



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA

VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA CONTADURÍA

**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO MEDIANTE INFORME COSO
EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA BUS BARINAS, S.A.
AÑO 2021.**

Autora:

Falco Hidalgo Martha Elena C.I: 28.164.341

Tutora: Chacín Melina

Barinas, junio de 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA CONTADURÍA

**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO MEDIANTE INFORME COSO
EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA BUS BARINAS, S.A.**

AÑO 2021.

Trabajo de Aplicación presentado como requisito para optar al título de
Licenciada en Contaduría Pública

Autora:

Falco Hidalgo Martha Elena C.I: 28.164.341

Tutora: Chacín Melina

Barinas, junio de 2021



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"**
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA

ACTA DE EVALUACIÓN FINAL TRABAJO DE APLICACIÓN

Nosotros, los abajo firmantes, constituidos como Jurado Evaluador, hoy 02-08-2021
Reunidos en: Cabicelo N°9.

Se dio inicio al acto de presentación oral y pública del Trabajo de Aplicación titulado:
Análisis del control interno mediante informe COSO en el área administrativa de la empresa Bus Bajinas S.A. Año 2021.

Presentado por los Bachilleres: Martha Elana Falco Hidalgo.

C.I. N°: 28.164.341 ;

C.I. N°: _____ ;

C.I. N°: _____ a los fines de cumplir con el requisito legal de optar al Grado Académico de Licenciado en Contaduría Pública. Concluida la presentación oral y el ciclo de preguntas, de acuerdo con lo establecido en las Normas para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Aplicación, este Jurado otorga la siguiente calificación:

Apellidos y Nombres	C.I.N°	30% (Prof. Aula)	50% (Inf. Esc)	20% (Pres. Oral)	100% TOTAL	CAL. DEF. (1-5)
<u>Martha Falco</u>	<u>28.164.341</u>	<u>30</u>	<u>50</u>	<u>20</u>	<u>100</u>	<u>5</u>

Se emite la presente acta y queda asentada en el Subprograma Contaduría Pública, a los 02 días del mes de Agosto de 2021.

Observaciones _____

Miembro	Apellidos y Nombres	C.I.N°
Tutor (a)	<u>Malina Chacin</u>	<u>14.813.648</u>
Jurado Principal	<u>Wilson González</u>	<u>9.990.829</u>
Jurado Principal	<u>Eugenio Torres</u>	<u>18.116.526</u>





Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social
Programa Ciencias Sociales
Subprograma Contaduría Pública

ACTA PARA EL OTORGAMIENTO DE LA MENCIÓN HONORÍFICA

Quienes suscriben, Jurados Principales y Tutor (a) Académico de la Bachiller: **Falco Hidalgo Martha Elena**, cédula de identidad N° **V-28.164.341**, cursante de la carrera Contaduría Pública, autora del Trabajo de Aplicación titulado: **ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO MEDIANTE INFORME COSO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA BUS BARINAS S.A. AÑO 2021.**

Consideramos que se hace acreedora de la **MENCIÓN HONORÍFICA**, acorde al artículo 28 del las Normas para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Aplicación, por las siguientes razones:

En cuanto a la **PRESENTACIÓN ESCRITA:**

Se demostró originalidad, relevancia, profundidad y rigurosidad académica en la metodología aplicada al proceso de investigación. Se justifica y demuestra que los conocimientos adecuados sobre los procedimientos y cumplimiento de la declaración sucesoral son indispensables para los contribuyentes y por ende la administración tributaria está en el deber de aumentar sus mecanismos de información sobre este impuesto.

En cuanto a la **PRESENTACIÓN ORAL:**

Se demostró los requisitos de razonamiento, exposición sistemática y claridad metodológica necesarios para considerar el trabajo como **MERITORIO**".

Justificación de la cual damos fe en Barinas a los 02 días del de Agosto del año 2021.

MELINA CHACÍN
C.I. N°: V- 14.813.648
Tutora

WILSON GONZALEZ
C.I. N°: V-9-990.829
Jurado Principal

EUGENIO TORRES
C.I. N°: V- 18.116.526
Jurado Principal





UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA

VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA: CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA CONTADURÍA

Constancia de Ejecución del Trabajo de Aplicación

Yo, Ana Santiago, titular de la cédula de identidad N° V-13.501.435, en mi condición de abogada y Gerente de Recursos Humanos en la empresa Bus Barinas, S.A., hago constar por medio de la presente que la bachiller **Martha Elena Falco Hidalgo**, cédula de identidad N° **V-28.164.341**, es autora del Trabajo de Aplicación titulado **“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO MEDIANTE INFORME COSO EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE BUS BARINAS, S.A. AÑO 2021”**. Siendo la tutora profesora **Melina Chacín**, C.I: N° **V-14.813.648**, para optar por el título de **Licenciada en Contaduría Pública** que otorga la **Universidad Nacional Experimental De Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”**, y certifico que la estudiante antes mencionada realizó su Trabajo de Aplicación en esta empresa.

En Barinas a los diez días del mes de junio de dos mil veintiuno.



Firma y Sello



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA

VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA: CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA CONTADURÍA

Aprobación del Tutor

Yo, **Melina Chacín**, titular de la cedula de identidad N° 14.813.648, en mi carácter de tutora del Trabajo de Aplicación titulado **“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO MEDIANTE INFORME COSO EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE BUS BARINAS, S.A. AÑO 2020”**, presentado por la bachiller **Martha Elena Falco Hidalgo**, cédula de identidad N.º V-28.164.341, para optar por el título de **Licenciada en Contaduría Pública** por medio de la presente certifico que he leído el trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado asignado para tal efecto.

Asimismo me comprometo como tutora, a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En Barinas a los diez días del mes de junio de dos mil veintiuno.

Prof. Melina Chacín

C.I. N° V-14.813.648



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA: CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA CONTADURÍA

Aprobación del Tutor

Yo **Melina Isabel Chacin Molina** titular de la cédula de identidad N° **V14.813.648**, en mi carácter de Tutor (a) del Trabajo de Aplicación titulado **ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO MEDIANTE INFORME COSO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA BUS BARINAS, S.A. AÑO 2021** presentado por el (a) bachiller: **FALCO HIDALGO MARTHA ELENA**, cédula de identidad N° **V-28.164.341** para optar el Título de Licenciado en **Contaduría**, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado asignado para tal efecto. Asimismo me comprometo como tutor (a), a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En la ciudad de Barinas a los veinte (20) días del mes de julio de 2021

Datos del Tutor

Teléfono: 0424-5823923

E-Mail: melinachacin1981@gmail.com

Firma

Melina Chacin

C.I.N° V-14.813.648

Dedicatoria

A Dios todo poderoso por haberme iluminado, a lo largo de mis estudios y darme las fuerzas para seguir adelante y luchar por tan anhelada meta a pesar de las adversidades, fortaleciéndome de paciencia, sabiduría, constancia y entendimiento para llevar a cabo tan importante trabajo.

A mis padres Martha y Gabriel, quienes han sido pilar fundamentales en mi vida, con mucho sacrificio me educaron y criaron inculcándome valores como el respeto, amor, humildad, confianza y lealtad, y me han brindado su apoyo para que siga adelante.

A Mis Hermanos Gabrimar y Sebastián por estar conmigo y apoyarme, en especial a Sebastián, quien ha sido inspiración a lo largo de mi vida, bríndame su cariño y amor, fortaleciendo y guiando mi camino, inspirándome cada día a ser mejor persona, a crecer en cada ámbito de la vida, y mostrarme que siempre vamos a estar juntos.

Agradecimientos

Son tantas las personas que forman parte de este éxito a quienes quiero agradecer, por su amistad, apoyo, confianza, enseñanza y sobre todo porque a pesar de las dificultades han creído en mí y saben que querer es poder y no existen imposibles para quienes se trazan metas, primeramente a Dios por darme la vida y la oportunidad de luchar por este sueño.

A nuestra casa de estudios **UNELLEZ**, quien me abrió las puertas para poder formarme profesionalmente.

A mi tutora académica **Melina Chacín**, quien es una excelente persona, responsable, profesional y ha compartido sus conocimientos dándome el apoyo necesario para el logro de este trabajo.

A **Bus Barinas, S.A.**, quien me permitió poder llevar a cabo dicha investigación, dándome la información necesaria y colaborando en todo para poder realizar este proyecto.

A los validadores de este trabajo, profesores y personas que me brindaron su apoyo, amistad sincera, que de una y otra forma contribuyeron para que este proyecto se hiciese realidad. Gracias a todos por su apoyo, se les quiere.

Martha E. Falco H.

Índice General

Contraportada.....	1
Constancia de Ejecución del Trabajo de Aplicación.....	2
Aprobación del Tutor	3
Aprobación del Tutor.....	4
Dedicatoria	7
Agradecimientos	8
Lista de Cuadros	12
Lista de Gráficos	13
Resumen.....	15
Capítulo I	19
El Problema	19
Planteamiento del problema	19
Objetivos de la investigación	25
Objetivo general.....	25
Objetivos específicos.....	25
Justificación de la investigación	26
Alcance y delimitaciones.....	27
Capítulo II	29
Marco Teórico o Referencial.....	29
Antecedentes de la investigación:	29
Breve reseña histórica del ámbito social objeto de estudio	32
Bases Teóricas	33
Teoría de la Administración	34
Teoría de Control interno.....	36
Control Interno.....	39
Bases legales	61
Definición de términos.....	63
Sistema de variables	65
Cuadro de operacionalización de las variables	66
Capítulo III	67
Marco metodológico.....	67

	10
Enfoque o paradigma de investigación.....	68
Tipo de investigación	68
Diseño de la investigación.....	68
Población y Muestra	69
Población.....	69
Muestra.....	70
Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.....	70
Validez y Confiabilidad del Instrumento	71
Validez:.....	71
Confiabilidad:	71
Técnica de Análisis de Datos	72
Capítulo IV.....	74
Análisis e Interpretación de la Información	74
Ambiente de control interno del área administrativa de Bus Barinas, S.A.....	75
Evaluación de riesgos del área administrativa de Bus Barinas, S.A.	78
Actividades de control para la rotación del personal en el área administrativa de Bus Barinas, S.A.	81
Evaluación de la Información y Comunicación del área administrativa de Bus Barinas, S.A.....	84
Evaluación de la Supervisión y Seguimiento del área administrativa de Bus Barinas, S.A.	88
Conclusiones del análisis de procesamiento de datos.....	91
Capítulo V.....	99
Conclusiones y Recomendaciones	99
Conclusiones	99
Recomendaciones.....	101
Referencias Bibliográficas	103
Anexos.....	105
Anexo A	106
Cronograma de Actividades.....	106
Anexo B	107
Instrumento dirigido al personal del área administrativa de Bus Barinas, S.A.....	107
Anexo C	111
Validación del Instrumento.....	111

Anexo D	118
Cálculo de Coeficiente de Alfa de Cronbach	118

Lista de Cuadros

Cuadro 1 Operacionalización de las variables	63
Cuadro 2 Indicador Integridad y valores éticos de la Dimensión Ambiente de control	73
Cuadro 3 Indicador Integridad y valores éticos de la Dimensión Ambiente de control	73
Cuadro 4 Indicador Integridad y valores éticos de la Dimensión Ambiente de control	74
Cuadro 5 Indicador Identificación del Riesgo de la Dimensión Evaluación de riesgo	75
Cuadro 6 Indicador Identificación del Riesgo de la Dimensión Evaluación de riesgo	76
Cuadro 7 Indicador Identificación del Riesgo de la Dimensión Evaluación de riesgo	77
Cuadro 8 Indicador Rotación del Personal de la Dimensión Actividades de Control	78
Cuadro 9 Indicador Rotación del Personal de la Dimensión Actividades de Control	79
Cuadro 10 Indicador Rotación del Personal de la Dimensión Actividades de Control	80
Cuadro 11 Indicador Información y Responsabilidad de la Dimensión Información y Comunicación	81
Cuadro 12 Indicador Información y Responsabilidad de la Dimensión Información y Comunicación	82
Cuadro 13 Indicador Información y Responsabilidad de la Dimensión Información y Comunicación	84
Cuadro 14 Indicador Evaluación del Sistema del Control Interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento	85
Cuadro 15 Indicador Evaluación del Sistema del Control Interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento	86
Cuadro 16 Indicador Evaluación del Sistema del Control Interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento	87
Cuadro 17 Indicador Evaluación del Sistema del Control Interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento	88
Cuadro 18 Indicador Evaluación del Sistema del Control Interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento	89

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Indicador Integridad y valores éticos de la Dimensión Ambiente de control	72
Gráfico 2: Indicador Integridad y valores éticos de la Dimensión Ambiente de control	73
Gráfico 3: Indicador Integridad y valores éticos de la Dimensión Ambiente de control	74
Gráfico 4: Indicador Identificación del Riesgo de la Dimensión Evaluación de riesgo	75
Gráfico 5: Indicador Identificación del Riesgo de la Dimensión Evaluación de riesgo	76
Gráfico 6: Indicador Identificación del Riesgo de la Dimensión Evaluación de riesgo	77
Gráfico 7: Indicador Rotación del personal de la Dimensión Actividades de Control	78
Gráfico 8: Indicador Rotación del personal de la Dimensión Actividades de Control	79
Gráfico 9: Indicador Rotación del personal de la Dimensión Actividades de Control	80
Gráfico 10: Indicador Información y Responsabilidad de la Dimensión Información y Comunicación	81
Gráfico 11: Indicador Información y Responsabilidad de la Dimensión Información y Comunicación	83
Gráfico 12: Indicador Información y Responsabilidad de la Dimensión Información y Comunicación	84
Gráfico 13: Indicador Evaluación del sistema de control interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento	85
Gráfico 14: Indicador Evaluación del sistema de control interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento	86
Gráfico 15: Indicador Evaluación del sistema de control interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento	87
Gráfico 16: Indicador Evaluación del sistema de control interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento	88

Gráfico 17: Indicador Evaluación del sistema de control interno de la Dimensión
Supervisión y Seguimiento 89

VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA CONTADURÍA

ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO MEDIANTE INFORME COSO
EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE BUS BARINAS, S.A. AÑO 2021

Caso de Estudio: Empresa Bus Barinas, S.A. Año 2021. Municipio Barinas del Estado Barinas.

Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad, analizar el control interno mediante el informe COSO y permitió caracterizar el proceso de supervisión y seguimiento en relación al control interno del área administrativa en la empresa Bus Barinas, S.A de la ciudad de Barinas. El tipo de estudio es mediante la investigación de campo y documental de carácter descriptivo, enmarcada en el análisis, y comprendido en las siguientes fases: (a) identificación, (b) estudio de factibilidad; (c) análisis. El diagnostico sirvió de fundamento a la elaboración de la propuesta. Apoyado en el enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por quince personas (15), para la recolección de información se utilizó un cuestionario contentivo con quince (17) ítems, con cinco (5) alternativas. Se utilizó la técnica juicio de experto para la validez de los cuestionarios y el coeficiente de Alfa-Cronbach para la confiabilidad. A partir de esta perspectiva, la Gerencia de la empresa deben estar consciente y convencida de que una adecuada estrategia de anticipación al riesgo no solo es la mejor inversión, sino la materialización de una ventaja competitiva

Palabras clave: Control interno, Objetivos y metas.

El desarrollo de los países, ha generado un aumento en relación a la constitución de empresas en diversas áreas como el sector de alimentos, manufacturero, textil, de servicios, comerciales, entre otros, lo cual contribuye con el crecimiento económico de las regiones. Cabe destacar que gran parte de estas empresas son de origen gubernamental, por lo que deben ser consideradas y fortalecidas como organización.

Sin embargo, estas empresas se ven afectadas potencialmente por diversos factores externos, tales como la evolución de la tecnología, la globalización de los mercados y la constante competencia. Por tanto, es de vital importancia que en toda entidad, existan sistemas de control interno efectivos, ya que de esta manera se promueve la eficiencia en los procesos, se asegura la efectividad de las operaciones, se previene la violación de normas y principios, ayuda a una correcta utilización de los recursos y fortalece la estructura administrativa, por lo que se considera al control interno como una de las herramientas más importantes para el logro de los objetivos de toda empresa.

Al respecto, Dorta (2016), “El control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que se vinculan a las actividades de una entidad. Tales acciones son necesarias y son inherentes a la manera como la administración dirige los negocios”. (p. 15). Por esta razón uno de los pilares fundamentales de toda gerencia es el control, sin éste los procesos administrativos no se desarrollarían adecuadamente, lo que generaría resultados deseados en cualquier entidad.

En este sentido el proceso de los negocios, que es conducido a lo largo de las unidades o funciones de la organización, es administrado mediante el proceso básico gerencial de planeación, ejecución y monitoreo. El control interno es parte de este proceso y está integrado al mismo debido a que facilita funcionar y monitorear su conducta y relevancia continuada, es decir, el control interno es una herramienta usada por la administración más no es sustituto de ella. Ahora bien, la empresa objeto de estudio para esta investigación, es Bus Barinas, S.A., del Estado Barinas, en la cual se ha observado un importante crecimiento en operaciones producto de la pandemia y repercute en la eficiencia y calidad de la gestión empresarial, razón por la que se debe revisar minuciosamente cada uno de los procesos administrativos a fin de minimizar posibles fallas. Por tal motivo, la presente investigación es de tipo descriptiva y tiene como objetivo Analizar el control interno en el área administrativa de Bus Barinas, S.A., la misma está estructurada de la siguiente manera:

El Capítulo I: El cual hace referencia al Planteamiento del Problema, Objetivos, Justificación, Alcances y Delimitación de la investigación.

El Capítulo II: Abarca el Marco Referencial, donde están inmersos los Antecedentes, las Teorías que sustentan la investigación y la Operacionalización de las Variables.

El Capítulo III: Comprende el Marco Metodológico, el Tipo de investigación, la Descripción de la metodología, la Población y Muestra, así como también la Técnica e Instrumento de recolección de la información, Validez y Confiabilidad del instrumento y Técnica de Análisis de los resultados a utilizar.

El Capítulo IV: Corresponde a la presentación, análisis y conclusión de los resultados del diagnóstico.

El Capítulo V: Comprende la propuesta, la presentación, justificación, fundamentación, objetivos, factibilidad, estructura, administración y evaluación de la misma. El Capítulo VI: Referido a las Conclusiones y Recomendaciones de la investigación. Por último, se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos respectivos a la investigación.

Capítulo I

El Problema

Planteamiento del problema

Debido a la globalización, la evolución de la tecnología y los cambios en las exigencias de los consumidores, el entorno de los negocios es cada día más incierto, en consecuencia, las organizaciones se han visto amenazadas por diversos riesgos, tanto de fuentes internas como de fuentes externas, afectando la productividad y buen funcionamiento de las entidades. En este sentido, se han generado diversos pronunciamientos a nivel mundial con miras a optimizar el proceso de control de las empresas, con el propósito de que las mismas puedan alcanzar sus objetivos. Es así, como surge el Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations, en español Comité de Patrocinar Organizaciones), que representa un documento contentivo de las disposiciones para la implantación, gestión y control de un efectivo sistema de control interno para las entidades.

El informe COSO tiene como objetivos establecer una definición adecuada del control interno, que pueda ser manejada por los usuarios que soliciten la información al respecto y de igual forma proponer una correcta presentación del control interno, que sirva de referencia para que las empresas y organizaciones evalúen por cuenta propia sus sistemas de control interno. Por su parte, Mantilla (2015) señala que:

El Control Interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los

Objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Pág. 4)

Por lo antes mencionado, el control interno es considerado un proceso, el cual es realizado bajo un conjunto de elementos, normas y procedimientos con el objetivo de lograr los fines de una organización, cumpliendo con las condiciones de efectividad y eficiencia en su información contable y así salvaguardar sus bienes, asegurar la confiabilidad en la información financiera y de igual forma velar por el cumplimiento de las políticas, leyes y normas establecidas por la organización y por los entes gubernamentales.

También, parafraseando a Montilla, (2015) el control interno está integrado por cinco (5) componentes fundamentales, los cuales son: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo, que deben ser aplicados de manera idónea para que el proceso funcione adecuadamente y de esta manera se cumpla con las condiciones mencionadas anteriormente.

De igual forma, el autor antes referido indica que “aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlo de forma diferente que las grandes”. La implementación del control interno en las organizaciones se lleva a cabo a través de la dirección, administración y el personal que labora en la misma, con la finalidad de velar que las metas y objetivos, ya establecidos por la organización, sean cumplidos de manera adecuada, utilizando al máximo los recursos disponibles, el menor tiempo posible y con una minimización de errores y fallas en los procesos.

Por otra parte, según Olivo, Maldonado y De Franca (2015) señalan que:

La empresa es un ente económico donde se combinan los factores productivos: persona(s), capital y trabajo. Se presentan bajo una forma jurídica y tiene un objetivo específico que puede ser producir bienes y servicios capaces de satisfacer necesidades colectivas. Algunas son creadas con el propósito fundamental de cumplir un fin social y en muchas otras el objetivo principal es la obtención del lucro (Pág. 49).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se puede expresar que las empresas son unidades económico-sociales conformadas por recursos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo es la obtención de utilidades. Toda empresa es creada con la finalidad de producir bienes y servicios que estén dirigidos a la satisfacción de necesidades de la sociedad. Las empresas deben estar coordinadas por un gerente el cual tomará decisiones para que los objetivos de la misma se cumplan de manera correcta y oportuna.

De igual manera, las grandes y pequeñas empresas apoyan su éxito en la vigilancia y custodia de sus procesos administrativos poniendo especial cuidado en lo que a control interno se refiere, buscando cumplir a cabalidad con las políticas, normas y procedimientos establecidos enmarcados en sus misiones y visiones empresariales. En los actuales momentos las empresas venezolanas atraviesan por una coyuntura en lo organizacional, departamental y en sus procesos administrativos bastante significativa, producto de diversos factores internos y externos tal como lo plantean los diferentes estudios académicos y de universidades, que por citar algunos pueden mencionar a Hernández, (2017) "...la dirección necesita saber lo que pasa para poder realizar su labor en el proceso de toma de decisiones...la información es la que sustenta los acuerdos gerenciales..." (p.4).

Así, no aplicar estos principios es llevar a la empresa a un estado de improvisación y de riesgo que afecta el desempeño administrativo y contable, no alcanzando con esto los objetivos trazados y la adecuada utilización del presupuesto asignado, conllevando también a un fuera de lugar de los procedimientos administrativos en las empresas, sobre todo en las de tipo comercial y de servicios; todo esto enmarcado en un contexto de control interno de las operaciones contables que genera información financiera a la entidad jurídica, a los clientes externos que definen en base a tales informaciones las decisiones gerenciales y operativas que dan vida y sustancia al concepto de rentabilidad, como lo indica Cepeda. (2017):

Se entiende por control interno el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. (p. 04)

Así pues, el control interno desde una dualidad administrativo-contable es el punto de partida y soporte para llevar a cabo las obligaciones contraídas por terceras personas sobre todo en la partida contable del pasivo gastos de operaciones, la evaluación del riesgo específicamente en el control de esta movilización corriente, de esta cuenta contable constituye el punto neurálgico que toda empresa comercial debe tener en sus controles internos; es el caso del transporte público en Venezuela que es la actividad económica que comprende la movilización de la mayor parte de las personas en el país. Hoy en día se ha evidenciado que el transporte público es el elemento característico de la primera etapa del

desarrollo, mientras que se ha utilizado el grado de modernización del transporte como el indicador más pertinente del avance de un país en la vía del desarrollo, por tal razón la satisfacción de toda organización es alcanzar tanto sus objetivos y metas en cuanto a productividad se refiera, dichas empresas de transporte muchas veces adoptan estrategias que no permiten la eficiencia y eficacia acorde a las actividades que se realicen por ende, han tenido que buscar las herramientas necesarias para mejorar esas estrategias, es por ello que toda empresa debe tener en cuenta la necesidad de controlar sus operaciones y transacciones desde que inician hasta que finalizan con un sistema de manejo actualizado y completo. Es importante señalar que hoy en día el gobierno venezolano cuenta una empresa de transporte público en cada estado de Venezuela, pero todas mantienen unidades de transporte inoperativas y se presume sean producto de fallas en el control interno.

En tal sentido, se toma como objeto de estudio la Empresa Bus Barinas, S.A., ubicada en el municipio Barinas, ente adscrito a la Gobernación del Estado Barinas, por la más moderna en la región; atendiendo a la población barinesa en gran parte de sus municipios, cuya visión es consolidarse como una empresa de producción social auto sostenible y sustentable mediante una gestión participativa.

Sin embargo, actualmente dicha empresa según los informes del comisario presenta debilidades en el área contable - administrativa debido a que no se lleva a cabo un control interno adecuado de las actividades que allí se desarrollan, que abarca aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, que garanticen la exactitud y veracidad de la información financiera, administrativa y operativa para poder evaluar los programas, planes y proyectos con criterios de eficiencia, eficacia economía y oportunidad. Para llevar a cabo un buen control de gestión, se debe utilizar

indicadores que midan a través de referencias numéricas el desempeño de la unidad administrativa evaluada y así poder predecir posibles modificaciones. Lo que no es medible no es gerencial, por lo cual el control de gestión se ejerce a partir de sucesos y datos generados por la organización.

Con base a lo anterior, se infiere que la organización presenta problemas en el área administrativa debido que no se está ejecutando de manera eficiente un control interno con respecto a la ejecución de las operaciones administrativas y contables, ya que la información operacional se presenta de forma tardía en cuanto a la planificación; por tal razón la unidad contable se atrasa en la realización de las siguientes actividades: registros contables, estados financieros, flujos de caja y consolidaciones bancarias. El área administrativa trabaja sin un sistema de información automatizado y existe el riesgo de fallas de control interno al momento de ejecutar las actividades y llevarlas a cabo; lo que conlleva a una deficiencia en el cumplimiento de las mismas.

La función del área administrativa es detallar si se cuenta con el presupuesto necesario para que pueda cubrir el funcionamiento. Además, especificar todos sus gastos y al mismo tiempo formalizar los datos por medio de los memorando o cartas que van dirigidas a la unidad contable, la cual espera toda la información generalizada para realizar sus registros. La misión principal es ofrecer información administrativa, financiera, contable, útil y oportuna para la toma de decisiones dentro de la empresa y así justificar los gastos y presupuestos en que se incurren.

En consecuencia, de lo antes mencionado con respecto al control interno en el área administrativa, también se observa mal manejo de las información administrativa, presupuestaria y contable por parte de los empleados, el desconocimiento por parte de la

gerencia en cuanto a las actividades que allí se realizan; también se observa la falta de un manual de Normas y procedimientos administrativos debidamente aprobado por la junta directiva, cabe destacar que no se observa motivación por parte de los empleados del área de unidad contable, la falta de comunicación y la reducida relación interpersonal son también la carencia que están presentando esa área. Esta información se recabó debido a que la autora está realizando las pasantías en la empresa. Por lo tanto, en búsqueda de una respuesta a la problemática planteada surgen las siguientes interrogantes:

¿Cómo es el ambiente de control interno del área administrativa de Bus Barinas?

¿Se realizan evaluaciones de riesgos en el área administrativa de Bus Barinas?

¿Cómo se describe el proceso e información y comunicación en relación al control interno del área administrativa de Bus Barinas?

¿Está caracterizado el proceso de supervisión y seguimiento en relación al control interno del área administrativa de Bus Barinas?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar el control interno mediante informe COSO del área administrativa de Bus Barinas, S.A.

Objetivos específicos

Identificar el ambiente de control interno del área administrativa de Bus Barinas, S.A.

Determinar la evaluación de riesgos del área administrativa de Bus Barinas, S.A.

Describir el proceso e información y comunicación en relación al control interno del área administrativa de Bus Barinas, S.A.

Caracterizar el proceso de supervisión y seguimiento en relación al control interno del área administrativa de Bus Barinas, S.A.

Justificación de la investigación

Hoy en día la necesidad de establecer un análisis de los controles internos que afectan las operaciones en el área administrativa de las empresas es para su buen desempeño, puesto que este integra las operaciones financieras y los procesos, así como también ayuda a optimizar las funciones, logros de los objetivos y metas planteadas por la empresa. Por lo tanto, dicho problema desmejora la eficiencia del desarrollo de las actividades en área administrativa de la empresa, cabe señalar que es de vital importancia el análisis de un control interno para que así se garantice la eficiencia del manejo de actividades y tareas que allí se laboran.

Esta investigación desde el punto teórico se realiza con el propósito de tener un mejor conocimiento sobre el control interno que se debe establecer en el área administrativa de Bus Barinas. El principal instrumento sería un análisis de la gestión, cuyos resultados de esta investigación podrán llevarse a cabo en una propuesta para ser incorporado como conocimiento al área administrativa y contable, ya que se estaría demostrando el buen manejo del control interno a través de sus puntos relacionados y que de esta forma la organización pueda garantizar que cada uno de los procesos se cumplan de acuerdo a la misión que tienen.

Actualmente, es bueno resaltar que las organizaciones deben aplicar controles internos en sus operaciones, ya que estos conducirán a conocer la situación real de la misma, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. Por tal razón se llevará a cabo un

análisis del control interno para observar la causa en la que está viendo afectada el área administrativa de Bus Barinas con respecto a las actividades que se desarrollan allí dentro.

Asimismo, esta investigación desde su aspecto práctico se realizará porque existe la necesidad de mejorar el nivel de desempeño de las actividades operacionales del área administrativa en cuanto al atraso que se presentan; tomando en cuenta los controles internos que aplica la empresa, ya que por tal motivo en el área administrativa existe una deficiencia al momento de realizar las actividades tanto administrativas, financieras y contables y así poder seguir con el avance de la información de manera veraz y sin complicaciones para que se puedan ejecutar todos los objetivos y metas planteados para la empresa Bus Barinas, S.A.

Es por ello que desde el punto de vista metodológico se llevará a cabo un análisis del control interno en el área administrativa utilizando el informe COSO para detectar la deficiencia en cuanto a las operaciones de carácter administrativo; y así mediante ésta herramienta poder observar que una vez demostrado los resultados y su validez sean confiables; se determinará que sí debe existir un buen desempeño en el control interno de la empresa para que de esta forma se trabaje con concordancia en cuanto a lo planteado por la alta gerencia y que el atraso en sus actividades no sea continuo, de este mismo modo, este trabajo podrá ser utilizado en otras investigaciones y en otras empresas que se interesen.

Alcance y delimitaciones

Dadas las condiciones que anteceden el planteamiento de este trabajo de investigación tiene como alcance analizar la situación actual de la Empresa Bus Barinas, S.A.; y con los resultados obtenidos se le participaran a los Gerentes con la finalidad que tomen medidas

correctivas y se lleve a cabo un eficiente y veraz control interno confiable y efectivo que les permita lograr cumplir con los objetivos y metas de la organización.

La delimitación de esta investigación, es que solo se enfocará en el área administrativa de Bus Barinas, S.A., en la ciudad de Barinas durante el periodo 2021. Además, se contará con la participación de los supervisores y empleados que laboran dentro de esta área administrativa; dependiendo de la información que ellos puedan suministrar durante el lapso programado y de esta forma se puedan establecer los requerimientos necesarios para el trabajo de investigación.

Capítulo II

Marco Teórico o Referencial

El marco teórico es una recopilación de elementos conceptuales y teorías que permiten la formulación y el desarrollo del trabajo investigativo en forma coordinada y coherente; a su vez orienta hacia la organización de datos y hechos significativos que son usados para sustentar la investigación y comprender la perspectiva o enfoque desde el cual el investigador parte e interpreta sus resultados. En este sentido Arias, (2012) señala que:

El Marco Teórico consiste en dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema, integrándolo en un ámbito donde se puedan analizar los datos y establecer sus interrelaciones. (p. 72)

Según lo expuesto por el autor, se podría afirmar que el marco teórico es fundamental en todo proceso de investigación, pues es el que orienta, dicho proceso permitiendo reunir los elementos conceptuales mediante una revisión exhaustiva de toda la literatura existente sobre la temática.

Antecedentes de la investigación:

Rivera, Forero y Cantillo (2018), titulan su investigación “Propuesta para el Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable, Basado en Modelo Coso, para la Empresa SAMARCOL S.A.S en la Ciudad de Santa Marta”, presentada la misma en la universidad Cooperativa de Colombia, Seccional Santa Marta, con el objetivo de proponer lineamientos para el desarrollo de un sistema de control interno administrativo y contable,

basado en modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.S en la ciudad de Santa Marta, apoyado en la metodología cuantitativa, con diseño de un proyecto factible, y recurriendo a la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos respectivamente.

En ese sentido, los autores presentan como conclusión, respaldada con los datos recabados y analizados, que ante la no existencia de un sistema del control interno confiable, actualizado, se identificaron en las áreas de trabajo condiciones operativas críticas debido a la necesidad de capacitación en los procesos establecidos y reorganizar la asignación y segregación de funciones en los diferentes departamentos o áreas de la empresa para poder ajustarse a los requerimientos, sobre todo en la condición administrativa, de igual forma, se identificaron los tipos de controles existente en el desarrollo del diagnóstico, determinándose que eran empíricos y realizados por experiencia de la gerencia, no se guían con controles estandarizados ya que desconocen de la políticas y flujo de procesos.

Blanco, (2017), “Análisis para la Optimización de los Procesos de Control Interno en el Departamento de Administración de la Empresa Automatismo Ametra de Venezuela, C. A. Valencia Estado Carabobo” en su investigación de tipo descriptiva; comentan algunos aspectos relevantes de la problemática planteada en su investigación tales como la falta de claridad en las líneas de autoridad y comunicación generando cuellos de botella, dualidad de mando y en muchos casos retrabados en algunos procesos. Lo planteado en este caso recae en la falta de información necesaria para la toma de decisiones administrativa no cumpliendo a cabalidad con los procedimientos reales según las necesidades de la empresa. Los autores deducen que en la empresa se ha obviado un sistema de control interno

implicando un conjunto de partes o actividades que trabajen en forma integrada para alcanzar un conjunto de objetivos. Determinaron que los factores que inciden en su diseño se relacionan con la no evaluación de los riesgos inherentes a la actividad del negocio y a la poca efectividad en la segregación de la información necesaria para la toma de decisiones administrativas.

El vínculo existente con el trabajo radica en la falta de conocimiento por parte de la directiva de la empresa en estudio, de los pagos realizados de forma descontrolada en el financiamiento de las operaciones aduanales de los clientes. Hay que resaltar que estos desembolsos de dinero en efectivo afectan considerablemente el proceso de toma de decisiones gerenciales cuando se deben realizar transacciones fuentes (pagos, provisiones, movimiento de caja).

De la misma forma, Aquino (2017), define una investigación como, “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”, y lo presenta en la Universidad de Carabobo, determinando para la misma un objetivo general de 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, además, desde la perspectiva metodológica es considerado 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.

Por otra parte, genera el estudio como conclusión que ante la no existía de un sistema del control interno se identificaron las áreas de trabajo de la alcaldía asumida como sujeto de estudio como críticas debido a la necesidad de capacitación en los procesos establecidos y reorganizar la asignación y segregación de funciones en los diferentes departamentos o áreas de la alcaldía para poder ajustarse a los requerimientos, limitando toda esta situación la correcta, eficiente y confiable operatividad de la alcaldía para beneficio de trabajadores y de los habitantes comunes del municipio, recomendando entonces que la alcaldía recurra al informe Coso I, para minimizar estas amenazas, capacitar el personal y actualizar las operaciones para hacerlas más confiables y que permitan entre otras cosas la toma de decisiones.

Breve reseña histórica del ámbito social objeto de estudio

El 3 de diciembre de 2013, el Consejo Legislativo del Estado Barinas, mediante oficio N CLEB.-00226/2013, en Sesión Ordinaria, acordó por mayoría de la plenaria, autorizar al ciudadano Gobernador del Estado Barinas, para que procediera a la creación de la Empresa del estado “BUS BARINAS” S.A., dando cumplimiento a la Ley de Administración del estado Barinas en sus artículos 09 y 10, en concordancia a lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley Orgánica de los Consejos Legislativos de los Estados.

Cinco (5) de diciembre de 2013. Mediante el cual se autoriza la creación de Empresa del Estado, bajo la forma de Sociedad Anónima, que se denominara “BUS BARINAS” S.A, la cual estará adscrita a la Secretaria Ejecutiva del Desarrollo Económico; según se especifica.

En el mismo decreto se ordena, la formación de la Junta Directiva de la Empresa estará conformada por un (01) Presidente (a), cuatro (04) Directores (a), un (01) Comisario y un equipo que se encargue del funcionamiento de la Empresa, integrado por: un (01) Gerente de Operaciones,

(01) Gerente de Administración y Recursos Humanos, (01) un Gerente de Mantenimiento y un (01) Gerente Logística; ocuparán los mencionados cargos.

Acta constitutiva de la empresa, protocolizada según consta en documento Registrado bajo el N° 10, tomo 61-A, REGMER2, y cuya última modificación estatutaria fue inscrita ante el citado registro mercantil en fecha 13/10/2015, bajo el N° 49, tomo 41-A REGMER 2, e inscrita en el Registro de Información Fiscal.

Ubicación física: Está situada en: Av. Agustín Codazzi con Av. Andrés Varela, Municipio Barinas Estado Barinas.

Misión: Bus Barinas S.A., tiene por objeto la prestación del servicio público de transporte de pasajeros Urbanos, Suburbanos e Interurbanos en la modalidad terrestre, lo cual consistirá en suministrar y operar el servicio por el sistema de rutas continuas, atendiendo las necesidades colectivas de traslado, garantizando operaciones de calidad, así como el servicio de transporte colectivo efectivo y sustentable en todos los sectores urbanos y rurales del estado Barinas, dando un aporte social, atenuando cualquier impacto negativo que pudiese producir a las comunidades vulnerables, y toda aquella actividad que procure la obtención de recursos que sean necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y en general cualquier otra actividad relacionada con la organización y modernización de todo tipo de transporte que se encuentre relacionado con el presente objeto.

Visión: Ser la empresa socialista de servicio de transporte público ejemplar en el país, a través de la prestación de un servicio seguro, eficiente, solidario y de calidad en el Estado Barinas, con un alto nivel de conciencia del deber social y con un sistema de tecnología avanzada a fin de garantizar un servicio de alta calidad a beneficio de los usuarios.

Bases Teóricas

Cuando los investigadores comienzan el marco teórico, generalmente lo hace con un conocimiento rudimentario de los conceptos que está próximo a abordar. Esta etapa le

permite profundizar en la teoría, ilustrarse más, adquirir un conocimiento de mayor exactitud y hacer un dominio acentuado sobre la investigación. Asimismo, Arias (2012), afirma “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptar, para sustentar o explicar el problema planteado” (p. 107).

Es por esta razón que a continuación se presenta un conjunto de teorías que fundamentaron a la propuesta del análisis de control interno para el área administrativa de Bus Barinas, S.A.

Teoría de la Administración

Para comprender la Teoría de la Administración se debe comenzar mencionando los fundadores o precursores de la misma, los cuales son definidos por Robbins y Coulter (2016) como “autores que desarrollan teorías generales sobre lo que hacen los gerentes y lo que constituye la buena práctica de la administración”(p.44)

Entre dichos precursores pueden mencionarse a Fayol, el cual se orientó principalmente en el estudio de las actividades realizadas por los gerentes, y llegó a la conclusión que la administración se refiere a diversas actividades que necesitan del esfuerzo humano para llevarse a cabo con éxito. Enfocándose en estas conclusiones, Fayol procedió a la realización de 14 principios que él consideró como básicos, los cuales son: división del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación del interés individual al general, remuneración, centralización, cadena escalonada, orden, equidad, estabilidad de los empleados, iniciativa y solidaridad. Los principios antes descritos fueron principal punto de partida para la evolución y mejora de la Teoría de la Administración.

De igual forma, existió otro precursor importante llamado Max Weber que hizo mayor énfasis en la burocracia, definida por Robbins y Coulter (2016) como la “forma de organización que se caracteriza por la división del trabajo, las jerarquías, las reglas y reglamentos, y las relaciones de tipo impersonal”(p.45). La burocracia se determina principalmente por los siguientes planteamientos: división del trabajo, jerarquía de la autoridad, selección formal, reglas y reglamentos formales, impersonalidad y la orientación de carrera. La Burocracia, fue tomada en consideración con el fin de crear buenos diseños para las organizaciones, como respuesta a los diversos abusos que Weber identificó dentro del ambiente organizacional.

Sin embargo, el modelo de Weber no es tan utilizado como en otras épocas, ya que al 2010 expresa que la Burocracia priva al trabajador a responder efectivamente a los cambios constantes de su entorno laboral y en el mercado mundial. Por su parte, los fundadores más importantes de la Teoría de la Administración se enfocan principalmente en el liderazgo ejecutivo, inclinándose a las llamadas funciones orgánicas de la administración, las cuales son:

1. Planificación. La planificación es aquella que permite definir los objetivos de una organización y sus respectivos planes y estrategias para alcanzarlos.
2. Organización. La palabra organización está directamente relacionada con la coordinación de las actividades que realizan todos los individuos pertenecientes a una empresa con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos de la misma, utilizando correctamente sus recursos y así lograr un trabajo en equipo eficiente y eficaz.

3. Control. El control es la función de la administración de consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones que hicieran falta, de esta manera asegurarse de que las actividades se realicen como se planeó.

De la misma forma, las funciones antes descritas son totalmente aplicables a cualquier tipo de organización, y que a su vez esto conllevó a reconocer las relaciones existentes entre las organizaciones y sus comunidades, llamado actualmente responsabilidad social, la cual es definida por Robbins y Coulter (2016) como la “obligación de un negocio, además de las que le exigen la ley y la economía, de perseguir metas a largo plazo que sean positivas para la sociedad”(p.46)

De esta manera, la Teoría de la Administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, basándose en unos supuestos con el fin de explicar y predecir los hechos futuros en una organización. Por su parte esta teoría es considerada un arte, ya que para su aplicación se requiere de la habilidad para realizar las cosas de la mejor forma posible, tomando en cuenta las situaciones y momentos determinados. Además, se debe crear un interés en el constante mejoramiento de la administración de las organizaciones, ya que una empresa con buena administración está en la capacidad de satisfacer a sus clientes de manera exitosa.

Teoría de Control interno

Esta teoría fue creada por Mantilla (2005) el cual define el control interno como “un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos”(p.14) El control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de

acciones que penetran las actividades de una entidad. Tales acciones son penetrantes, y son inherentes a la manera como la administración dirige los negocios. Este control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Tales componentes según Mantilla (2005) son:

Ambiente de Control: La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia, y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

Factores del ambiente del control: Los principales factores del ambiente de control son:

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos.

Entre otros factores que constituyen el entorno de control, se encuentran la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal, la filosofía de la dirección y su forma de actuar, la manera en que distribuye la autoridad y las responsabilidades, organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, así como la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.

Valoración de riesgos: La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

Es indispensable que en toda entidad, exista un establecimiento de objetivos tanto globales de la organización, como de actividades relevantes obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento. Esta actividad de auto-evaluación que practica la dirección debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos tengan un enfoque y/o alcance, y sus procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados. La evaluación de riesgos puede realizarse desde dos perspectivas:

-Probabilidad de ocurrencia e impacto, considera que la evaluación se debe realizar tanto para riesgos inherentes como residuales.

-La metodología de evaluación de riesgos comprende una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas.

Actividades de Control: Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

Información y Comunicación: Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

Monitoreo: Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

En el componente Ambiente de Control Mantilla (2005: 25) establece que “el ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos”.

Control Interno

Se puede decir que el control interno es un sistema el cual está conformado por elementos interdependientes buscando como resultado salvaguardar los activos, del uso ineficiente así como del fraude; también promueve la eficiencia, la exactitud y la confiabilidad en el registro de las operaciones que la empresa realice, es decir, que el control interno da seguridad a la administración del funcionamiento de la empresa ; dicho sistema está compuesto de los siguientes elementos: segregación de funciones, supervisión, procedimientos y el personal que en la empresa labore, para Cepeda (2017):

Se entiende por control interno el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. (p. 04)

Teniendo en cuenta el concepto de control interno éste surgió en el ámbito empresarial con el objeto de detectar desviaciones en las operaciones realizadas por la entidad, ésta orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades y brindar una confianza razonable

de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos. El control interno representa un 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 de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.

Vale destacar que el control interno concibe la organización, el conjunto de planes, principios, procedimientos, normas, métodos y mecanismos que pueden ser empleados por las organizaciones para realizar mediciones de las actividades desarrolladas, para promover la operación, impulsar las labores hacia la eficaz y eficiencia de las entidades, con el fin de hacer que tanto los modos de proceder de los colaboradores como las operaciones, la administración de la información, se realicen de conformidad con el marco legal existente, las políticas trazadas por la dirección y los objetivos preestablecidos por empresas tales como las pertenecientes al área administrativa del complejo agroindustrial.

De igual forma, el análisis del control interno del área administrativa que se realizará en dicha empresa para su eficiente desarrollo, requiere profundizar detalladamente en el concepto de control interno. Un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicable.

Por ello, las áreas cuando quieren asegurarse de que las operaciones se procesen correctamente, deben incorporar en sus actividades cotidianas al control interno, ya que

además de apoyar a la entidad en todo lo concerniente a la evaluación de los resultados que ha alcanzado, también permite conocer si utiliza sistemas adecuados de documentación, se posee un personal debidamente entrenado y competente para el manejo de las actividades, entre otros aspectos que exigen que todas las operaciones estén adecuadamente documentadas, la existencia de controles numéricos de la documentación, entre otros.

Importancia del control interno:

Toda organización debe llevar un consistente control interno de las operaciones, procedimientos o actividades y demás operaciones que realiza, con la finalidad de poder observar y seguir con detalle el ciclo de desarrollo de las actividades o procedimientos permitiendo detectar errores, corregirlo y evitar que ocurran nuevamente.

Esto permite a la entidad y a cada departamento desempeñar sus actividades de manera más óptima y segura contribuyendo al logro de los objetivos y metas propuestas.

Objetivos Específicos del Control Interno:

Se denomina Sistemas de Control Interno (SCI) al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos institucionales que procura. Entre los objetivos específicos del control interno según Catacora (2017) se encuentran los siguientes:

Existencia y Autorización

Existencia. Esto indica que las transacciones originadas son las que deberían registrarse y afectar el resultado de la empresa y no aquellas transacciones erróneas e improvisadas. “permite asegurar que sólo se registren operaciones que afecten la entidad” (p. 240).

Autorización. Toda transacción debe encontrarse debidamente autorizada por el funcionario autorizado, la autorización “debe establecer límites al inicio, continuación o finalización de una operación contable con base en políticas y procedimientos establecidos” (p.241).

Componentes del Control Interno

El control se encuentra compuesto por cinco aspectos que se encuentran relacionados y que tienen su origen en la gestión administrativa de las organizaciones, además de encontrarse integrado a los procesos administrativos; estos también pueden ser considerados como un conjunto de normas que se utilizan en la medición del control interno y ayudan a determinar su eficacia y eficiencia. Mantilla (2015) “El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración. Aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlo de forma diferente que las grandes”. (p. 04).

De acuerdo al autor se comprende una serie de planteamientos basados en el informe del Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) los cuales incluye los siguientes componentes:

Ambiente de Control

El ambiente de control expresa el entorno de una organización influenciando la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de los demás componentes de control interno, ya que es dentro del ambiente que se evalúa los riesgos, se definen las actividades de control, se capta la información y se comunica; todo esto dentro de un proceso supervisado. Bacallao, (2015), manifiesta que:

El ambiente de control constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección en relación con la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades de la entidad y resultados, por lo que debe tener presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso”(p.67)

Un ambiente de control adecuado, permite que las organizaciones tengan la seguridad de llevar a cabo procesos que se encuentren extensos de fallas significativas, que permiten el adecuado uso y evitan el uso no autorizado de los recursos.

Evaluación de Riesgos (Riesgo Financiero)

Engloba las consecuencias negativas que puedan producirse por una alteración cuantitativa o cualitativa en los ingresos presupuestarios del departamento de facturación, recogiendo las disminuciones de recursos financieros (cobranzas) planteados en ejercicios presupuestarios previos, así como también el no aprovechar iniciativas que faciliten el incremento o diversificación de fuentes de financiamiento, para Dorta, (2016)

La valoración de los riesgos permite conocer razonablemente los principales factores que puedan poner en peligro los objetivos planteados por la empresa en relación con las fuentes de financiamiento. La identificación y análisis de tales factores puede realizarse para cada uno de los objetivos del sistema de control interno, si bien esta estrategia no resulta operativa si consideramos el solapamiento existente entre los mismos, pudiendo ser de interés apreciar los riesgos de cumplimiento a través de los riesgos operacionales y de información.
(p.15)

La adecuada identificación de los riesgos se ha convertido en un elemento indispensable en la administración financiera, esto debido a que las organizaciones se desenvuelven en un entorno cada vez más globalizado y sofisticado, donde es importante anticiparse a situaciones adversas.

Tipos de riesgos del control interno

Cuando el Sistema de Control Interno no está bien establecido existen varios componentes principales y riesgos involucrados. Las evaluaciones de riesgos son un procedimiento estándar que las compañías emplean para detectar los riesgos y evitar los posibles problemas.

Riesgos de cumplimiento

Es esencial contar con un conjunto de procedimientos de control interno para evitar los riesgos de cumplimiento. Estos riesgos implican el incumplimiento de las leyes locales o de políticas por parte de una compañía. Los riesgos de cumplimiento pueden generar información engañosa dentro de las declaraciones financieras de la compañía, e inconvenientes entre la compañía y el Servicio de Rentas Interna. Para evitar ese alto riesgo, las compañías deben tomar medidas preventivas.

Riesgo de fraude.

El fraude es un riesgo común en un sistema de control interno. Pervenir el fraude implica desarrollar un bien sistema que divida los deberes de cada empleado. Los empleados que aceptan pagos tienen que diferenciarse de los empleados que hacen depósitos. Un empleado que ingrese transacciones de cheques no deberá conciliar las cuentas de cheques. Es vital un sistema con la documentación adecuada para evitar el fraude; todas las transacciones deben ser rastreadas a su punto de origen.

Estos procedimientos son útiles para evitar el fraude. Pueden ser detectados a través de incidentes inusuales. Los empleados que parecen vivir con más ingresos de los que poseen suelen ser síntoma de fraude, así como los documentos perdidos o alterados. Las transacciones que no pueden rastrearse también podrían indicar la presencia de un fraude.

Riesgos de control.

La falta de control de los empleados es un riesgo que suele asociarse con los controles internos. Incluso con un sistema de control interno afectivo, pueden ocurrir riesgos si los empleados no se vigilan de forma periódica. Los informes y evaluaciones regulares deberían ser parte de un sistema de control interno. Esto incluye inspecciones sorpresa de transacciones de cheques para determinar si cumplen con las normas y políticas de la compañía. Los administrativos también deben controlar de cerca los informes financieros y buscar siempre discrepancias o actividades irregulares. Los administrativos también pueden realizar cuentas sorpresa de dinero y de bienes, responsabilizando a los empleados por las discrepancias. (Vanbren).

Actividades de Control

Están constituidas por procedimientos establecidos que ayudan en el cumplimiento de los objetivos, orientados hacia la prevención de los riesgos. Según Bacallao, (2015):

Las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha definido y asume la dirección. Las actividades de control se

ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos. En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros; los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente (p.75)

Es decir, son las normas y procedimientos que se constituyen en las acciones necesarias en la implementación de políticas que pretenden asegurar el cumplimiento de las actividades que pretenden evitar los riesgos, se realizan en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, donde se incluye aspectos como los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las conciliaciones

Información y Comunicación

La información debe ser percibida, procesada y transmitida de manera oportuna en consonancia con todos los sectores hacia el logro de los objetivos, para Bacallao (2015):

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer en tiempo las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con calidad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de Control Interno (p.78)

En otras palabras, la información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores y permita además asumir las responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada por parte de los sistemas de información de la organización donde el elemento humano debe ser partícipe de las cuestiones relativa o la concerniente a gestión y control.

Supervisión o Monitoreo

Se refiere a la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, mediante los procedimientos de supervisión son detectadas las necesidades o deficiencias del control interno. Según Bacallao (2015):

Es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. Las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de dirección.(p. 80)

En tal sentido, es indispensable su desempeño por cuanto expone la situación en que se encuentra la entidad y las soluciones que hay que hacer partiendo de la no correspondencia con su desempeño. Las evaluaciones separadas son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos.

Ventajas y desventajas del control interno:

Ventajas

-Apoya a la entidad a lograr su desempeño y metas de rentabilidad.

-Previene pérdida de sus recursos.

- Puede ayudar a garantizar lo confiable de sus informes financieros.
- Garantiza que la organización cumpla con las leyes y regulaciones.
- Evita perjuicios y demás consecuencias a su reputación.
- Ayuda a la entidad a evitar trampas y sorpresas a lo largo del camino.

Desventajas

Muchas personas tienen una expectativa amplia y poco realista sobre el control interno, ellos esperan lo absoluto creyendo que:

- El control interno puede garantizar el buen éxito de la entidad, que es de seguro el logro de los objetivos básicos del negocio, o cuando menos asegurar la supervivencia.
- El control interno puede garantizar la confiabilidad de los informes financieros y el cumplimiento de las regulaciones legales.

Responsabilidad del control interno

La responsabilidad más directa corresponde a la dirección que se le asigna a los departamentos de gestión y control interno pero casi todo el personal cumple alguna función de control interno, transmitiendo posibles sugerencias por los canales adecuados, los miembros de la organización deben concientizarse de que el control interno no es ajeno a ellos, sino que todos están implicados.

No se debe olvidar del papel clave de la dirección financiera y contable, así como el del departamento de auditoría interna, que cubre los 3 tipos de objetivos (operativos, formación financiera y cumplimientos). En organizaciones complejas se corre el riesgo de identificar el control interno con las funciones de auditoría interna en vez de considerarlo responsabilidad de toda la organización, la garantía de independencia más importante que

se puede dar al departamento de auditoría es situarla bajo el control del propio Consejo de Administración y concederle acceso al Consejo o Comité de Auditoría, con los terceros que colaboran en el control interno.

Características del control interno

El control interno es un proceso evaluado en cualquier punto de su desarrollo integrado por un conjunto de acciones estructuradas, coordinadas y un medio para lograr un fin. Lo llevan a cabo los empleados, trabajadores y directivos que actúan en todos los niveles y en los diferentes departamentos, las personas deben actuar en todos los niveles, no se trata solamente de contar con manuales de organización y procedimientos.

En cada área de la organización la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría que tengan, es decir:

- Debe haber organización de manera que se pueda diferenciar la autoridad y la responsabilidad relativa a las actividades de la empresa.
- Autorización y registro operacional de manera que sea de la atribución del departamento de contabilidad el hacer los registros de las informaciones y de mantener el control.
- Eficiencia para evitar que en determinado tipo de operaciones intervengan cuando menos tres (3) personas para evitar fraude.

Clasificación del control interno

De acuerdo a las definiciones anteriormente presentadas sobre control interno se puede observar que abarca algo más que solo las funciones del departamento financiero y de contabilidad como se observa en la siguiente clasificación:

Por la función

Administrativo: Lo conforma el plan de organización, procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión para poder autorizar las actividades comerciales de la dirección quien debe alcanzar los objetivos establecidos, lo cual es el principio para establecer un control contable.

Financiero o contable: Consiste el plan de organización y los procedimientos y registros referentes a la salvaguarda de los activos y a la fiabilidad de los registros financieros y en consecuencia, está diseñado para proporcionar una razonable seguridad de que:

1. Las transacciones se efectúan de acuerdo con la autorización general o específica de la dirección.
2. Las transacciones se registran, según sea necesario:
 - Para permitir la preparación de estados financieros de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados o cualesquiera otros criterios aplicables a tales estados; y,
 - Para mantener el control sobre los activos.
3. El acceso de los activos está permitido únicamente con la autorización de la dirección.
4. El activo contabilizado se compara con el existente a intervalos de tiempo razonables y adoptan medidas correspondientes en el caso de que existan diferencias.

Por la acción

Previo: Es el que se aplica antes de que las operaciones se lleven a cabo o de que los actos administrativos queden en firme para tutelar su corrección y pertinencia. Está constituido

por el conjunto de normas, procedimientos, políticas, reglas, implantados para evitar errores en el proceso de las transacciones.

Concurrente: El control concurrente está inmerso en el proceso de las operaciones, se aplica simultáneamente a la ejecución de las operaciones y desempeño de los funcionarios, se debe concentrar en la obtención de los mejores con los menores esfuerzos y recursos, y es ineludible la responsabilidad de verificar la corrección de las operaciones.

Posterior: Examen de las operaciones financieras y administrativas que se efectúan después de que estas se han producido, con el objeto de verificarles, revisarlas, analizarlas y, en general, evaluarlas de acuerdo a la documentación y resultados de las mismas. Las funciones del control posterior en medianas y grandes organizaciones son ejercidas, por regla general, por la auditoría interna, sin perjuicio de los exámenes profesionales que prestan las auditorías externas o independientes, o en forma combinada.

Por la ubicación

Control interno: Elemento básico y fundamental de toda administración y expresión utilizada para definir, en general, las medidas adoptadas por los propietarios, administradores, verificar la precesión de la empresa o titulares de las entidades pública o privadas para dirigir y controlar las operaciones financieras y administrativas de sus negocios o instituciones.

Control externo privado: Examen o vigilancia a cargo de personas que actúan por mandato de una empresa o de sus accionistas, socios o acreedores, generalmente, esta función es encomendada a los auditores independientes, fideicomisarios, síndicos, para el control posterior del área financiera o parte de ella.

Control externo público: Examen o vigilancia a cargo de organismo del Estado, cuyas facultades y ámbitos de acción son determinados en la Constitución y en Leyes Orgánicas o especiales, los organismos públicos más representativos son: La Contraloría General del Estado o, en otros países o empresas, los Tribunales de Cuentas, la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Compañías.

Métodos de evaluación del control interno

La evaluación del control interno puede ser efectuada por un auditor como parte de su examen, en este caso se le realizará con el objeto de cumplir la norma de ejecución del trabajo que requiere que el auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría; sin embargo, el control interno también puede y debe ser realizado por la propia entidad con el concurso de todos los servidores, no siendo necesaria la creación de departamentos o unidades para ello.

Los métodos más conocidos y utilizados para evaluar el control interno de una organización son:

- a. Método descriptivo o de Memorándum:** Este método consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

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 practica en forma aislada o con subjetividad. Se detalla 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 son las personas que custodian bienes, cuanto perciben por sueldos.

La información se obtiene y se prepara según lo juzgue conveniente el Contador, por funciones, por departamentos, por algún proceso que sea adecuado a las circunstancias.

Ventajas

- El estudio es detallado de cada operación con lo que se obtiene un mejor conocimiento de la empresa.
- Se obliga al Contador a realizar un esfuerzo mental que acostumbra el análisis y escrutinio de las situaciones establecidas.

Desventajas

- No se tiene un índice de eficiencia.
 - Se pueden pasar inadvertidos algunas situaciones anormales.
- b. Método Gráfico o Flujogramas:** El método de flujogramas es aquel que se expone por medio de cuadros o gráficos, si el auditor diseña un flujograma del sistema debe ser preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan. Debe elaborarse usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativas al sistema.

Se denominan también diagramas de secuencia y constituyen una herramienta para levantar la información y evaluar en forma preliminar las actividades de control de los sistemas funcionales que operan en una organización.

Ventajas

- Representa un ahorro de tiempo.
- Por su amplitud cubre diferentes aspectos, lo que contribuye a descubrir si algún procedimiento se alteró o discontinuó.
- Es flexible para conocer la mayor parte de las características del control interno.

Desventajas

- Pérdida de tiempo cuando no se está familiarizando a este sistema o no cubre las necesidades del contador público.
- El estudio de dicho cuestionario puede ser laborioso por su extensión.
- Muchas de las respuestas si son positivas o negativas resultan intrascendentes si no existe una idea completa del porqué de estas respuestas.
- Dificultad para realizar pequeños cambios o modificaciones, por lo que se debe elaborar de nuevo.

c. Método de cuestionario: Son documentos orientados a obtener información a través de preguntas enfocadas hacia el tema de investigación, a las personas relacionadas directamente con la empresa, de igual manera consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo; la forma en que fluyen

las operaciones a través de los puestos o lugares donde se definen o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones.

Radica en la evaluación con base en preguntas las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen por medio de las respuestas dadas, el auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados.

La aplicación de cuestionarios ayudará a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable se asienta 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.

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.

Utilización de cuestionarios

Como parte de la preparación para el examen de estados financieros el auditor debe elaborar el cuestionario de comprobación sobre control interno, este documento esta constituido por varias listas de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios o empleados de la entidad bajo revisión o que el auditor mismo contesta durante el curso de la auditoría basado en sus observaciones.

Cuando el auditor llena el cuestionario por medio de una entrevista con uno o más funcionarios de la entidad debe tomar en cuenta la necesidad de confirmar durante el curso

de la auditoria la veracidad de las respuestas dadas, sin confiar completamente en las obtenidas.

La aplicación correcta de los cuestionarios sobre el control interno consiste en una combinación de entrevistas y observaciones, es esencial que el auditor entienda perfectamente los propósitos de las preguntas del cuestionario.

Ventajas

- Representa un ahorro de tiempo.
- Por su amplitud cubre con diferentes aspectos, lo que contribuye a descubrir si algún procedimiento se alteró o discontinuó.
- Es flexible para conocer la mayor parte de las características del control interno.
- Posibilita abarcar la totalidad de un ciclo de transacciones de una sola vez.
- Permite controlar el proceso de obtención de información.

Desventajas:

- El estudio del cuestionario puede ser laborioso por su extensión.
- Muchas de las respuestas si son positivas o negativas resultan intrascendentes si no existe una idea completa del porqué de estas respuestas.
- En el caso de utilizar preguntas cerradas, delimitan la información que se pretende obtener.
- Cuando son aplicados a una muestra representativa, demanda tiempo y recursos.

Limitaciones del control interno

El control interno no puede proporcionar una seguridad absoluta con respecto a las tres categorías de objetivos, pues la eficacia de los controles siempre se verá limitada por factores que se mencionan a continuación:

- El juicio humano en la toma de decisiones puede ser equivocado o sujeto a parcialidades.
- Posibilidad de anulación de controles por la gerencia.
- Posibilidad de burlar controles por la conclusión entre distintos actores.
- Factores externos más allá del control de la entidad.

El informe COSO

El denominado “informe coso” sobre control interno publicado en EE.UU en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. El control interno fue sometido a un riguroso estudio por la Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treedway (COSO por sus siglas en inglés).

Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la Treadwat Commisssion, National Commission On Fraudulent Financial Reporting creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (Committee Of Sponsoring Organizations). El grupo estaba constituido por representates de las siguientes organizaciones:

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial Excecutive Institute (FEI)
- Institute of Internal Auditors (IIA)
- Institute of Management Accountants (IMA)

El informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la

que ha gozado, desde su publicación en 1992, el informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia. Diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio. (Rosillo, 2013).

El modelo COSO puede ser definido como técnicas de control interno y criterios para una eficiente gestión de la organización (Cooper & Lybrand, 1997). Al ser así, el informe COSO plantea que el control interno sea un proceso integrado, que forme parte de los procesos de los negocios y no pasados mecanismos burocráticos añadidos a ellos (Cooper & Lybrand, 1997). Sin embargo, Cano (2011) alude que el modelo COSO es más que un conjunto de procedimientos de control: se trata más bien de un marco que considera la tarea de un control interno de una empresa, como un fenómeno complejo y dinámico.

Por lo contrario, para Fonseca Luna (2011) el COSO establece los criterios para lograr una gestión efectiva y eficiente en la evaluación del riesgo y en la de los controles internos en las organizaciones.

La redacción del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand. Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual de control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuenta con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.

Por su parte, en 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control-Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo con base en el cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y/o generar una definición común de “control interno”.

Por consiguiente el COSO I refleja en el Control Interno un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, permitiendo diseñar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que seas aplicables.

Este modelo, es importante porque ayuda a dar orden en los procesos de la organización, definiendo una estructura la cual brinda un control en cada una de sus actividades, generando una mejora continua en sus áreas, promoviendo un desarrollo organizacional, analizando y mitigando los riesgos, ayudando a proteger los recursos, de esta manera obteniendo información confiable y oportuna.

A partir del uso de la herramienta COSO en la empresa, pueden visualizarse puntos de referencia claros, normativos, autoridad y comportamiento planificador, donde se modifica la actuación del individuo y la organización y, a su vez, el entorno es modificado por las actuaciones de los mismos.

Finalidad del informe COSO

- Establecer una definición de control interno que responda a las necesidades de las distintas partes.
- Facilitar un modelo en base al cual las empresas y otras entidades, cualquiera que sea su tamaño y naturaleza, puedan evaluar sus sistemas de control interno.

Objetivos del informe COSO

Los objetivos primordiales del modelo COSO son: integrar diversos conceptos del control interno y ser la base para evaluar los sistemas de control interno en las entidades. Según Cooper y Lybrand (1997), el modelo COSO pretende que los interlocutores tengan una referencia conceptual común sobre el control interno, para garantizar un buen gobierno corporativo. De esta manera, el modelo COSO fue creado con la finalidad de conceptualizar el control interno, principalmente para la emisión de información financiera (Lara, 2012).

Por otra parte, el modelo COSO presenta pautas de funcionamiento para prevenir la violación de la estructura de organización y de sus sistemas (Ricardo, 2005). También Mantilla (2005) asevera que el COSO puede ser usado como base para revisar la efectividad de los sistemas de control y determinar cómo mejorarlos.

Ventajas del informe COSO

- Permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.
- Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión, toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital.

- Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción.
- Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.
- Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo.
- Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo empresarial. (Riquelme, 2011).

Bases legales

Las bases legales están conformadas por todos los instrumentos legales que soportan el tema o problema de investigación. Para ello se pueden consultar: la Constitución Nacional, la ley orgánica de comercio, las gacetas gubernamentales; entre otros dispositivos apropiados

La Carta Magna presentada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453. Caracas, viernes 24 de marzo de 2.000. Presenta en su artículo 112 lo siguiente:

Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, protección del ambiente u otras de interés social. El estado promoverá la iniciativa privada garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como de la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar

medidas para planificar, racionalizar, y regular la economía o impulsar el desarrollo integral del país (p.85).

El presente artículo hace referencia a la importancia de instituir una actividad económica dentro de una sociedad, en virtud de los beneficios que le pueda llegar a brindar. El cual, Mayormente, las pequeñas empresas creadas por familias son más vulnerables a fracasar por la existencia de grandes entidades a su alrededor, pero en base a este artículo, el estado tendrá la iniciativa de garantizar la estabilidad de las mismas.

Por otra parte, el Código de Comercio (1955) en su Artículo 32 señala que:

Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimare conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones. (p.23)

Según el artículo anteriormente indicado todo comerciante debe plasmar su contabilidad en sus referentes libros, lo cual implica que, para llevar a cabo este compromiso, es necesario contar con un sistema contable eficiente y fortalecido.

En efecto la Dirección de Sistemas de Control, adscrita a la Dirección General Técnica, en trabajo coordinado con las Direcciones Generales y Auditoría Interna, actualizó las “Normas Generales de Control Interno”, dictadas por el Titular del Máximo Órgano Contralor, Dr. Manuel Enrique Galindo Ballesteros, mediante (Resolución N° 01-00-000619 del 16 de diciembre de 2015), publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela (N° 40.851 del 18 de febrero de 2016).

En tal sentido, las normas generales de control interno, como base legal y normativa del Sistema Nacional de Control Fiscal, son de obligatorio cumplimiento para todos los

órganos de la Administración Pública, y corresponde a sus máximas autoridades jerárquicas el deber de organizar, establecer, mantener y evaluar el sistema de control interno.

El artículo 134 de Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público ordena estatuye que "...Corresponde a la máxima autoridad de cada organismo o entidad la responsabilidad de establecer y mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza, estructuras y fines de la organización".

Como se puede evidenciar el presente artículo respalda legalmente la investigación debido a que existe la responsabilidad por parte de las empresas de establecer mecanismos de control interno para mejorar sus operaciones.

Al mismo tiempo la concepción de los artículos 35, 36, 39, 40 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, se concibe al control interno como un sistema el cual comprende un plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

Definición de términos

Tomando en consideración lo más importante cabe señalar que las normas para la elaboración, presentación, evaluación y aprobación de los Trabajos de Grado (Especialización y Maestría) de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (2006) plantea que la definición de términos, consiste en establecer el significado específico y según el contexto a los conceptos principales,

involucrados en el problema formulado.

Análisis: acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas de todo.

Auditoría Interna: actividad de evaluación independiente dentro de una organización, destinada a la revisión de las operaciones administrativas y financieras de una Entidad, de las políticas, planes y procedimientos que utiliza, de los controles establecidos en ella y del sistema de información vigente, con el propósito de asesorar y efectuar recomendaciones a la alta dirección para el fortalecimiento de la gestión.

Área administrativa: parte de la institución en la que se subdivide y a la cual se asigna una responsabilidad.

Consolidación bancaria: es un proceso que permite confrontar y conciliar los valores económicos que una empresa tiene registrados sobre una cuenta, ya sea corriente o de ahorro, con sus movimientos bancarios

Control Administrativo: proceso que utilizan los directivos para influir sobre las actividades, los acontecimientos y las fuerzas de la organización.

Gestión participativa: métodos para incrementar la aportación del personal en la toma de decisiones organizativas.

Planificación estratégica: puede definirse como un enfoque objetivo y sistemático para la toma de decisiones en una organización.

Unidad contable: está encargada de actualizar y tener al día la contabilidad; conciliaciones bancarias de bancos con la facultad; control, revisión y análisis de cuentas; entre otras.

Sistema de variables

Según Silva (2014), son los aspectos que influyen en el problema, es decir, todo aquello que se puede medir, estudiar, o controlar en la investigación y que sea susceptible a cambios. También expresa que existen varios tipos de variables tales como las independientes (supuestas causas del fenómeno estudiado), dependiente (la que depende de otras variables (p.76)

Variable dependiente

Según Arias (2012), expresa que las “variables dependientes representa la variable de estudio. Mide o describe el problema que se está estudiando, para su existencia o desenvolvimiento depende de otra u otras variables independientes, pero su variabilidad está condicionada no solamente por la variable independiente, sino por el resto de las variables intervinientes (variables confusión, intermedias y control). Es la más importante del sistema porque determina la línea de investigación. Asimismo, la variable utilizada en el trabajo de investigación está definida como el control interno, el cual es una variable dependiente y esta misma no estará necesitando de otra.

Cuadro de operacionalización de las variables

Cuadro 1 Operacionalización de las variables

Variable Nominal	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Control interno	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 eficacia de las operaciones.	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	
		Evaluación de riesgo	Identificación del riesgo	
		Actividades de control	Rotación del personal	
		Información y comunicación	Información y responsabilidad	
Informe COSO	Evalúa y mejora sus sistemas de control, facilita un modelo con base en el cual pueden valorarse sistemas y/o generar definición de control interno.	Supervisión o monitoreo	Evaluación del sistema del control interno	
		Finalidad del informe	Importancia	
		Objetivos	Logros	

Fuente: Falco (2021)

Capítulo III

Marco metodológico

El marco metodológico, es la fase del trabajo que permite al investigador dar el giro a la investigación, también se expone la manera como se va a plantear el estudio, los pasos para realizarlo, su método. Al respecto, Hernández S.; Fernández, C y Baptista, L (2010). Señala que:

En la metodología se distinguen dos planos fundamentales; el general y el especial. En sentido general, es posible hablar de una metodología de la ciencia aplicable a todos los campos del saber, que recoge las pautas presentes en cualquier proceder científico riguroso con vistas al aumento del conocimiento y/o a la solución de problemas. (p.58)

En relación a lo planteado por la autora, la metodología de la investigación está conformada por un conjunto de aspectos que han de meditar, entre ellos se tienen: definir el tipo de estudio tomando en cuenta los niveles: exploratorio, descriptivos y explicativos, los pasos a seguir para abordar cada uno de los objetivos, las e instrumentos que se emplearan de acuerdo a la naturaleza del datos e información, las fuentes de información.

En este sentido, el proceso de la investigación debe estar debidamente establecido razonando que es un proceso riguroso de manera lógico que permita la adquisición del conocimiento; es decir, la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado

Enfoque o paradigma de investigación

El estudio se orientó hacia el análisis el control interno en el área administrativa de Bus Barinas, S.A., por lo tanto, esta investigación es de carácter cuantitativo porque permite la recolección de los datos a través de instrumentos que generaron criterios y valores numéricos que se reflejan en el análisis de los resultados. Al respecto, Arias, (2012), señala que: la metodología cuantitativa “se encarga de recopilar los datos para ser caracterizado por la aplicación de instrumentos de manera sistemática”. (p.50) Es decir son los datos cuantitativos que se recopilan como es dado por la aplicación del instrumento de una forma sistemática.

Tipo de investigación

La presente investigación es de carácter descriptivo porque se dirige a la búsqueda de información de un hecho, situación o proceso para describir sus implicaciones ya que está enfocada a caracterizar la categoría del control interno definiendo sus variables, dimensiones y tipos, precisando sus componentes y elementos.

La investigación se caracteriza por ser descriptiva definida por Arias, (2012) como “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 que se refieren” (p, 24).

Diseño de la investigación

Arias, (2012) define la investigación de campo como "aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes" (p. 31).

Claro está, en una investigación de campo también se emplea datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, son los esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado. La investigación de campo, al igual que la documental, se puede realizar a nivel exploratorio, descriptivo y explicativo.

De tal forma según la fuente que origina la información, se considera éste estudio de campo, pues el mismo se llevará en contexto donde las categorías y la variable estudiada se expresarán; es decir, el diseño a utilizar en ésta investigación será de campo, puesto que al basarse sobre los hechos reales es necesario llevar a cabo una estrategia que permita analizar la situación directamente en el lugar donde acontecen, tal como es caso del área administrativa de Bus Barinas, S.A específicamente en el Municipio Barinas.

Población y Muestra

Población

La población se conoce como las personas las cuales repercute el problema en estudio, es decir, son el universo sobre el cual gira el estudio. Al respecto, Arias (2012) señala que es, “Cualquier conjunto o elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características” (p.140) A tal efecto, se toma una población a todo el personal del área administrativa de Bus Barinas, contando con diez (10) empleados y cinco jefes de unidad, para un total de quince (15) personas que facilitaron información de interés investigativo en el estudio.

Muestra

La muestra resulta ser la porción o cantidad que se toma de la población para la investigación que se lleva en proceso, tomando en consideración las características que la definen, por ello, Arias (2012) señalan que la muestra es:

Una parte o porción de una población extraída por métodos adecuados, que permitan considerarla representativa de ésta”. Del mismo modo apunta, que para obtener una buena muestra, se deben seleccionar diversas unidades o subconjuntos dentro de la población y luego usar todos los elementos dentro de cada unidad o subconjunto (p.175).

Para este caso, se tomó la totalidad de la población, es decir a todo el personal del área administrativa de bus barinas contando los diez (10) empleados y los cinco (05) jefes de unidad, para un total de quince (15) personas que facilitaron información de interés investigativo en el estudio.

Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

La técnica utilizada para la recolección de los datos en la presente investigación será la encuesta que tal como lo sostienen Hernández S.; Fernández, C y Baptista, L (2010). “se caracteriza por que la información debe ser obtenida a través de preguntas a otras personas” (p.192).

Por otra parte, el instrumento de recolección de información fue el cuestionario, definido por Hernández S.; Fernández, C y Baptista, L (2010), como “Un medio de comunicación escrito, básico entre el encuestador, el encuestado, facilita traducir los objetivos, las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación al

problema estudiado” (p.138). En este sentido, el cuestionario dirigido a la muestra objeto de estudio quedo estructurado por quince (15) ítems con respuestas de escala tipo lickert (siempre, a veces, nunca). (Ver Anexo A)

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez:

Todo instrumento de investigación que busca recabar información antes de ser aplicado debe determinar su validez, la cual consiste en someter el instrumento a evaluación por el juicio de expertos, para poder obtener la eficacia pertinente, al respecto Arias, (2012), señala que la validez es la “exactitud con que se pueden hacer mediciones significativas, adecuadas con un instrumento, en el sentido que mida realmente el rasgo que se pretenda medir” (p.73)

En este caso la validez se determinó a través del “juicio de expertos” proceso que se logró mediante la colaboración de profesionales en la materia, grupo conformado por tres (3) expertos en administración y metodología, los cuales revisaron objetiva, detalladamente el instrumento emitiendo sus observaciones, correcciones, sugerencias; tanto desde el punto de vista del contenido, coherencia, redacción, número de ítems del instrumento. La opinión emitida por los expertos fue tomada en consideración para elaborar la versión definitiva del instrumento de recolección de datos, dando así el consentimiento, aplicar el respectivo instrumento (Ver Anexo B)

Confiabilidad:

La confiabilidad, pretende dar la seguridad necesaria al estudio, para ello se aplica una prueba piloto con el propósito de evaluar la confianza que necesita el estudio. Según Arias (2012), confiabilidad es “el grado de homogeneidad de los ítems del instrumento en

relación con la característica que pretende medir” (p.55) Para llevarse a cabo se utilizó el Alpha de Cronbach el cual según Chávez (2014) “el coeficiente Alpha de Cronbach es un procedimiento que permite calcular el valor numérico comprendido entre “0 y 1”, donde cero significa una confiabilidad nula y uno el máximo de confiabilidad” (p.85) A tal efecto, se calcula el coeficiente mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

α = coeficiente de confiabilidad de Crombach

K = número de ítems

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de la varianza por ítems

$\sum S_t^2$ = Varianza total del instrumento

\sum = Alfa

Técnica de Análisis de Datos

Las técnicas de recolección de datos corresponden a las distintas maneras de organizar la información a partir de los instrumentos que se emplearon para recoger, almacenar los datos, en ella se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan, en esta etapa la investigadora dispone de una cantidad de antecedentes obtenidos ya sea por parte de los estudios que preceden la investigación, como de la teoría investigada, los cuales serán relevantes en la investigación, donde se empleará como técnica de análisis de los datos, la estadística descriptiva la cual según Arias (2012) es:

Un proceso que involucra la clasificación, codificación, procesamiento y la interpretación de la información obtenida durante la recolección de datos, con

el fin de llegar a conclusiones específicas con relación a las variables en estudio y para dar respuestas a las preguntas de la investigación. (p. 111).

En este sentido, los resultados obtenidos se tratarán a partir de una matriz de doble entrada para determinar con ello los valores de frecuencias, los porcentajes correspondientes. Posteriormente, los resultados serán reflejados en cuadros, gráficos, para poder explicar de forma descriptiva, logrando con ello precisar la tendencia del fenómeno estudiado, lo que conllevará a obtener conclusiones, proyecciones futuras para solventar la problemática suscitada para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

Capítulo IV

Análisis e Interpretación de la Información

En este capítulo, se procedió a realizar el análisis e interpretación de los resultados, haciendo uso de la estadística, bibliografía y estudios existentes, con el propósito de profundizar los resultados obtenidos. Al respecto, Arias, (2012) señala que:

El propósito de los criterios de análisis es resumir las observaciones de tal manera que ofrezca respuesta a los interrogantes de la investigación. Cada uno de esos pasos del análisis se nutre del anterior para posibilitar su realización y su propósito es buscar la significación más amplia de las respuestas analizadas en relación con los conocimientos ya existentes (p. 76)

Los datos de la investigación se han recogido, analizados teniendo como base los objetivos del estudio, las características del propio. Los mismos son presentados, ordenados sistemáticamente. Se realizó un cuestionario dirigido a quince (15) trabajadores del área administrativa de Bus Barinas, S.A. Además, la información recopilada fue organizada en cuadros tomando en consideración la dimensión e indicadores, en los cuales se refleja la frecuencia, el porcentaje de los resultados obtenidos, posteriormente se graficó, se realizó el análisis respectivo con el propósito de organizar la información recabada en el instrumento.

Ambiente de control interno del área administrativa de Bus Barinas, S.A.

Ítem N° 1 ¿La gerencia de Bus Barinas, S.A., propicia una cultura organizacional fundamentada en la integridad, valores éticos y morales de las operaciones?

Cuadro 2

Indicador Integridad y valores éticos de la Dimensión Ambiente de control

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 1	6	8	1	0	0	15
Porcentaje	40%	53%	7%	0%	0%	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

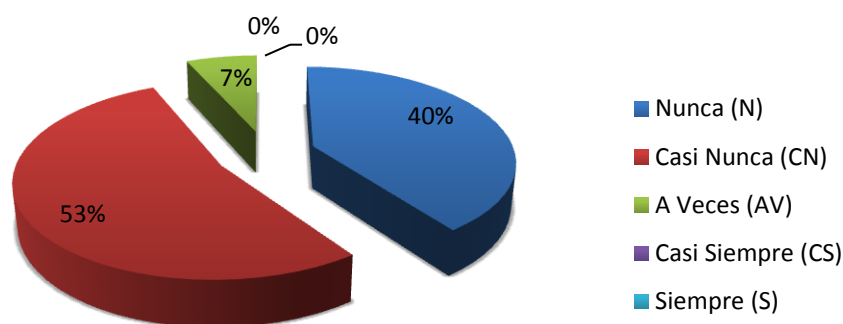


Gráfico 1: Indicador Integridad y valores éticos de la Dimensión Ambiente de control

Análisis: A través del gráfico anterior se puede observar en el ítem 1 que el 40% de los empleados encuestados señalan que la gerencia de Bus Barinas, S.A., nunca propicia una cultura organizacional fundamentada en la integridad, valores éticos y morales de las operaciones mientras que la mayoría representada por un 53% manifestó que casi nunca lo hacen y un 7% señala que algunas veces infiriéndose que existen debilidades organizacionales en la empresa objeto de estudio.

Ítem N° 2 ¿Se aplica un código de ética para el área administrativa de Bus Barinas y ha sido adecuadamente comunicado?

Cuadro 3

Indicador Integridad y valores éticos de la Dimensión Ambiente de control

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 2	2	10	3	0	0	15
Porcentaje	13%	67%	20%	0%	0%	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

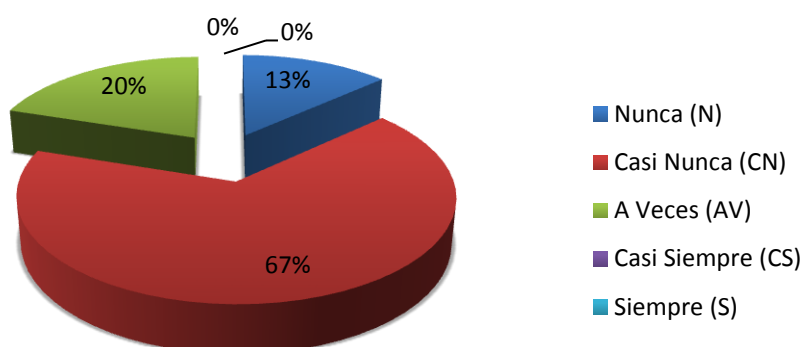


Gráfico 2: Indicador Integridad y valores éticos de la Dimensión Ambiente de control

Análisis: Por otra parte encontramos en el ítems 2 que la mayoría de los encuestados representada por el 67% de la muestra en estudio manifiesta que casi nunca evalúan la integridad y ética de los empleados adscritos al área administrativa de Bus barinas, S.A., mientras que el 20% respondió que a veces y el 13% manifestó que nunca lo hace.

Ítem N° 3 ¿Evalúa usted la integridad y ética de los empleados adscritos al área administrativa?

Cuadro 4

Indicador Integridad y valores éticos de la Dimensión Ambiente de control

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 3	2	10	3	0	0	15
Porcentaje	13	67	20	0	0	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

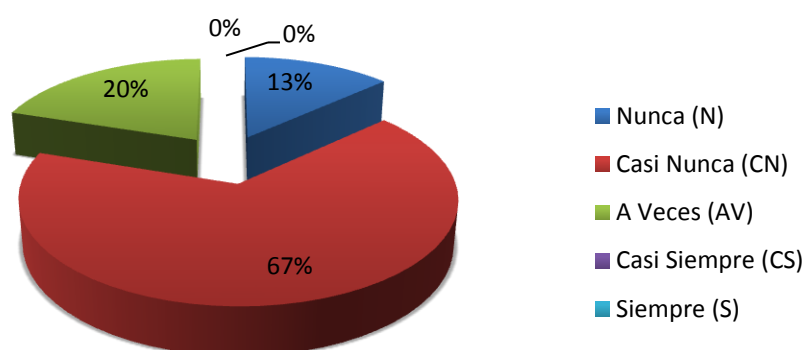


Gráfico 3: Indicador Integridad y valores éticos de la Dimensión Ambiente de control

Análisis: En relación al ítem 3 la mayoría de los encuestados representados por el 67% manifestó que casi nunca se aplica un código de ética para el área administrativa de Bus Barinas, S.A., ni ha sido evaluado, el 20% manifestó que a veces y el 13% que nunca evidenciando que no existe la aplicación de un código de ética que garantice el control interno.

Evaluación de riesgos del área administrativa de Bus Barinas, S.A.

Ítem N° 4 ¿Conoce que son riesgos físicos e inherentes en los ambientes de control del área administrativa de Bus Barinas?

Cuadro 5

Indicador Identificación del Riesgo de la Dimensión Evaluación de riesgo

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 4	0	3	8	4	0	15
Porcentaje	0%	20%	53%	27%	0%	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

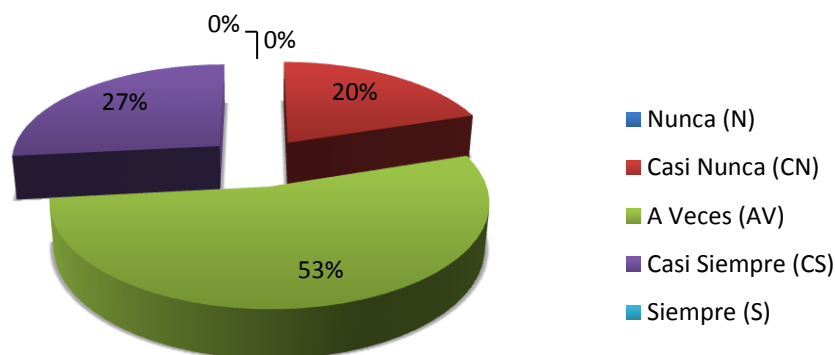


Gráfico 4: Indicador Identificación del Riesgo de la Dimensión Evaluación de riesgo

Análisis: En el ítem 4 se evidenció que la mayoría de los encuestados representada por el 53% manifestó que a veces, tienen identificado posibles riesgos físicos e inherentes que vulneran el control interno de los procesos administrativos, mientras que el 27% señaló que lo hace casi siempre y 20% señala que casi nunca. Permite inferir que no se considera la importancia del riesgo en el control interno.

Ítem N° 5 ¿Tiene usted identificado posibles riesgos físicos e inherentes que vulneren el control interno de los procesos administrativos, dentro de Bus Barinas, S.A...?

Cuadro 6

Indicador Identificación del Riesgo de la Dimensión Evaluación de riesgo

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 5	0	0	2	13	0	15
Porcentaje	0	0	13	87	0	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

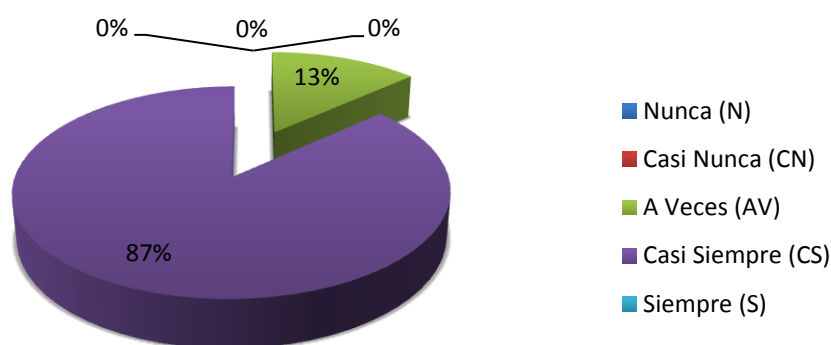


Gráfico 5: Indicador Identificación del Riesgo de la Dimensión Evaluación de riesgo

Análisis: De acuerdo al marco integrado (COSO 2013), cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas; el riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos, dichos riesgos deben evaluarse en relación con unos niveles preestablecidos de tolerancia y de este modo la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán. También, en el ítem N° 5 se observa que el 87% de los encuestados manifiesta que conocen que son riesgos físicos e inherentes en los

ambientes de control, dentro del área administrativa de Bus Barinas, S.A., mientras que el 13% señalo que a veces lo conocen. Por tanto es de señalar que se reconocen los riesgos de la empresa pero no son considerados en el control interno.

Ítem N° 6 ¿Ha visto informes que hayan identificado riesgos de control, dentro del área administrativa de Bus Barinas, S.A.?

Cuadro 7

Indicador Identificación del Riesgo de la Dimensión Evaluación de riesgo

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 6	0	13	2	0	0	15
Porcentaje	0	87	13	0	0	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

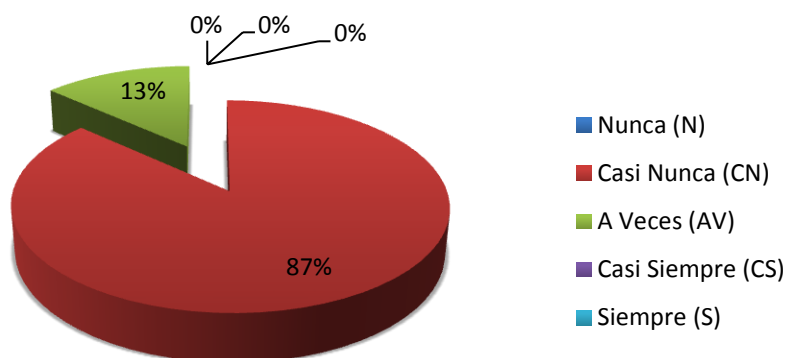


Gráfico 6: Indicador Identificación del Riesgo de la Dimensión Evaluación de riesgo

Análisis: Por otra parte en el ítem 6 los encuestados señalaron en un 87% que casi nunca han visto informes que evidencien riesgos de control, dentro del área administrativa de Bus Barinas, S.A. y el 13% manifestó que a veces por tanto los empleados desconocen la

importancia de los informes para el control interno aun cuando estos, son las herramientas para obtener la información precisa de los riesgos en la empresa.

Actividades de control para la rotación del personal en el área administrativa de Bus Barinas, S.A.

Ítem N° 7 ¿Existen políticas adecuadas para la administración del personal en el área administrativa de Bus Barinas, S.A.?

Cuadro 8

Indicador Rotación del Personal de la Dimensión Actividades de Control

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 7	4	9	2	0	0	15
Porcentaje	27%	60%	13%	0%	0%	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

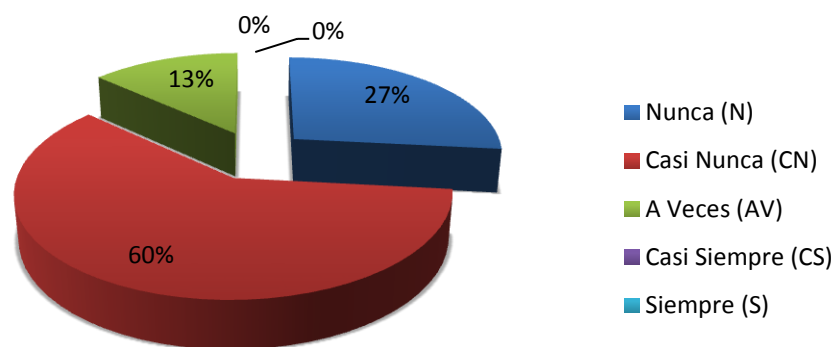


Gráfico 7: Indicador Rotación del personal de la Dimensión Actividades de Control

Análisis: Al respecto Pérez, (2015) expresa que: Es recomendable desarrollar un procedimiento para establecer un sistema efectivo de rotación del personal entre todos los tipos de trabajos y proyectos realizados por el departamento de auditoría interna. Estos trabajos incluyen asignaciones financieras, operativas, de cumplimiento, evaluación de

procesos claves, certificación u opiniones de control interno, tecnología de la información, consultoría y proyectos especiales (p.54). En el ítem 7 el 60% de los encuestados manifiestan que casi nunca la gerencia aplica políticas adecuadas para la rotación del personal en el área administrativa de Bus Barinas, S.A., el 27% señala que nunca y el 13% señala que a veces existen fallas en la planificación de la rotación del personal para el control interno.

Ítem N° 8 ¿Las rotaciones de personal en el área administrativa de Bus Barinas son planificadas por la gerencia?

Cuadro 9

Indicador Rotación del Personal de la Dimensión Actividades de Control

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 8	2	10	3	0	0	15
Porcentaje	13	67	20	0	0	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

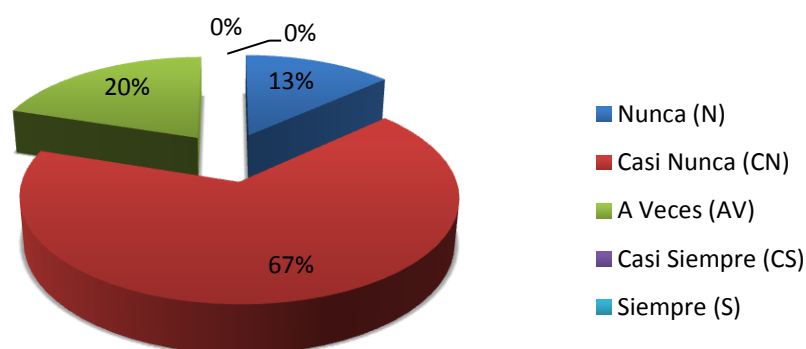


Gráfico 8: Indicador Rotación del personal de la Dimensión Actividades de Control

Análisis: Continuando con el análisis tenemos que en el ítem 8 la mayoría de los encuestados representada por el 67% casi nunca, es evaluada la integridad y la ética en

cuanto a rotación del personal en el área administrativa de Bus Barinas, S.A., el 20% que a veces y el 13% señaló que nunca. Estos resultados afianzan el desconocimiento de la rotación del personal para mejorar el control interno.

Ítem N° 9 ¿Existen controles previos que se apliquen para realizar las rotaciones del personal en el área administrativa de Bus Barinas, S.A.?

Cuadro 10

Indicador Rotación del Personal de la Dimensión Actividades de Control

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 9	2	10	3	0	0	15
Porcentaje	13	67	20	0	0	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

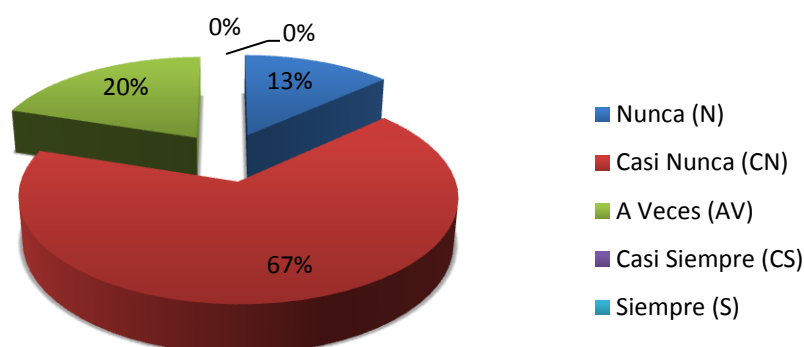


Gráfico 9: Indicador Rotación del personal de la Dimensión Actividades de Control

Análisis: En relación con el ítem 9, el 67% sostiene que casi nunca existen controles previos que se apliquen para realizar las rotaciones del personal en el área administrativa de Bus Barinas, S.A., el 13% confirma que nunca y el 20% restante señala que a veces.

Evaluación de la Información y Comunicación del área administrativa de Bus Barinas, S.A.

Ítem N° 10 ¿Se aplican controles para recuperar la información por parte del área administrativa ante eventos internos y externos?

Cuadro 11

Indicador Información y Responsabilidad de la Dimensión Información y Comunicación

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 10	0	4	6	5	0	15
Porcentaje	0	27	40	33	0	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

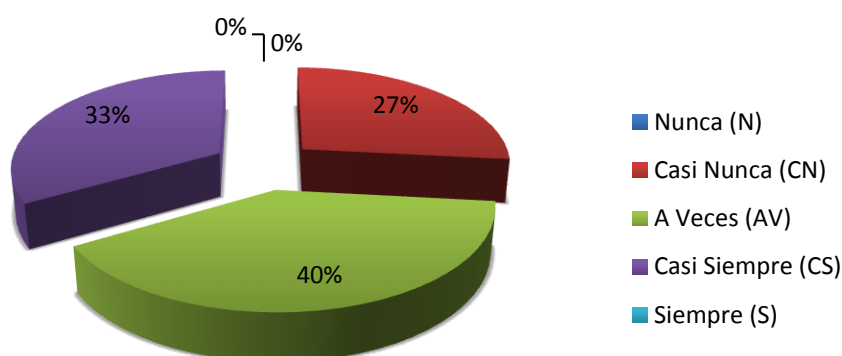


Gráfico 10: Indicador Información y Responsabilidad de la Dimensión Información y Comunicación

Análisis: Según Stephen Robbins el control, es un proceso de vigilar las actividades e información para cerciorarse de que se desarrollan conforme se planearon y para corregir cualquier desviación evidente. Mientras que para Fayol, citado por Melinkoff (1990), el control verifica si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. En el ítem 10 se tiene que el 40% de los encuestados expresó que a veces se tienen controles para recuperar la información por parte del área administrativa ante eventos internos y externos, el 33% señaló que casi siempre y el 27% señala que casi nunca. Se infiere a partir de los resultados que el manejo y flujo información carece de controles internos adecuados.

Ítem N° 11 ¿El sistema automatizado implantado en el área administrativa de Bus Barinas, cuenta con controles internos que garanticen el resguardo de la información?

Cuadro 12

Indicador Información y Responsabilidad de la Dimensión Información y Comunicación

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 11	0	10	3	2	0	15
Porcentaje	0%	67%	20%	13%	0%	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

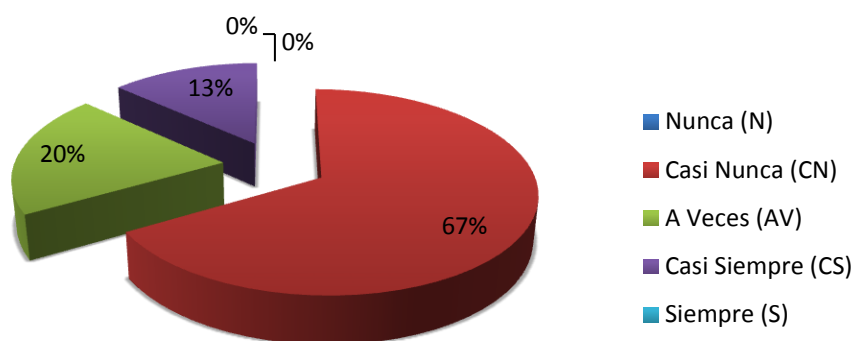


Gráfico 11: Indicador Información y Responsabilidad de la Dimensión Información y Comunicación

Análisis: Según Malica (2012): Un sistema de control interno, es un sistema automatizado e integrado por las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar y resguardar en forma razonable la fiabilidad de la información contable. En el ítem 11 el 67% de los encuestados señalan que el sistema automatizado implantado en el área administrativa de Bus Barinas, S.A., casi nunca cuenta con controles internos que garanticen el resguardo de la información, el 20% señalo que a veces y el 13% señala que casi siempre, ratificando la debilidad existente en el manejo de la información para el control interno que en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de la operaciones.

Ítem N° 12. ¿Los controles internos actuales que se aplican al área administrativa garantizan la calidad, pertinencia, veracidad, accesibilidad oportuna, transparencia, objetividad e independencia de la información?

Cuadro 13**Indicador Información y Responsabilidad de la Dimensión Información y Comunicación**

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 12	0	11	3	1	0	15
Porcentaje	0%	73%	20%	7%	0%	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

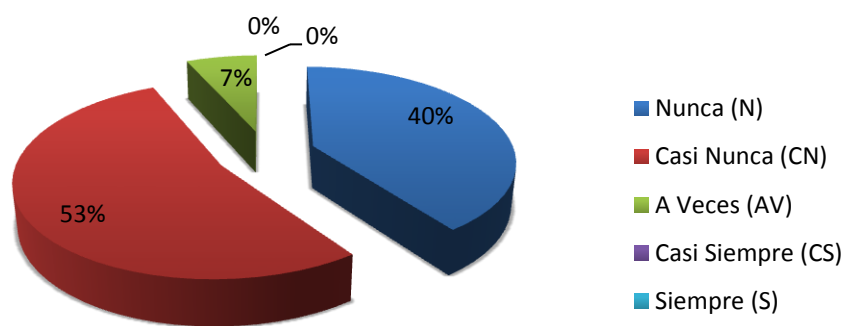


Gráfico 12: Indicador Información y Responsabilidad de la Dimensión Información y Comunicación

Análisis: Según lo expresa Enrique (2009): El control interno, es un proceso efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar garantía razonable y transparente para el logro de los objetivos. En el ítem 12 se tiene el 53% de los encuestados señalan que casi nunca son efectivos los controles internos que se aplican al área administrativa de Bus Barinas, S.A. el 40% manifestó que nunca lo son y apenas el 7% manifiesta que a veces lo que permite inferir la debilidad que existe para controlar el manejo de la información.

Evaluación de la Supervisión y Seguimiento del área administrativa de Bus Barinas, S.A.

Ítem N° 13. ¿Se evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en el área administrativa de Bus Barinas?

Cuadro 14

Indicador Evaluación del Sistema del Control Interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 13	5	7	3		0	15
Porcentaje	33%	47%	20%	0%	0%	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

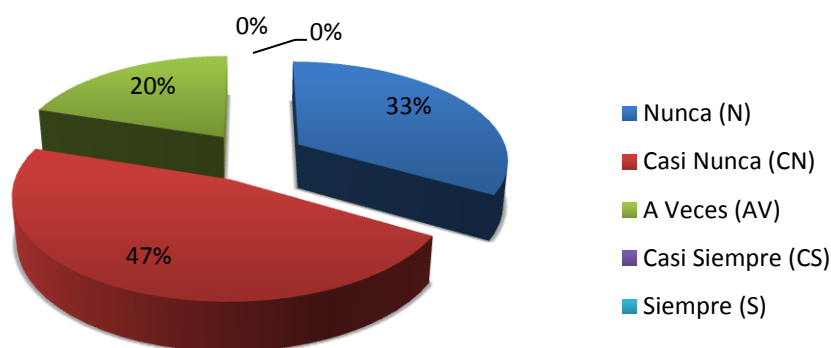


Gráfico 13: Indicador Evaluación del sistema de control interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento

Análisis: En el ítem 13 para señalar que 47 % de los encuestados manifestó que en Bus Barinas casi nunca se evalúa la presencia de los componentes que conforman el control interno organizacional; un 33% señaló que nunca y un 20% dijo que algunas veces.

Ítem N° 14. ¿Las recomendaciones que surgen de la evaluación del control interno son comunicadas a la gerencia para que se apliquen los correctivos de manera oportuna?

Cuadro 15

Indicador Evaluación del Sistema del Control Interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 14	13	0	0	2	0	15
Porcentaje	87%	0%	0%	13%	0%	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

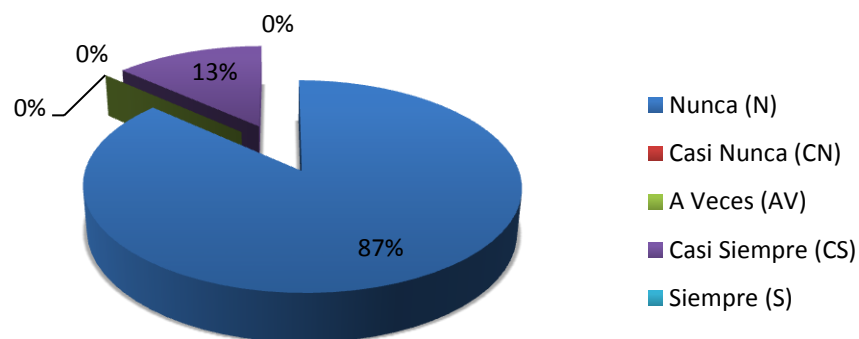


Gráfico 14: Indicador Evaluación del sistema de control interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento

Análisis: En cuanto al ítem 14, un 87% manifiesta que nunca son comunicadas a la gerencia las recomendaciones que surgen de la evaluación del control interno. Un 13% señala que casi siempre. Por lo que se infiere que no existen tales evaluaciones de control.

Ítem N° 15. ¿Se realiza control y seguimiento oportuno a las observaciones realizadas y los correctivos surgidos de las evaluaciones del ambiente de control; en el área administrativa de Bus Barinas?

Cuadro 16

Indicador Evaluación del Sistema del Control Interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 15	14	0	0	1	0	15
Porcentaje	93%	0%	0%	7%	0%	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

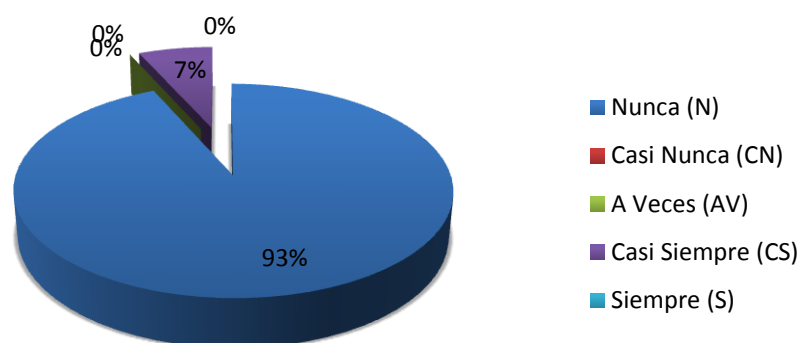


Gráfico 15: Indicador Evaluación del sistema de control interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento

Análisis: Con respecto al ítem 15 el 93% de los consultados expresó que nunca se realiza control y seguimiento oportuno a las observaciones realizadas y los correctivos surgidos de las evaluaciones del ambiente de control; en el área administrativa de Bus Barinas, S.A., mientras que el 7% apoya esta afirmación.

Ítem N° 16. Considerando los resultados del informe COSO ¿Podieran ser logrados los objetivos empresariales; en el área administrativa de Bus Barinas?

Cuadro 17

Indicador Evaluación del Sistema del Control Interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 15	3	0	0	12	0	15
Porcentaje	20%	0%	0%	80%	0%	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

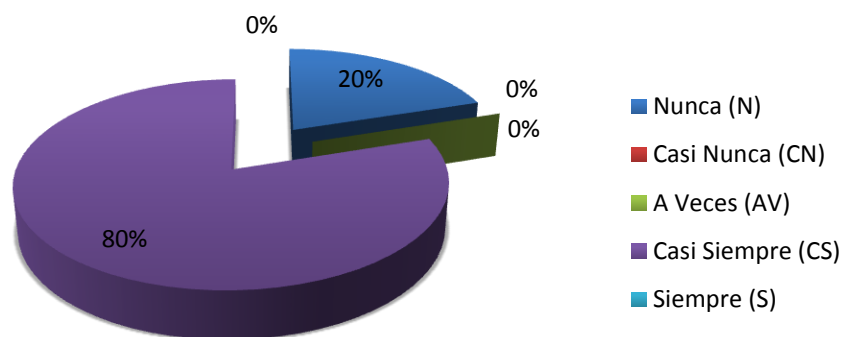


Gráfico 16: Indicador Evaluación del sistema de control interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento.

Análisis: Según Coopers & Lybrand el informe COSO es un documento que agrupa una serie de principios y procedimientos, que permite orientar a las organizaciones, en temas de control interno, el cual permite evaluar y mejorar los sistemas de control integrando todas las áreas, permitiendo lograr los objetivos empresariales. En el ítem 16, se puede reflejar que el 20% de los encuestados afirma que nunca se logran los objetivos empresariales esperados en base a un modelo de control interno en el área administrativa de Bus Barinas, S.A; mientras que el 80% restante de los encuestados señala que casi siempre se obtienen los resultados esperados por el mismo.

Ítem N° 17. ¿Reconoce el departamento de administración la importancia de la información que se obtiene mediante el informe COSO; en el área administrativa de Bus Barinas?

Cuadro 18

Indicador Evaluación del Sistema del Control Interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento

Frecuencia	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)	Total
Ítem N° 15	0	2	13	0	0	15
Porcentaje	0%	13%	87%	0%	0%	100%

Fuente: instrumento aplicado por Falco (2021)

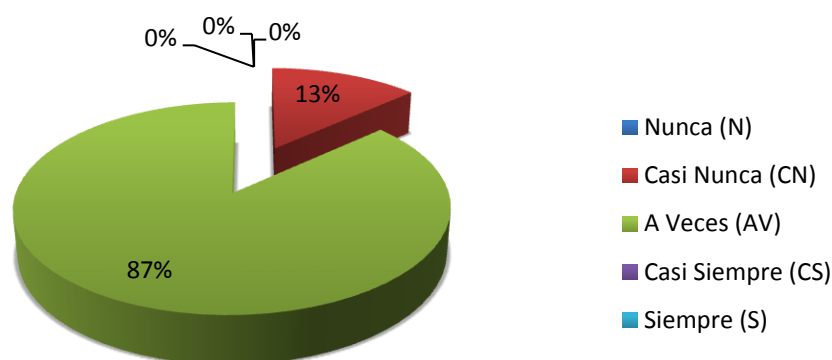


Gráfico 17: Indicador Evaluación del sistema de control interno de la Dimensión Supervisión y Seguimiento

Análisis: Al respecto el Instituto Mexicano De Contadores Públicos (2012) señala: Comunicar adecuadamente a los responsables del gobierno de la entidad o empresas y a la dirección las deficiencias en el control interno identificadas durante la realización de la auditoría y que, según el juicio profesional del auditor, tengan la importancia suficiente para merecer la atención de ambos. El ítem 17 refleja en un 13% según la opinión de los encuestados que casi nunca el departamento de administración de la empresa Bus Barinas

S.A le da importancia a la información obtenida del informe, dejando así un 87% restante de los cuales a veces le dan la importancia requerida a dicho informe.

Conclusiones del Análisis del procesamiento de datos

En conclusión, de acuerdo al análisis la dimensión “ambiente de control” de Bus Barinas presenta debilidades debido que no existe una cultura organizacional formal que permita evaluar a través de un código la integridad, los valores éticos y morales de las operaciones que se realizan en el área administrativa. En tal sentido, Un ambiente de control donde se influencia de manera positiva la conciencia de control del personal, permite que la organización tengan la seguridad de llevar a cabo procesos que se encuentren exentos de fallas significativas, que permiten el adecuado uso y evitan el uso no autorizado de los recursos.

Respecto a la dimensión “evaluación del riesgo” en Bus Barinas, se concluye que la gerencia está consciente que existen riesgos físicos e inherentes que afectan las operaciones administrativas. Sin embargo se les ha restado importancia, debido que no existen informes sobre evaluaciones realizadas por los órganos de control o la misma gerencia. La identificación oportuna de los riesgos permite representar dar una valoración y conocer de manera razonable factores que afecten de manera negativa el cumplimiento de la planificación operativa y financiera de la empresa.

En cuanto a la dimensión actividades de control, se concluye que no existe un manual de recursos humanos donde estén establecidas las políticas de ingreso, perfil de cargos, actividades de desarrollo, ascensos y rotaciones. Así mismo, no existe un mapa que identifique los riesgos que puedan afectar el control interno de las actividades operacionales

de la empresa Bus Barinas. Las normas y procedimientos constituyen las acciones necesarias para la implementación de políticas que garanticen el cumplimiento de las actividades que se realizan en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, donde se incluye aspectos como los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las conciliaciones, entre otros.

Del análisis realizado a la dimensión “información y comunicación” en Bus Barinas, se concluye que no existe un sistema automatizado con los debidos controles internos para el debido uso y resguardo de las operaciones administrativas y contables. Se determinó que se utilizan hojas de cálculo con el programa Microsoft office y presenta riesgos a errores humanos, de forma, cálculo y comunicación entre las unidades que integran el área administrativa. La información debe ser percibida, procesada y transmitida de manera oportuna a todos sus usuarios y permita además asumir las responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada por parte de los sistemas de información de la empresa donde el personal debe ser partícipe en lo concerniente a gestión y control.

Referente a la dimensión “supervisión y monitoreo” se concluyó que no se evalúa la presencia y funcionamiento adecuado de los componentes del control interno en los procesos operativos de Bus Barinas., por lo tanto, no existen informes donde se plasmen recomendaciones al respecto. La supervisión y monitoreo, representa el proceso diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del sistema de control interno de la entidad, que incluyen algunas de las siguientes características: buen criterio administrativo interno; supervisiones independientes (auditorías); autoevaluaciones (revisiones de la gerencia); supervisión a través de la ejecución de operaciones. El resultado de la supervisión, en

términos de hallazgos (deficiencias de control u oportunidades de mejoramiento del control), debe informarse a los niveles superiores (gerencia, comités o junta directiva).

En consecuencia, el control interno no es una secuencia estricta de componentes, en que cada uno influye únicamente en el que le sigue, sino que es dinámico, flexible e interactivo, de tal manera que todo componente puede impactar sobre otro, provocando acciones determinadas que corrijan una desviación o refuercen una medida. Cada organización debe diseñar el sistema de control que mejor se ajuste a sus características y condiciones.

De igual forma, la Dirección es la responsable directa del control interno y varía según su jerarquía; el presidente o director de una organización tiene la responsabilidad de asegurar la existencia de un entorno de control interno positivo debiendo dirigir y orientar las actividades de los altos cargos, estableciendo principios, valores y políticas que forman parte de la base del sistema de control interno de la organización e igualmente debe reunirse periódicamente con los responsables de las distintas áreas con el fin de revisar sus responsabilidades. Los Gerentes de cada área poseen la responsabilidad de implementar las políticas y procedimientos de control que permitan conseguir los resultados esperados y sus actuaciones deben integrarse al sistema de control interno de la organización.

Los responsables de las funciones financieras y sus equipos poseen una importancia vital hacia el control interno, dado que sus acciones se encuentran estrechamente vinculadas con todas las unidades operativas y funcionales de la organización por la actividad que realizan en cuanto al presupuesto y la planificación financiera, además de que deben prevenir y detectar información financiera fraudulenta. Es decir, mediante el examen y objetivos del control interno, registros y evaluación de los estados financieros se crea la confianza que la entidad debe presentar frente a la sociedad. La evaluación del sistema de control interno

basado en principios, reglas, normas, procedimientos y sistemas de reconocido valor técnico es el fundamento de la realización de una buena auditoría financiera.

A partir de esta perspectiva, la junta directiva y la presidencia de la empresa deben estar conscientes y convencidos de que una adecuada estrategia de anticipación al riesgo no solo es la mejor inversión, sino la materialización de una ventaja competitiva. El hecho es que hoy se debe reconocer que el riesgo es un elemento adherido a la operación de la empresa y en ocasiones puede causar daños irreversibles y de alto impacto para su supervivencia.

Sobre el tema Márquez, (2016) señala que:

Una de las particularidades del riesgo es que se encuentra presente en todas las actividades, tecnológico, educativo o formativo, además del fraude y las regulaciones gubernamentales, por mencionar solo algunos, cuyo impacto negativo redundando en muchas ocasiones en el fracaso y cierre de la empresa (p.65)

Así, cuando el riesgo no fue identificado y gestionado adecuadamente, se materializa causando diversos trastornos que culminan en desviaciones, retrasos y ajustes no deseados, respecto al cumplimiento de los objetivos propuestos para la organización. Identificar los riesgos y clasificarlos es una de las primeras tareas para la administración, que adquiere enorme importancia para su conducción segura y acertada. De esta manera se genera la información necesaria para facilitar la toma de decisiones, para mitigar o controlar cualquier amenaza e incluso aprovecharla a su favor.

Las técnicas más comunes para la identificación de los riesgos coinciden en que se requiere, primero, una adecuada clasificación de los mismos; de acuerdo con la naturaleza y particularidades de la empresa que decida emprender esta tarea y la metodología para analizar los riesgos deberá considerar la probabilidad de que se produzca y la evaluación de su impacto.

La evaluación de los mecanismos para la identificación, análisis, administración y control de riesgos a cargo la junta directiva apunta siempre en el sentido de lograr un clima de seguridad y constituye una de las mejores prácticas para agregar valor a la empresa e iluminar el camino impredecible y a veces peligroso que caracteriza al mundo de los negocios. Este proceso debe incluir todos los puestos profesionales del área. El Gerente Administrativo es responsable de controlar la adecuada rotación del personal dentro de cada unidad. El propósito del procedimiento es asegurar una adecuada diversidad de las tareas realizadas por el personal e implementar entrenamiento cruzado, proporcionar la emoción de la variedad de los profesionales, fomentar el desarrollo de personal profesional, y contribuir al incremento del conocimiento general de otras áreas de la empresa, tanto de hecho como desde la perspectiva de los clientes y de las partes interesadas.

Adicionalmente, proporciona la oportunidad para que los supervisores y gerentes puedan supervisar a cada uno de los tipos de profesionales que posee el área administrativa en una amplia diversidad de proyectos. El proceso también proporciona un mayor desarrollo para el personal, ya sea para avanzar en su carrera en el área administrativa o en otras partes de la organización. De esta manera, la Gerencia Administrativa también debe cooperar con otras áreas y operaciones para proporcionar oportunidades para que el personal del área administrativa pueda rotar fuera del departamento para ganar experiencia práctica en otras operaciones de la empresa.

Es decir, los controles contables, comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables; Los controles administrativos se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia

operativa y el acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente sólo influyen indirectamente en los registros contables, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos humanos, materiales y financieros disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Después de realizados los diferentes capítulos del proceso investigativo, en el contexto de los objetivos propuestos se formularon las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Conclusiones

El análisis que se llevó a cabo para la empresa Bus Barinas, S.A., fue para identificar, describir, determinar y caracterizar los diferentes componentes del control interno que se presentan a diario en cuanto a los objetivos y metas establecidas desde la gerencia y para resguardar la información operacional con la que cuentan en el área administrativa de la empresa, es por ello que se abarcan un conjunto de compromisos y actos integrados y coordinados, con el propósito de fortalecer dicha gestión administrativa.

En relación a la integridad y valores éticos se pudo conocer que los valores éticos que debe poseer cualquier organización para que sus empleados se desempeñen en sus labores de manera correcta e íntegra, notando que en la empresa estudiada éstos valores se definen poco, lo cual no contribuye al bienestar de la misma, a la efectividad de sus políticas y procedimientos, ni a la eficiencia y eficacia de los controles internos.

De igual forma, en la identificación del riesgo es importante que toda organización presente interacción, tanto interna como externa, para así determinar los eventos por los cuales pueda verse amenazada. Por su parte, se puede decir que la empresa evaluada,

Presenta métodos poco efectivos al momento de identificar los riesgos a los cuales puede estar expuesta. De la misma manera, se observa que el análisis y administración de estos riesgos es poco favorable, lo que indica que los objetivos y metas establecidas puedan verse afectadas de forma negativa e incluso impedir el cumplimiento de los mismos.

También, en relación a la rotación del personal se concluyó que el área administrativa de la empresa estudiada difiere en cuanto a este componente del control interno, sin embargo, se pudo observar que algunas veces el personal es rotado pero sin algún tipo de planificación por parte de la gerencia.

Por otra parte se puede concluir en relación a la información y responsabilidad que principalmente se observó que la empresa presenta sistemas de información poco favorables, por lo que se puede decir que la empresa posee poca determinación y procesamiento de la información que rota dentro de la organización, lo cual minimiza la posibilidad de percibir qué está afectando las operaciones de la empresa y no podrán cumplirse de manera efectiva los objetivos que esta se proponga.

Finalmente, en relación a la evaluación del sistema del control interno se tiene que no presenta continuamente la supervisión de las actividades, bien sean financieras o de operación, que se realizan dentro de la misma, así como la verificación que se realiza a los sistemas de control para que estos funcionen de manera efectiva.

Por otra parte, de acuerdo al análisis efectuado en cuanto al monitoreo basado en evaluaciones separadas se determinó que éste no es del todo favorable en la empresa evaluada, lo que indica que no se apoya en revisiones y opiniones de fuentes externas para fortalecer sus sistemas de control interno.

Recomendaciones

De acuerdo a los análisis y conclusiones realizadas, es de suma importancia recalcar que la empresa Bus Barinas, S.A., encuestada, así como presenta fortalezas, presenta diversas debilidades importantes que deben ser reforzadas para asegurar que esta cumpla con sus operaciones y objetivos de manera adecuada. Por esto se procede a realizar las siguientes recomendaciones:

Reforzar la asignación de autoridad y responsabilidad aplicada tanto por la gerencia como por parte de los empleados.

Ofrecer a los empleados de la organización, cursos y entrenamientos necesarios para desarrollar su competitividad dentro del área en la que se desenvuelven.

Implementar métodos para la identificación de los riesgos internos y externos que afectan a la entidad.

Establecer mecanismos de análisis y administración de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia de los mismos para así determinar qué acciones deben considerarse para abordarlos.

Fortalecer la comunicación entre la gerencia y los empleados.

Reforzar el establecimiento de objetivos referentes a la confiabilidad de la información operativa y financiera.

Elaborar y aprobar manuales de organización, Perfil de Cargos y Funciones, normas y procedimientos que permitan la evaluación de los componentes que deben estar presentes en el sistema de control interno, por parte de los órganos de control.

La gerencia debe mostrar mayor interés en cuanto a la información que genera la organización, para así asegurar que la misma este presentada de manera correcta y sea confiable.

Creación de métodos y procedimientos para la correcta identificación de riesgos que afectan a la organización en cuanto a su desempeño y consecución de metas.

Establecimiento de técnicas para la realización de los análisis de riesgos y su respectiva administración.

Reforzar los indicadores de desempeño, con el fin de contribuir favorablemente en la ejecución de las operaciones.

Aprovechamiento de los índices financieros para el mejoramiento de las operaciones.
Mayor apoyo en expertos externos en cuanto a la revisión de los sistemas de control interno.

Referencias Bibliográficas

- Arias F (2012). El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica. (5ta Edición). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Aquino. D. (2017). 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. Universidad de Carabobo. Tesis sin Publicación
- Bacallao M. (2015) “Génesis de Control Interno” en Contribuciones a la Economía...
- Blanco, I. (2017), “Análisis para la Optimización de los Procesos de Control Interno en el Departamento de Administración de la Empresa Automatismo Ametra de Venezuela, C.A. Valencia Estado Carabobo.” Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Catacora, F. (2017) Sistemas y Procedimientos Contables. Editorial McGraw/Hill. Interamericana, S.A. Venezuela.
- Cepeda G. (2017) Auditoría y Control Interno Editorial McGraw/Hill. Interamericana, S.A. Venezuela.
- Dorta, J. (2016) La Evaluación de Riesgos como componente básico del Sistema de Control Interno. Una aplicación a las fuentes de financiamiento de la ULPGC. Campus Universitario Teatinos, Boulevard Louis Pasteur, 4. 29071 Málaga (ESPAÑA).

Hernández M. (2017) Aprobación y Control de los Gastos Públicos. Editorial Panapo de Venezuela C. A.

Hernández S.; Fernández, C y Baptista, L (2010). Metodología de La Investigación. México, McGraw Hill.

Mantilla, S. (2015). Control Interno. Informe COSO. Colombia. Cuarta edición. Editorial Ecoe Ediciones

Olivo, Maldonado y De Franca (2015). Fundamentos de Contabilidad Financiera. Valencia, Venezuela.

Rivera. B. Forero. E. y Cantillo. L. (2018). Propuesta para el Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable, Basado en Modelo Coso, para la Empresa SAMARCOL S.A.S en la Ciudad de Santa Marta. Universidad Cooperativa de Colombia. Tesis sin Publicación

Robbins, S. y Coulter, M. (2016). Administración. México. Octava edición. Editorial Pearson Educación Prentice Hall.

Anexos

Anexo A

Cronograma de Actividades

<u>Actividades</u>	Tiempo																									
	Año/Mes																									
	Octubre					Noviembre					Diciembre			Enero				Febrero			Marzo				Abril	
	Semana I	Semana II	Semana III	Semana IV	Semana V	Semana VI	Semana VII	Semana VIII	Semana IX	Semana X	Semana XI	Semana XII	Semana XIII	Semana XIV	Semana XV	Semana XVI	Semana XVII	Semana XVIII	Semana XIX	Semana XX	Semana XXI	Semana XXII	Semana XXIII	Semana XXIV	Semana XXV	
Selección del problema																										
Redacción del problema.																										
Formulación de los objetivos																										
Redacción del marco teórico																										
Selección de los antecedentes																										
Organización y desarrollo del marco teórico y cuadro de variables																										
Diseño del basamento legal																										
Elaboración de la operacionalización de las variables																										
Construcción del marco metodológico																										
Análisis de Resultados																										
Conclusiones y Recomendaciones																										

Anexo B

Instrumento dirigido al personal del área administrativa de Bus Barinas, S.A



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

EZEQUIEL ZAMORA

VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURÍA

CUESTIONARIO

(Personal del área administrativa)

Objetivo: El instrumento que se presenta a continuación tiene por finalidad dar respuesta a una serie de interrogantes que permitirán obtener información relevante referida al estudio sobre Análisis del control interno en el área administrativa de Bus Barinas, S.A., del Estado Barinas con información relativa al año 2021.

Cabe destacar, que la información suministrada será utilizada con fines académicos y estrictamente confidenciales. Por lo tanto, se agradece su valiosa colaboración y aportes que pueda brindar a fin de llevar a feliz término dicho trabajo.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
- Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad.
- Señale con una (X) la respuesta que esté de acuerdo a su opinión.
- No deje ninguna pregunta sin contestar.
- El cuestionario se presenta con la Escala de Lickert, teniendo la siguiente Leyenda del Cuestionario; N: nunca, CN: casi nunca, AV: algunas veces, CS: casi siempre y S: siempre.

Gracias.

Elaborado por: Falco (2021).

	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
1.	¿La gerencia administrativa de Bus Barinas, S.A., propicia una cultura organizacional fundamentada en la integridad, valores éticos y morales de las operaciones?					
2.	¿Se aplica un código de ética para el área administrativa de Bus Barinas y ha sido adecuadamente comunicado?					
3.	¿Evalúa usted la integridad y ética de los empleados adscritos al área administrativa?					
4.	¿Conoce que son riesgos físicos e inherentes en los ambientes de control del área administrativa de Bus Barinas?					
5.	¿Tiene usted identificado posibles riesgos físicos e inherentes que vulneren el control interno de los procesos administrativos?					
6.	¿Existen informes que evidencien riesgos de control, dentro del área administrativa?					
7.	¿Existen políticas adecuadas para la administración del personal en el área administrativa?					
8.	¿Las rotaciones de personal en el área administrativa de Bus Barinas son planificadas por la gerencia?					
9.	¿Existen controles previos que se apliquen para realizar las rotaciones del personal en el área administrativa?					
10.	¿Se aplican controles para recuperar la información por parte del área administrativa ante eventos internos y externos?					
11.	¿El sistema automatizado implantado en el área administrativa de Bus Barinas, cuenta con controles internos que garanticen el resguardo de la información?					
12.	¿Los controles internos actuales que se aplican al área administrativa garantizan la calidad, pertinencia, veracidad, accesibilidad oportuna, transparencia, objetividad e independencia de la información?					
13.	¿Se evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en el área administrativa de Bus Barinas?					
14.	¿Las recomendaciones que surgen de la evaluación del control interno son comunicadas a la gerencia para que se apliquen los correctivos de manera oportuna?					
15.	¿Se realiza control y seguimiento oportuno a las observaciones realizadas y los correctivos surgidos de las evaluaciones del ambiente de control; en el área administrativa de Bus Barinas?					
16.	Considerando los resultados del informe COSO, ¿podrían					

	ser logrados los objetivos empresariales?					
<i>17.</i>	¿Reconoce el departamento de administración la importancia de la información que se obtiene mediante el informe COSO?					

Anexo C

Validación del Instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURÍA

Carta de Validación

Yo, Wuilson González Gil, Titular de la Cedula de Identidad Nro. V-9.990.829, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **ANALISIS DEL CONTROL INTERNO MEDIANTE INFORME COSO EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE BUS BARINAS, S.A.**, presentado por la Bachiller: **Falco Hidalgo Martha Elena**, titular de la Cédula de Identidad N° **V-28.164.341**, para optar al Título de Licenciatura en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 20 días del mes mayo de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Wuilson González Gil', written over a horizontal line.

Firma del Experto
Cedula de Identidad
V-9.990.829

Instrumento para la Validación del Cuestionario

Título de la investigación: Análisis del Control Interno Mediante Informe COSO en el área administrativa de Bus Barinas, S.A. Año 2021.

Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado

Datos del Experto

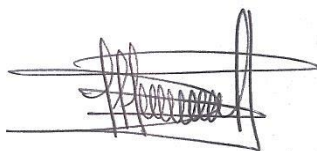
Nombre y apellido: Wuilson González Gil

C.I. N°: 9.990.829 Profesión: Licenciado en Contaduría Publica

Fecha de Validación: 20/05/2021

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		

Observaciones. _____



Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURÍA

Carta de Validación

Yo, Liliana Montilla, Titular de la Cedula de Identidad Nro. V-9.987.064, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO MEDIANTE INFORME COSO EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE BUS BARINAS, S.A.**, presentado por la Bachiller: **Falco Hidalgo Martha Elena**, titular de la Cédula de Identidad N° **V-28.164.341**, para optar al Título de Licenciatura en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 02 días del mes junio de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Liliana Montilla', written over a light gray rectangular background.

Firma del Experto
Cedula de Identidad

V-9.987.062

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Título de la investigación: Análisis del Control Interno Mediante Informe COSO en el área administrativa de Bus Barinas, S.A. Año 2021.

Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado

Datos del Experto

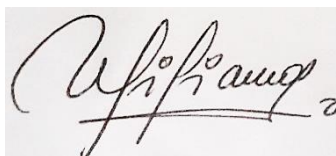
Nombre y apellido: Liliana Montilla

C.I. N°: 9.987.064 Profesión: Licenciada en Contaduría Pública

Fecha de Validación: 02-06-2021

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		

Observaciones. _____



Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA

Carta de Validación

Yo, **Tahiz E. Guerrero G**, titular de la Cedula de Identidad N° 12.207.754, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado: **ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO MEDIANTE INFORME COSO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE BUS BARINAS, S.A. AÑO 2021**, presentado por la Bachiller Martha Falco. C.I. 28.164.341 y para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de validador

En Barinas a los 17 días del mes de junio de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Tahiz E. Guerrero G', written in a cursive style.

Firma del Experto
Cédula de Identidad
C.I. 12.207.754

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Título de la investigación: Análisis del Control Interno Mediante Informe COSO en el área administrativa de Bus Barinas, S.A. Año 2021.

Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado

Datos del Experto

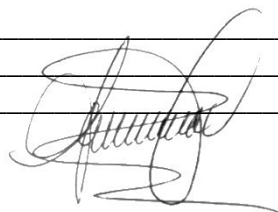
Nombre y Apellido: Tahiz E. Guerrero G.

C.I. N°: 12.207.754 Profesión: Licenciada en Contaduría Pública

Fecha de Validación: 17/06/21

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		

Observaciones. _____



Firma del experto
Cédula de Identidad
C.I. 12.207.754

Anexo D

Cálculo de Coeficiente de Alfa de Cronbach

Cálculo de la confiabilidad del instrumento elaborado para analizar el control interno en el área administrativa de Bus Barinas, S.A., Mediante el coeficiente estadístico Alpha de Cronbach (α)

SE SELECCIONÓ UNA MUESTRA DEL GRUPO EMPRESARIAL DE FORMA ALEATORIA DE DIEZ (10) PARTICIPANTES, COMO PRUEBA PILOTO PARA LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.																		
SUJETO/ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	TOTAL
1	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	1	4	3	51
2	1	1	2	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	4	2	38
3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	4	2	39
4	2	2	1	3	4	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	4	2	37
5	2	2	2	4	4	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	4	2	39
6	2	2	2	4	4	2	2	3	2	3	2	3	1	1	1	4	2	40
7	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	38
8	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	1	1	4	3	41
9	2	2	1	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	4	2	35
10	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	4	1	2	31
SUMATORIA	18	20	18	36	39	21	20	21	20	30	22	23	18	13	13	34	23	389
MEDIA	1,80	2,00	1,80	3,60	3,90	2,10	2,00	2,10	2,00	3,00	2,20	2,30	1,80	1,30	1,30	3,40	2,30	38,09
VARIANZA	0,16	0,20	0,16	0,44	0,99	0,09	0,20	0,29	0,40	0,40	0,16	0,21	0,36	0,81	0,81	1,44	0,21	6,43

Opciones de Respuesta

Siempre = 5

Casi Siempre = 4

Algunas Veces = 3

Casi Nunca = 2

Nunca = 1

Formula Aplicada

$$\alpha = K/K-1 [1 - \sum S^2x / (Sx)^2]$$

$$\alpha = 0,77$$

Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad del instrumento expresa la estabilidad y consistencia del mismo. Sobre este particular Hernández y Otros (2007) señala “la confiabilidad del instrumento está referida a la consistencia de los resultados observados cuando este es aplicado al mismo grupo de sujetos en varias oportunidades, bajo condiciones similares” (p.149), es decir que es entendible y confiable tantas veces se repita, en cuanto al procedimiento de la aplicación del instrumento, previamente se aplicara a solicitud del investigador una prueba piloto para medir la confiabilidad de instrumento. En este caso la prueba piloto a la cual se le aplico el alfa de cronbach, estuvo compuesta por 10 sujetos, los mismo tienen características similares a la cuales se le aplicara el instrumento final.

La aplicación del instrumento tiene como objetivo, verificar la confiabilidad del instrumento que se aplicara a la muestra escogida.

La fórmula usada para obtener la confiabilidad se detalla a continuación.

$$\alpha = K/K-1 [1 - \sum S^2x / (Sx)^2]$$

Dónde:

K= Números de ítems

$\sum S^2x$ = sumatoria de las varianzas de los ítems

$(Sx)^2$ = es igual a la varianza de toda la escala

K= 17

$$\sum S^2x = 6.43$$

$$(Sx)^2 = 23.49$$

Aplicando la formula tenemos.

$$\alpha = 17/17 - 1[1 - 6.43/23.49]$$

$$\alpha = 0.77$$

El valor mínimo aceptable para el coeficiente **alfa de Cronbach** es 0.70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja (Celina y Campo, 2005). Por lo tanto según el cálculo está por encima del valor mínimo aceptable. Por lo que se concluye que el instrumento reúne las condiciones para ser aplicado a la muestra seleccionada.

Ver anexo Tabla de cálculo.

