APELLIDOS: Amaudo Chiquein

FECHA DE VALIDACIÓN: 29-11-18

TITULO DE LA INVESTIGACION: EVALUACIÓN DE GESTION PARA OPTIMIZAR LOS CONTROLES INTERNOS EN LA SECRETARÍA EJECUTIVA DE DESARROLLO ECONOMICO DE LA GOBERNACION DEL ESTADO BARINAS 2018-2019.

ITEM	REDACCIÓN									RELACIÓN CON EL PROBLEMA DE INVESTIGACION Y LOS OBJETIVOS	
	CLARIDAD Y PRECISIÓN			CONFUSA			AMBIGUA			SI	NO
	1	2	3	1	2	3	1	2	3		
1	/			/			/			/	
2	/			/			/			/	
3	/			/			/			/	
4	/			/			/			/	
5	/			/			/			/	
6	/			/			/			/	
7	/			/			/			/	
8	/			/			/			/	
9	/			/			/			/	
10	/			/			/			/	
11	/			/			/			/	
12	/			/			/			/	
13	/			/			/			/	
14	/			/			/			/	
15	/			/			/			/	
16	/			/			/			/	
17	/			/			/			/	
18	/			/			/			/	
19	/			/			/			/	
20	/			/			/			/	
21	/			/			/			/	

Observaciones:

- 1.- Aceptado
- 2.- Modificar
- 3.- Eliminar

Amanda J. Lizum
Firma del Evaluador
C.I.: 14799689.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
DIRECCION DE ESTUDIOS AVANZADOS
MESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION:
GERENCIA Y PLANIFICACION INSTITUIONAL

Barinas, 29 de noviembre de 2018

Ciudadano(a):
Prof. Omar Valero

Estimado MSc., ante todo reciba un cordial saludo. Tomando en cuenta su excelente trayectoria en el campo educativo, es la razón por el cual lo(a) he seleccionado como experto(a) para validar el instrumento que ha continuado le anexo, el mismo ha sido diseñado con el propósito de obtener información sobre el tema seleccionado en el trabajo de grado denominado: **EVALUACIÓN DE GESTION PARA OPTIMIZAR LOS CONTROLES INTERNOS EN LA SECRETARÍA EJECUTIVA DE DESARROLLO ECONOMICO DE LA GOBERNACION DEL ESTADO BARINAS 2018-2019.**

Se agradece realizar la respectiva evaluación de los ítems planteados tomando en cuenta la pertinencia o no pertinencia del mismo.

De antemano, agradezco su valiosa colaboración en lo que respeta a observaciones que usted pueda emitir sobre el instrumento ya que estos son de importancia para lograr los objetivos propuestos.

Atentamente,

Raquel
Nombre: Raquel Céspedes
C.I.: 10.559.813



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
DIRECCION DE ESTUDIOS AVANZADOS
MESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION:
GERENCIA Y PLANIFICACION INSTITUIONAL

FORMATO PARA VALIDAR UN INSTRUMENTO EN SU CONTENIDO

NOMBRES Y APELLIDOS: Omar Valeo

FECHA DE VALIDACIÓN: 29-11-18

TITULO DE LA INVESTIGACION: EVALUACIÓN DE GESTION PARA OPTIMIZAR LOS CONTROLES INTERNOS EN LA SECRETARÍA EJECUTIVA DE DESARROLLO ECONOMICO DE LA GOBERNACION DEL ESTADO BARINAS 2018-2019.

ITEM	REDACCIÓN									RELACIÓN CON EL PROBLEMA DE INVESTIGACION Y LOS OBJETIVOS	
	CLARIDAD Y PRECISIÓN			CONFUSA			AMBIGUA			SI	NO
	1	2	3	1	2	3	1	2	3		
1	/			/			/			/	
2	/			/			/			/	
3	/			/			/			/	
4	/			/			/			/	
5	/			/			/			/	
6	/			/			/			/	
7	/			/			/			/	
8	/			/			/			/	
9	/			/			/			/	
10	/			/			/			/	
11	/			/			/			/	
12	/			/			/			/	
13	/			/			/			/	
14	/			/			/			/	
15	/			/			/			/	
16	/			/			/			/	
17	/			/			/			/	
18	/			/			/			/	
19	/			/			/			/	
20	/			/			/			/	
21	/			/			/			/	

Gerencia Empresarial

Observaciones:

- 1.- Aceptado
- 2.- Modificar
- 3.- Eliminar


Firma del Evaluador

C.I: 12.329797

ANEXO “C”
PRUEBA PILOTO

		preguntas																							
		a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	a13	a14	a15	a16	a17	a18	a19	a20	a21	total(1)		
s u j e t o s	1	4	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	76	
	2	4	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	76	
	3	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	82	
	4	4	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	76	
	5	4	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	76	
	6	4	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	76	
	7	4	3	2	2	3	5	4	2	3	3	5	5	3	2	3	2	3	3	4	3	2	66		
	8	4	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	76	
	9	4	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	76	
	10	3	3	2	1	3	5	5	2	3	3	5	5	3	2	3	2	3	3	4	3	2	65		
	11	4	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	74	
	12	4	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	76	
	13	4	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	76	
	14	4	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	76	
	15	4	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	76	
	16	3	3	2	2	3	5	5	2	3	3	5	5	3	2	3	2	3	3	4	3	2	66		
	17	4	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	76	
	18	4	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	76	
	19	4	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	5	4	2	4	1	4	4	4	4	1	74		
	20	4	2	2	2	2	5	5	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	4	2	5	61		
																						St	25,96		
		78	75	41	40	75	100	97	41	75	75	100	100	75	41	75	40	75	75	80	75	43			
		0,09	0,3	0,05	0,11	0,3	0	0,24	0,05	0,3	0,3	0	0	0,3	0,05	0,3	0,11	0,3	0,3	0	0,3	0,56		3,96	
				Alfa cronbach	0,892047637																				