



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO

DE GESTION COMUNICACIONAL DEL C.C.C.T

VEN 9-1-1 BARINAS

Autores:

Morales G. Emeli M., C.I 29.522.982

García I. Elier A., C.I 28.460.816

Tutor: Prof. Vegas José

Barinas, Julio 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO

DE GESTION COMUNICACIONAL DEL C.C.C.T

VEN 9-1-1 BARINAS

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al Título de Licenciado en

Administración

Autores:

Morales G. Emeli M., C.I 29.522.982

García I. Elier A., C.I 28.460.816

Tutor: Prof. Vegas José

Barinas, Julio 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

ACTA DE EVALUACIÓN FINAL TRABAJO DE APLICACIÓN

Nosotros, los abajo firmantes, constituidos como Jurado Evaluador, hoy, veinticinco (25) de Julio del año 2023, reunidos en el Pabellón 8, Aula B-01, se dio inicio al acto de presentación oral y pública del Trabajo de Aplicación Titulado: **"SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN COMUNICACIONAL DEL C.C.C.T VEN 9-1-1 BARINAS"**. Presentado por los Bachilleres: **García Angarita Elier Isaac C. I. V – 28.460.816 y Morales Gutiérrez Emeli Mindre C. I. V – 29.522.982.** A los fines de cumplir con el requisito legal para optar al grado académico de Licenciado (a) en Administración. 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)
García Angarita Elier Isaac	28.460.816	30	50	80	100	5,00
Morales Gutiérrez Emeli Mindre	29.522.982	30	50	20	100	5,00

Se emite la presente acta según Resolución de Comisión Asesora Nro. CAPCSyE/009/2023, Acta N° 009, Punto N° 23, de fecha 18/07/2023 y queda asentada en el Subprograma Administración a los veinticinco (25) días del mes de Julio de 2023.

Observaciones Mención Honorífica

Miembro	Apellidos y Nombres	C.I. N°	Firma
Tutor (a)	Vegas Josep	12.839.271	<i>[Firma]</i>
Jurado Principal	Fuentes Alvaro	13.967.985	<i>[Firma]</i>
Jurado Principal	Vegas Saime	14.340.269	<i>[Firma]</i>





MENCIÓN HONORIFICA

Quienes suscribimos: **Profesores de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos "Ezequiel Zamora". Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social. Programa Ciencias Sociales y Económica. Subprograma Administración. Sede Barinas.**

Hacemos constar que los ciudadanos: **Emeli M. Mindre G.**, venezolanos, mayor de edad, titular de cédula de identidad N° V- 29.522.982, y **Elier G. Isaac A.**, mayor de edad, titular de cédula de identidad N° V- 28.460.816. Aprobaron con Mención Honorifica el Subproyecto: Trabajo de Aplicación del semestre VIII, Titulado: **"Sistema de Control Interno en el Departamento de Gestión Comunicacional del C.C.C.T VEN 9-1-1 Barinas"** obteniendo la **Calificación Máxima Cinco (5)**, contemplada en la **Sección Cuarta de la Evaluación del Trabajo de Aplicación**; según el artículo 28 literal A, B y C. (Normas para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Aplicación Edición 6ta) Unellez.

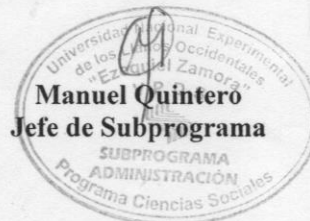
Constancia que se expide a solicitud de parte interesada, la ciudad Barinas, a los veinticinco (25) días del mes de julio de 2023.

Atentamente

MSc. Adolfo Zambrano
C.I 15.967.585
Jurado

MSc. José Vegas
C.I 12.839.271
Tutor

MSc. Javier Vegas
C.I 14.340.269
Jurado





UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y JURIDICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

Aprobación del Tutor

Yo, **José Vegas**, titular de la cedula de identidad N° **12.839.271**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Aplicación titulado **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE GESTION COMUNICACIONAL DEL C.C.C.T VEN 9-1-1 BARINAS”**; presentado por los Bachilleres **Emeli M. Mindre G., y Elier G. Isaac A.**, titulares de las cédulas de identidad N° **V. 29.522.982 y 28.460.816**, para optar el Título de **Licenciado en Administración**, 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 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 19 días del mes de julio de 2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA

Constancia de Ejecución del Trabajo de Aplicación

Yo, **Disvelly Pinto**, titular de la cedula de identidad N° **18.839.750**, en mi condición de Jefe de Departamento, hago constar por medio de la presente que los bachilleres: **Emeli M. Mindre G.**, y **Elier G. Isaac A.**, titulares de las cédulas de identidad N° **V. 29.522.982** y **28.460.816**, autores del Trabajo de Aplicación titulado “**SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE GESTION COMUNICACIONAL DEL C.C.C.T VEN 9-1-1 BARINAS**”; siendo el tutor Prof. (a) **José Vegas**, titular de la cedula de identidad N° **12.839.271**, para optar al título de Licenciado en Administración que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, certifico que la estudiante antes mencionada realizó su Trabajo de Aplicación en esta empresa, institución u organización.

En Barinas, a los 06 días del mes de julio de 2023

A handwritten signature in blue ink is written over a circular official seal. The seal contains text and a central emblem, but the details are difficult to discern due to the signature and the image quality.

Dirección: Avenida industrial, Teléfono: 04163718046.

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso primeramente por ser mi motor y mi guía en este camino, por darme la tolerancia, sabiduría, entendimiento y conocimiento necesario para culminar con éxito mi meta como profesional, por ser mi ayudador y mi amigo incondicional.

A nuestros padres, Denis Gutiérrez y Acacio Morales, Norelys Angarita y Eugenio García por su ayuda incondicional, sus apoyos, por estar siempre para nosotros y ser los mejores amigos del mundo, gracias por siempre estar y este logro es nuestro.

A nuestras parejas, nuestros compañeros de vida, nuestros acompañantes de batallas, gracias por siempre estar, por ayudarnos y sostenernos cuando sentíamos que no podíamos más.

Y, por último, este logro se lo quiero dedicar a mi regalito enviado de Dios, a mi bebe, porque aunque para estas fechas aún está en el vientre de mamá, se merece lo mejor del mundo y ser parte de mis logros es uno de ellos.

Agradecimiento

Primeramente damos gracias a DIOS por permitirnos cumplir esta meta y obtener el título de Licenciados en Administración, ya que sin Él nada es posible, porque en el debemos poner todas nuestras obras para que nuestros proyectos se cumplan.

A nuestros padres que son nuestro apoyo fundamental

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), por darnos la oportunidad de desarrollar los estudios que ayudaron a cumplir nuestras metas.

A cada uno de los profesores que contribuyeron en nuestra formación, impartiendo sus conocimientos cada día para así formarnos como Licenciados en Administración.

A nuestro Tutor Profesor José Vegas por su apoyo incondicional que nos brindaste en cada momento.

A la institución **VEN 9-1-1 Barinas**, por abrirnos las puertas y confiar en nosotros.

Índice

Dedicatoria.....	7
Agradecimiento.....	8
Lista de Cuadros	12
Lista de Gráficos	14
Resumen.....	15
Introducción.....	16
Capítulo I	18
El problema.....	18
Planteamiento y Formulación del Problema	18
Objetivos de la Investigación	22
Objetivo General.....	22
Objetivos Específicos.	22
Antecedentes Históricos de la Empresa	29
Misión	30
Visión.....	30
Valores	30
Estructura organizativa del departamento	31
Bases Teóricas.....	31
Sistema.....	32

	10
Gestión Administrativa.....	32
Estructura Organizativa	33
Organización.....	34
Dirección.....	35
Control	35
Control interno	36
Elementos del Control Interno.....	36
Funciones.....	37
Normas.....	37
Políticas.....	38
Bases Legales	39
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).....	40
Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Publico.....	41
Definición de Términos Básicos	43
Sistema de variables	45
Operacionalización de las variables	45
Operacionalización de las Variables.....	46
Capítulo III.....	47
Marco metodológico	47
Paradigma de la Investigación.....	47

Tipo de investigación	48
Diseño de la Investigación	49
Población y Muestra	49
Técnicas e Instrumentos de Recolección de información	50
Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de información	52
Técnica del Proceso de Análisis de la información.....	54
Capítulo IV	56
Análisis de los resultados.....	56
Capítulo V.....	74
Conclusiones y Recomendaciones.....	74
Referencias.....	77
Anexos	81

Lista de Cuadros

Cuadro 1. Operacionalización de las variables.	43
Cuadro 2. ¿Cuenta VEN - 911 con una estructura organizativa?	52
Cuadro 3. ¿Se cumple con la estructura organizativa en el VEN - 911?	53
Cuadro 4. ¿Se cuenta con una planificación dentro del VEN - 911?	54
Cuadro 5. ¿La planificación está basada en los objetivos del VEN - 911?	55
Cuadro 6. ¿Se comparan los objetivos propuestos con los planes ejecutados en el VEN - 911?	56
Cuadro 7. ¿La organización tiene mecanismo de gestión para el control interno?	57
Cuadro 8. ¿Tiene el VEN – 911 una persona responsable para ejecutar la dirección en cuanto al cumplimiento de los procedimientos establecidos por la gerencia?	58
Cuadro 9. ¿Se realizan controles periodicos para verificar el cumplimiento de las actividades realizadas por el personal en el VEN – 911?	59
Cuadro 10. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?	60
Cuadro 11. ¿Consideras que se debe implementar un control interno para verificar el cumplimiento de las actividades?	61
Cuadro 12. ¿El VEN – 911 cuenta con una supervisión en cuanto al cumplimiento del control interno?	62
Cuadro 13. ¿Está definido las funciones de las personas que laboran en los diferentes departamentos del VEN - 911?	63

Cuadro 14. ¿Existen manuales de normas y procedimientos dentro del departamento del VEN - 911?	64
Cuadro 15. ¿El personal cumple con las políticas establecidas el VEN – 911?	65
Cuadro 16. ¿Están los procedimientos administrativos debidamente establecidos en el VEN – 911?	66
Cuadro 17. ¿Existen Flujograma de los procedimientos en el VEN – 911?	67
Cuadro 18. ¿Cuenta la empresa con formatos para los controles administrativos dentro del VEN – 911?	68

Lista de Gráficos

Grafico 1. Cuenta con Estructura organizativa	52
Grafico 2. Cumplimiento Estructura organizativa	53
Grafico 3. Cuenta con una planificación	54
Grafico 4. Planificación está basada en los objetivos	55
Grafico 5. Comparan los objetivos propuestos con los planes ejecutados	56
Grafico 6. Mecanismo de gestión para el control interno	57
Grafico 7. Responsable para ejecutar la dirección	58
Grafico 8. Controles periódicos	59
Grafico 9. Efectividad de las actividades de control	60
Grafico 10. Control interno para verificar el cumplimiento de las actividades	61
Grafico 11. Supervisión en cuanto al cumplimiento del control interno	62
Grafico 12. Funciones de las personas que laboran en los diferentes departamentos	63
Grafico 13. Manuales de normas y procedimientos	64
Grafico 14. Personal cumple con las políticas	65
Grafico 15. Procedimientos administrativos debidamente establecidos	66
Grafico 16. Flujograma de los procedimientos	67
Grafico 17. Formatos para los controles administrativos	68

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO
DE GESTION COMUNICACIONAL DEL C.C.C.T
VEN 9-1-1 BARINAS**

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito analizar el sistema de control interno en el departamento de gestión del VEN 9-1-1. Esta investigación se vincula con el enfoque cuantitativo, la investigación se enmarcó en una investigación de tipo analítica y bajo el diseño de investigación de campo; para recabar la información necesaria en este estudio se empleó un instrumento tipo dicotómico compuesto por 17 ítems, este cuestionario fue aplicado a una muestra de tipo censal compuesta por 10 trabajadores, una vez obtenidos los resultados fueron analizados e interpretados a través de cuadros de frecuencia y gráficos circulares para su mejor interpretación, que permitieron visualizar la situación actual en el departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) del Estado Barinas; la validación del instrumento se realizó a través de juicio de expertos. Los resultados obtenidos a través del análisis permitieron obtener como conclusión se determinó que el que el sistema es eficaz y transparente en el uso de los recursos pero no eficiente, quedando identificado que existen debilidades tanto en la supervisión como en los mecanismos de gestión, porque solo verifican los objetivos pero no los procedimientos, ni las políticas, por la inexistencia de un manual de normas y procedimientos, asimismo una capacitación y evaluación del personal en cuanto a las actividades y funciones asignadas.

Palabras Claves: Cobranza, Recaudación, empleador, Seguridad Social.

El control, que es una de las responsabilidades fundamentales de la dirección, está estrechamente vinculado con los procesos de planificación y organización. Su impacto sobre la motivación y la conducta del grupo es muy significativa. En términos tradicionales, la función de control incluye todas las actividades que el gestor emprende con el fin de asegurar que los resultados que se producen son congruentes con los resultados programados. El control no tiene el mismo significado para diferentes personas, de manera que la noción de control tiene un individuo refleja normalmente su punto de vista personal. Los estadísticos probablemente concebirán el control en términos de numéricos (varianzas, medias, errores, límites de control); los ingenieros hablarán del control en términos de especificaciones, de seguimiento y el rendimiento de sus subordinados.

Es importante señalar que el control se puede aplicar a todo tipo de organizaciones y no exclusivamente en las industrias manufactureras. Las empresas de servicios deben ocuparse también de controlar sus operaciones y la calidad de su trabajo. Uno de los principales medios que las organizaciones de servicios tienen a su disposición para controlar el rendimiento es el adiestramiento personal. Toda empresa, pequeñas y grandes, han reconocido la importancia de proporcionar a los empleados el conocimiento y la información requeridos para servir a los clientes

Es por ello que el control interno se convierte en uno de los factores fundamentales, para ello hay que tener presente como se va a aplicar o usar, para poder mantener los controles necesarios en cuanto al uso de los inventarios, las políticas de mantenimiento, la atención de los clientes, por solo nombrar algunos, de allí que hay que tener presente todas y cada una de las actividades que se llevan a cabo, ya que por separado no se ver reflejada la

problemática pero al agruparlas pueden ser la causa de la quiebra de la empresa, por no darle un buen manejo administrativo, contable de manera continua y regular.

Dentro de este marco de ideas la estructura del presente trabajo consta de tres capítulos, estos son:

Comenzando por el Capítulo I, corresponde al planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la justificación, el alcance y las delimitaciones.

Seguidamente el Capítulo II, el cual se refiere al marco teórico, iniciando por los antecedentes, después la reseña histórica, luego las bases legales, seguimos con la definición de términos básicos, culminando con el sistema de variables, los cuales contribuirán a profundizar los conocimientos del tema de investigación.

Pasando al Capítulo III, que es el marco metodológico, donde se explica el paradigma de investigación, el tipo y diseño de la misma, su población, muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, continuando con la validez, confiabilidad y por último se especifica la técnica de procesamiento y de análisis de datos, utilizada en el del trabajo de investigación.

Por otro lado, se presenta el Capítulo IV, en donde se expone la presentación de los resultados arrojados por los instrumentos de recolección de datos aplicados a las muestras pertinentes para llegar a una posterior conclusión.

Finalmente, el capítulo V, comprende las conclusiones y recomendaciones de la investigación y para finalizar, se señalan todas las referencias de los documentos consultados para recopilar la información y los anexos que sustenta la investigación.

Capítulo I

El problema

Planteamiento y Formulación del Problema

A nivel mundial las organizaciones se envuelven en procesos que son necesarios para establecer prioridades buscando lograr un buen manejo eficiente, eficaz y efectivo en la relación financiera y económica de la empresa, de una manera prospera hacia un mejor futuro; por lo que se han visto obligados a implementar controles internos que han permitido mejorar la situación en las cuales se ven inmerso los procesos que se llevan a cabo en estas empresas.

Según el Comité de Contadores Profesionales en Empresas (PAIB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC), con la colaboración del Comité de Organizaciones Patrocinantes de la Comisión Treadway (COSO) (2011), lanzaron una encuesta para investigar lo necesario e importante que son las prácticas de gestión de riesgo y control interno en las empresas de América Latina, llegando a las siguientes conclusiones: El 60% de las organizaciones, si cuenta con un sistema oficial tanto de gestión de riesgo como de control interno, el 8% cuenta con un sistema oficial de gestión de riesgo, el 18% cuenta con un sistema oficial de control interno y el 14% no cuenta con un sistema oficial de gestión de riesgo ni de control interno. Así la gran mayoría de los encuestados se encuentra ligada a una organización que cuenta con un sistema de control interno o ambos. Afirma que, el sistema de control interno, es una gran herramienta de gestión, programada para modernizar las empresas y llevarlas al perfeccionamiento mediante la evaluación, el cambio

permanente y continuo, ya que éste sistema ayuda y asesora a la gerencia, así como a todo el personal, para cumplir las etapas de planeación, proyectar su misión, visión, objetivos, estrategias, programas, presupuestos, procedimientos, metas y planes de desarrollo, apoyados con una adecuada técnica de organización, dirección, ejecución y control de los aspectos productivos.

Argumenta, que en la consecución de los objetivos de una organización, la implementación de sistemas de control interno es una herramienta clave; sin embargo, se tiene que tener en cuenta que el hecho de implementar un sistema de control interno no es asegurar el éxito, lo que hay que hacer es evaluar en qué situación está la organización y ver qué se debería corregir para estar dentro del marco de referencia o para que la dirección obtenga información razonable en el cumplimiento de sus objetivos. En Latinoamérica, estos procesos han sido implantados y están siendo adecuados a los establecidos en los principios de las normas internacionales de información financiera, para que estos sean adaptados a nivel latinoamericano.

Por lo que se hace necesario para lograr un sistema conceptualizar según autores el control interno a tal efecto, Catacora (1996) expresa que

El control interno es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”. (p.28)

Entonces se puede decir que los sistemas de control interno, incluyen un conjunto de actividades de evaluación y verificación que, de manera directa, parecieran no asegurar el éxito financiero de las empresas, pero su ausencia, indica que “sin lugar a dudas, podría

llevar al fracaso del negocio”. De esta manera, destaca el valor que tienen los sistemas de control interno para las organizaciones, sobre todo si estas últimas, pertenecen al grupo de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes), quienes en América Latina se caracterizan según Flores (2013) por:

Alta informalidad, contribuir con el 80 por ciento del empleo nacional, volúmenes de producción bajos, desorganización debido a que no desarrollan una buena estructura de costos ni realizan inversiones periódicas, padecen de competencia desleal, inseguridad jurídica, dificultades de acceso a crédito, falta de capacitación técnica; y entre otros aspectos, representan más del 98 por ciento del total de las empresas que existen en los países latinoamericanos. (p.14).

De la realidad antes expuesta no escapa Venezuela, quien al igual que el resto de los países latinoamericanos, las empresas tanto públicas como privadas están concentradas en el desarrollo de actividades que generen beneficios tangibles en el corto plazo sin proporcionar mayor importancia a la planificación de sus operaciones, así como también la calidad de los procesos, el aprovechamiento eficiente de los recursos, la aplicación de controles que permitan detectar desviaciones, designar acciones correctivas y evitar desperdicios, trabajos repetidos y altos costos de producción.

Específicamente las instituciones públicas de Venezuela poseen un sistema administrativo eficiente, porque existen legislaciones que regulan los procesos generando la información requerida en cualquier momento, hasta un nivel que garantiza certidumbre al momento de la toma de decisiones, pero pasa que no existen seguimientos del cumplimiento de esos procesos, permitiendo la existencia de organizaciones del estado venezolano que carecen de buenos controles internos en el área para una eficiente gestión

administrativa dificultando por consiguiente el desarrollo transparente y basado en resultados confiable y ajustados a las necesidades de las instituciones.

De lo antes expuesto no escapa el departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) del Estado Barinas, debido a que existen fallas porque no hay segregación de funciones el personal realiza diversas funciones, esto sucede ya que talento humano establece las misma, es en el momento que firma el contrato al ingresar al organismo pero no da a capacita cuál es la función de cada quien.

Cabe destacar según entrevista con la licenciada Disbely Pinto manifestó que existen 3 áreas de ese departamento que son relaciones interinstitucionales, participación comunitaria y prensa. La primera contacta organismos o comunidades, realiza el cronograma de visitas del abordaje; la segunda cumple con el cronograma de visitas y hace relación a través de fichas de los abordajes y la tercera publica cada una de los abordajes realizados por participación comunitaria. Aunque está establecido como se describió anteriormente, esto no se cumple debido a que participación comunitaria realiza las funciones de su área y también de relaciones interinstitucionales y viceversa.

Asimismo aunque existe un sistema de control interno el cual establece cuales son las funciones, actividades de cada una de las áreas, estas no la conocen el personal, menos se cumple por lo que este sistema tiene muchas debilidades, aunado a que solo hay un manual de organización donde solo establece la misión, visión, los objetivos y la estructura organizativa. Entonces se puede decir que la causa de lo anteriormente expuesto es porque no se cumple con la estructura organizativa en cuanto a la segregación de funciones, ni existe un manual de normas y procedimientos donde se establezca normas, políticas, formatos entre otros. Lo que trae como consecuencia la falla en el cumplimiento de cada

una de las actividades asignadas por la falta de conocimiento de los procedimientos para realizarla por lo tanto es imposible cumplir con los objetivos y metas de manera eficiente, tal como lo establece para los organismos públicos la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela

Tomando en consideración los planteamientos realizados en torno al objeto de estudio, la presente investigación concentra la formulación de su problemática en las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la situación real del departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) del Estado Barinas en cuanto a los procedimientos de Control de Interno? ¿Cuáles serán las políticas y procedimientos de Control de Inventario que se adapte al departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) del Estado Barinas? ¿Cumple el departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) del Estado Barinas con el sistema de control interno?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

Analizar un sistema de control interno para el departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) del Estado Barinas.

Objetivos Específicos.

Diagnosticar la situación real del departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) en cuanto a los procedimientos de un Sistema de Control Interno.

Establecer políticas y procedimientos de control interno para el departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) del Estado Barinas que permita una eficiente gestión.

Evaluar el sistema de control interno para el departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) del Estado Barinas para el mejoramiento y el funcionamiento de los procedimientos administrativos, alcanzando sus objetivos de manera eficiente y eficaz.

Justificación de la investigación

El departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) del Estado Barinas debe racionalizar la decisión de institucionalizar una nueva cultura de medición y control antes la necesidad imperiosa de mejorar el desempeño, esto implica evaluar el instrumento y métodos que actualmente estén en curso. Es aquí donde radica la importancia de optimizar el sistema de control en el VEN 9-1-1- de tal forma de corregir una serie de fallas en la aplicación de los procesos actuales, así como para dar respuestas oportunas tanto a los usuarios que diariamente solicitan respuestas.

El presente estudio pretende un evaluar el sistema de Control Interno al departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) del Estado Barinas, con la finalidad de agilizar, simplificar y adecuar los procesos a las distintas necesidades del mismo, para ofrecer un mejor servicio a los usuarios, con un personal motivado que labora de manera eficiente, asimismo que se lleven procesos que ayudan al alcance de los objetivos, obteniendo reconocimiento a nivel nacional y mundial.

Cabe destacar que la presente investigación constituye un valioso aporte para el departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1), debido a que no existen estudios previos relativos a la evaluación del sistema de control interno. El sistema de control interno está a cargo de la propia entidad que en este caso es departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) del Estado Barinas, su implementación y funcionamiento es responsabilidad de sus autoridades, funcionarios y servidores. Con esta investigación se trata de contribuir con la propuesta de conseguir información correcta con una administración eficiente y eficaz que logre el alcance de los objetivos del departamento.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación indiscutiblemente servirá como marco de referencia para investigaciones posteriores. Al respecto, este trabajo corresponde al Área: Ciencias Económicas y Sociales; Líneas estratégicas: Evaluación de la calidad, eficacia y eficiencia, para el mejoramiento de la gestión en el departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) del Estado Barinas; Necesidades de investigación: Determinación de necesidades de profesionales y técnicos, en cuanto a los procedimientos para lograr llevar un control interno en la toma de decisión.

Finalmente, según las líneas establecidas en las normas para la elaboración y presentación del trabajo de aplicación (2011) de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), es preciso mencionar que el estudio se inserta dentro de la línea de investigación Diseño de Sistemas Administrativos y Contables, división Manejo y Control de Interno.

Alcance

La realización de todo trabajo de investigación persigue alcanzar objetivos claros y confiables que proporcionen resultados de carácter teórico- práctico para dar solución a una situación determinada. En este sentido el propósito del presente trabajo investigativo es evaluar el sistema de control interno, con el fin de disponer de un instrumento eficiente que facilite el control de los recursos administrativos del departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1)

Delimitaciones

La delimitación de esta investigación se enfoca en términos concretos en nuestra área de interés, en determinar sus límites. Es decir, llevar el problema de investigación de una situación o dificultad muy grande de difícil solución a una realidad concreta, fácil de manejar. Desde la óptica de Sabino (2008), “la delimitación habrá de efectuarse en cuanto al tiempo y el espacio, para situar nuestro problema en un contexto definido y homogéneo”.

De manera tal, delimitar una investigación significa, especificar en términos concretos nuestras áreas de interés en la búsqueda, establecer su alcance y decidir las fronteras de espacio, tiempo y circunstancias que le impondremos a nuestro estudio. La delimitación geográfica es el departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) es el estado Barinas, en el primer trimestre del año 2023.

Capítulo II

Marco teórico

El Marco Teórico es la base y el soporte necesario para la verdadera comprensión científica de los problemas, ya que, es el que ayuda a tener una visión más clara del tema en estudio y sus implicaciones. Al respecto Hurtado (2000) comenta que el marco teórico de la investigación o marco referencial, “Un conjunto de ideas, generalmente ya conocidas en una disciplina, que permiten organizar los datos de la realidad para lograr que de ellas pueden desprenderse nuevos conocimientos”. (p.83).

Según lo citado, la elaboración del marco teórico para un problema específico, constituirá en buscar los elementos teóricos referidos al problema en estudio, que permitan su adecuada comprensión. Solo si se relaciona el problema en estudio con un marco concreto de teorías y conocimientos previos para así poder estar en condiciones de definir su alcance y comprender sus implicaciones. Es integrar el tema de la investigación con las teorías, enfoques teóricos, estudios y antecedentes en general que se refieren al problema de investigación.

Antecedentes de la Investigación

El marco teórico presenta los antecedentes de la Investigación que dan sustento bibliográfico y referencial a fin de obtener experiencias de utilidad para el diseño del estudio propuesto, es decir el marco teórico amplía la descripción del problema de investigación. Al respecto Hurtado (2000) define el marco teórico como: “Un conjunto de ideas, generalmente ya conocidas en una disciplina, que permiten organizar los datos de la

realidad para lograr que de ellas puedan desprenderse nuevos conocimientos.” (p.83). Según se ha citado, en la revisión bibliográfica realizada se encontraron algunos trabajos que guardan relación directa con el que se está desarrollando aquí, lo que nos permite tomarlos como antecedentes.

En primer lugar, se menciona a Baptista, Gudiño & Pérez (2019), con un trabajo titulado “Diseño de un Sistema de Control Interno para el “Hotel Carrizal Suites, C.A.”, Municipio Barinas, Estado Barinas”. Presentado ante la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, para obtener el título de Licenciado en Contaduría. Su objetivo principal fue Diseñar un sistema de control interno para el Hotel Carrizal Suites, C.A. Metodológicamente se fundamentó en un estudio de campo, de nivel descriptivo modalidad proyecto factible. La población estuvo conformada por 5 trabajadores a los que se le aplicó un cuestionario que arrojó como resultado que existen debilidades en lo referente a la aplicación regular del sistema de control interno de inventarios, descontrol en la entrada y salida de mercancía demostrándose la falta de medida por lo que se recomienda estrategias para su optimización.

Con respecto al instrumento se utilizó un cuestionario con veintiséis (26) preguntas cerradas. Asimismo concluyeron que el contexto abordado no responde de manera adecuada al control interno que se ejecuta actualmente en la empresa; lo que limita importancia que tiene el actualizarlos y adaptarlos a las necesidades de planificación y ejecución de actividades con el propósito de consolidar los mismos en beneficio directo de la empresa.

Así mismo, se menciona a Dugarte, Mejías & Flores (2020), con un trabajo titulado “Diseño de un Sistema de Control Interno para “Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar para la Empresa Chope Burger C.A, Ubicada En El Municipio

Barinas”. Presentado ante la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, para obtener el título Licenciados en Contaduría Pública. Su objetivo general fue proponer un sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa Chope Burger C.A. utilizando técnicas de investigación de carácter descriptivo, apoyada en un estudio de campo; para recabar la información necesaria en este estudio se empleó un instrumento compuesto por veintinueve (29) ítems utilizando preguntas dicotómicas, este cuestionario fue aplicado a una muestra de tres (03) trabajadores del área en estudio; los resultados salieron que es indispensable el determinar las recomendaciones de control interno de las cuentas por cobrar para la empresa.

En cuanto a su confiabilidad se ejecutó una prueba piloto a un grupo en dos oportunidades diferentes, al realizar ambas aplicaciones experto en el área comparo los resultados obtenidos a través de la fórmula 20 de Kuder- Richardson, la cual proporciona un coeficiente de fiabilidad, que le permitió analizar las cuestiones de un test.

Cabe destacar que concluyeron el contexto abordado no responde de manera adecuada al control interno de las cuentas por cobrar que se ejecuta actualmente en la empresa; limitando su desempeño desde el punto de vista económico, operativo y legal. Todo ello, demuestra la importancia que tiene el actualizar y adaptar a las necesidades de planificación y ejecución de actividades con el propósito de consolidar los mismos en beneficio directo de la empresa.

Por otro lado, se menciona a Rojas & Nieves (2022), con un trabajo titulado “Evaluación del Sistema del Control Interno en la Empresa Emi Market, C.A. para el Primer Trimestre 2021 ubicada en el Municipio Barinas”. Presentado ante la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, para obtener el título Licenciados en Contaduría Pública. Su objetivo general fue Analizar el Sistema de Control

Interno para la empresa Emi Market, C.A; utilizando técnicas de investigación de carácter descriptivo, apoyada en un estudio de campo; para recabar la información necesaria en este estudio se empleó un instrumento compuesto por diecinueve (19) preguntas utilizando preguntas dicotómicas, este cuestionario fue aplicado a una muestra de tres (03) trabajadores del área en estudio; los resultados que es indispensable el determinar las recomendaciones de control interno de las cuentas por cobrar para la empresa.

También concluyen que la empresa tiene deficiencias en cuanto a que no existe en la misma una planificación, ni los objetivos están definidos, tampoco tiene mecanismos para la gestión. Todo ello, demuestra y por último se hace evidente la evaluación del Sistema de Control Interno para la empresa Emi Market, C.A., en la cual existe un restringido enfoque en los procesos, con ausencia total de estímulos hacia la mejora continua.

Por consiguiente, dichas investigaciones son una contribución al futuro estudio, teniendo énfasis en la necesidad de implementar estrategias de control interno, para controlar tanto los costos como los ingresos, con la finalidad de lograr que el proceso fluya de manera rápida y organizada en el momento de la toma de decisión, igualmente organizar las funciones de cada uno de los empleados para establecer las responsabilidades pertinentes de cada tarea.

Antecedentes Históricos de la Empresa

En el estado Barinas funcionaba el 171 como línea de emergencia, para ofrecer atención eficaz a las comunidades; en vista de la imperiosa necesidad de mejorar el servicio el Presidente de la República Bolivariana de Venezuela Nicolás Maduro y el Ministro de

Poder Popular para las Relaciones Interiores, Justicia y Paz, Néstor Reverol dieron paso a la creación del VEN (9911). La meta establecida es centralizar la recepción de las llamadas de emergencia y coordinar ante los organismos de seguridad del estado respuesta inmediata con la finalidad de resguardar la vida y bienes de los ciudadanos. Para el año 2015 se dio inicio a la demolición de la antigua instalación del 171

Misión

Somos un equipo de profesionales al servicio de la nación responsable por: administrar la atención oportuna de los recursos especializados de prevención y respuesta de eventos, detectados por el sistema más avanzado en tecnología, a fin de contribuir con el mantenimiento de la seguridad integral ciudadana en todo el territorio nacional.

Visión

Al ser la vida el don más preciado de la humanidad, nos comprometemos a ser: la institución modelo en la administración de emergencias, referencia en américa latina y merecedora de la confianza del pueblo venezolano.

Valores

La Honestidad.

La Equidad.

El Decoro.

La Lealtad.

Vocación De Servicio.

La Disciplina.

La Eficacia.

La Responsabilidad.

La Puntualidad.

La Transparencia.

La Pulcritud.

Estructura organizativa del departamento



Bases Teóricas

Según Tamayo (2012), señala que “El marco teórico nos amplía la descripción del problema. Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas” (p. 148). La base teórica o conceptual es una revisión bibliográfica o documental que se relacionan

directamente con las variables que se desarrollaran y la relación entre ellas. Haciendo referencia a los diversos enfoques teóricos que se utilizaron en investigaciones previas relacionadas con la temática de la misma. Por lo cual, nos permite a precisar en qué consiste el problema que se va a desarrollar, logrando detectar dónde están las debilidades del mismo.

Sistema

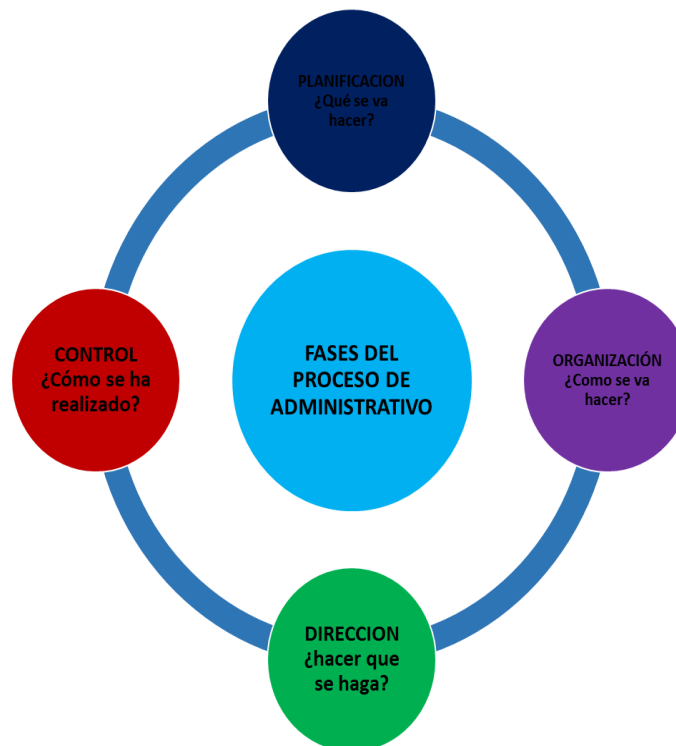
Por consiguiente Catácora (1996) lo conceptualiza como el “conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan con ciertos atributos identificables que tiene relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común”(p. 25). Entonces se puede decir que los sistemas incluyen un conjunto de actividades de evaluación y verificación que, de manera directa, parecieran no asegurar el éxito financiero de las empresas, pero si indispensable para lograr el cumplimiento de los procesos establecidos.

Gestión Administrativa

Según Chiavenato (2002), la gestión administrativa: “Es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados”. (p.154) por lo que se puede concluir que la gestión administrativa debe ser eficiente en la búsqueda de lograr los objetivos planteados, cabe resaltar que la misma está conformada por las siguientes fases: planificación, organización, dirección y control.

En fin los elementos de la gestión administrativa sirven para garantizar la disposición de determinadas capacidades y habilidades con respecto a este tema, por ejemplo, la capacidad de liderazgo, la de dirección y en especial, la capacidad de motivación que le puede proporcionar a su equipo de trabajo. Como complemento imprescindible no se puede

ignorar el hecho de que en la actualidad para lograr el desarrollo de ciertos elementos mencionados, el responsable de la gestión administrativa de cualquier entidad debe disponer de fundamentos coherentes cuando lleve a cabo la utilización de los recursos económicos, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos de la misma. A continuación mediante un gráfico se establecen los elementos de la Gestión administrativa antes descritos:



Estructura Organizativa

Según Robbins (2004) la estructura organizacional “es la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización” (p. 234), por lo tanto la estructura organizativa es la que

describe las unidades de mando en una empresa y la cual va a definir la segregación de funciones del personal de una empresa.

Planeación

Para Chiavenato (2002) “Es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y que debe hacerse para conseguirlos. Se trata entonces de un modelo teórico para la acción futura.” (p.154). Todas las organizaciones operan en ambientes variables, por lo tanto para lograr el éxito, la gestión deberá buscar la manera de hacer frente a la eventuales incertidumbres, por lo que la planificación es el único instrumento del que la gestión puede disponer, la organización que no planifica, su situación y su destino en pocos años dependerá en buena medida de la suerte. Pero si la gestión quiere mantener el control de su rumbo, deberá necesariamente planificar.

Organización

Crosby (1997), “consiste en la creación de una estructura de relaciones de trabajo y de autoridad que mejore y mantenga la calidad” (p. 17). Por lo tanto organizar es el proceso de estructuración de recursos humanos y físicos para alcanzar los objetivos de la misma a través de una estructura definida tanto en puesto de trabajo como en departamento que orienta la conducta de las personas y de los grupos hacia la consecución de los objetivos.

La función de organizar engloba las tareas identificadas en el proceso de planificación y las asignas a determinados individuos y grupos de la empresa, de manera que pueda lograrse los objetivos establecidos en la planificación. Organizar implica por lo tanto la

conversión de los planes en acción. Entonces la función de organizar da lugar a una estructura organizativa que hace que la empresa pueda funcionar eficazmente como un todo coherente para lograr objetivos de calidad

Dirección

Chiavenato (2002) expresa que: “La dirección es la función administrativa que contiene el empleo de la influencia para motivar el talento humano a alcanzar los objetivos organizacionales” (p.11). Entonces la dirección ha de crear valores de calidad y expectativa que sean claros y visible que demanden su compromiso personal quienes han de participar en la creación de estrategia de sistema y de métodos para el logro de la excelencia

Control

Koontz & Weihrich, (2004), el control es definido como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos” (p. 640). Terminado el proceso de planificación, han de preparar los pliegues de los recursos de la organización para la toma de decisión ante lo cuales los directivos han de estar dispuestos a orientar las actividades hacia los fines deseados, para lograrlo ha de partir de un control eficiente el cual es un proceso que se utiliza para evaluar el rendimiento real compararlo con los objetivos y corregir la diferencias que se produzcan entre los resultados y los objetivos. Es decir la finalidad del control es asegurar que la organización permanezca en la senda de la calidad que planeo seguir

Supervisión

Bittel & Newstrom (1998), definen supervisión como "un administrador que está a cargo y coordina las actividades de un grupo de empleados encargados de tareas específicas

dentro de un departamento, sección o unidad de una organización" (p.21). No es más que estimular al personal para que desarrollen su capacidad de cumplir con las asignaciones recomendadas la supervisión dictaminara si estas se están cumpliendo de manera eficiente

Control interno

Rodríguez (2000), define al control interno

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adopten en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad de su información financiera, promover eficiencia y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración." (p 48).

El control interno incluye procedimientos de todas las actividades de gestión encaminadas a presentar la probabilidad de que los resultados obtenidos se comparen favorablemente con los resultados planeados a través de normas y políticas las cuales son los medios importantes que han de guiar las acciones a seguir las cuales corresponde a la función de controlar para luego orientar a la mejora del proceso.

Elementos del Control Interno

Tal como lo establece Sotomayor (2002) donde expresa que los elementos son:
Organización: Estructura o funciones. – Personal: Procesos, administración y capacitación.
Supervisión: Vigilancia y orientación. Presupuestos: Plan numérico y conceptual que fija metas. Contabilidad: Registro oportuno y veraz de operaciones y presentación de su producto. (p.19). Según lo antes expuesto los elementos del control evalúan el rendimiento

real, compara ese rendimiento con los objetivos fijados y corriges las diferencias entre lo planificado y lo ejecutado todo esto a través de las fases de la administración

Funciones

Al respecto, Najarro (2016), Define

La segregación de funciones es un método que usan las organizaciones para separar las responsabilidades de las diversas actividades que intervienen en la elaboración de los estados financieros, incluyendo la autorización y registro de transacciones así como mantener la custodia de activos. La segregación de funciones también representa una actividad de control clave que afecta a todas las aseveraciones en los estados financieros. (parr. 1).

Las funciones están basadas en la contribución en la estructura de la organización al rendimiento de la misma que se hace patente cada vez que un cliente queda satisfecho. De este modo la estructura propicia la existencia de un orden metódico entre las diversas funciones que puedan cumplirse eficazmente los objetivos de la organización. Mientras la función de organizar se refiere a las decisiones que adopta a dirección, la estructura de la organización refleja el resultado de estas decisiones

Normas

Según Kelsen, (1934),

El vocablo «norma» procede del latín (norma), y en alemán (Norm) ha adquirido la condición de un extranjerismo con el que se designa, si no exclusivamente, sí al menos en primer lugar una prescripción, un precepto, un mandato. Mandar no es, sin embargo,

la única función de una norma. Autorizar, permitir y derogar son también funciones de las normas (p. 118).

Las normas son un conjunto de disposiciones formales e informales o reglas que establecen las directrices para el cumplimiento de metas a través de directrices para conseguir la estabilidad organizacional que lleva a la mejora continua. También se puede decir que la norma se ocupa de los deberes de los trabajadores las cuales rigen el funcionamiento interno de una organización

Políticas

Charry-Rodríguez (2013) Políticas: Son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten dentro de una organización. (p). Se puede decir que las políticas son un conjunto de normas que dirigen el proceso productivo de una empresa las cuales se diseñan para regular y delimitar las reglas por lo tanto constituye una herramienta administrativa que orienta a los trabajadores

Procedimientos

Según Melinkoff, (1990), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores". (p. 28). Por lo tanto los procedimientos son el mecanismo mediante el cual se trasmite las acciones para la realización de un fin en el cual se fijan objetivos y metas a lograr con la finalidad de producir mayor ganancia

Flujograma

Según Guillermo (1997)

El Flujograma o Fluxograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia

cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc. (p. 117).

Los Flujograma se utilizan para ofrecer una representación visual de los pasos de un proceso o actividad laboral. Donde se muestra la secuencia de los sucesos que integran el proceso. Donde muestran lo que está teniendo lugar para transformar y concluye con el resultado de la actividad, Los diagramas de flujo o Flujograma son particularmente utilizados para visualiza y entender cómo se están haciendo las cosas y de que otro modo pueden hacerse para mejorar

Formatos

Tal como lo establece Arias (2006) expresa con relación al tema lo siguiente “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 69). Cuando se habla de formato de un documento se refiere a un tipo de registro que define los datos de un procedimiento refiriéndose a las cuestiones que tiene que ver con su aspecto y en la forma de presentar el cuerpo debe ser en forma digital o impresa por lo tanto se da lugar a un registro

Bases Legales

Dentro de cualquier investigación existe el marco legal estipulado por el Estado Venezolano donde toda organización debe basarse legalmente en ellos para ayudar a mantener el orden dentro de la misma. Según Balestrini (2006), las bases legales reflejan "la distancia existente entre las elaboraciones resumidas en el contenido del concepto y los hechos empíricos referidos" (p. 68).

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

En su Artículo 118 expresa que: “El Estado promoverá y protegerá las asociaciones solidarias, corporaciones y cooperativas, en todas sus formas, incluyendo las de carácter financiero, las cajas de ahorro, microempresas, empresas comunitarias y demás formas asociativas destinadas a mejorar la economía popular (p. 124). Cualquier actividad financiera para ser exitosa, y mantener la oferta permanente de productos, debe contar con información confiable, actualizada y en tiempos reales de la disponibilidad de productos para la venta, y esta realidad es sistematizada a través de los diferentes inventarios que dichos entes realizan según sus necesidades.

Artículo 141 La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

El artículo 311 dispone que “...la gestión fiscal estará regida y será ejecutada con base en principios de eficiencia, solvencia, transparencia, responsabilidad y equilibrio fiscal”. Asimismo en su artículo 315 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece:

En los presupuestos públicos anuales de gastos, en todos los niveles de gobierno, se establecerá de manera clara, para cada crédito presupuestario, el objetivo específico a que esté dirigido, así como los resultados concretos que se espera obtener y los funcionarios públicos o funcionarias públicas responsables para el logro de tales resultados.

La Constitución como Ley marco, es la que establece los lineamientos en materia de control interno y sobre los principio que deben regir la administración pública en el ejercicio de sus funciones financieras y administrativas, además, expresa que en los presupuestos públicos se establecerá de manera clara, para cada crédito presupuestario el objetivo específico del mismo.

Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Publico.

En su artículo 1 testifica que este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley tiene por objeto regular la administración financiera del sector público, el sistema de control interno y los aspectos referidos a la coordinación macroeconómica.

Artículo 2 establece: La administración financiera del sector público comprende el conjunto de sistemas, órganos, normas y procedimientos que intervienen en la captación de ingresos públicos y en su aplicación para el cumplimiento de los fines del Estado, y estará regida por los principios Constitucionales de legalidad, eficiencia, solvencia, transparencia, responsabilidad, equilibrio fiscal y coordinación macroeconómica.

Artículo 3 La Administración financiera del sector público está conformada por los sistemas de presupuesto, crédito público, tesorería y de contabilidad pública regulados en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, así como los sistemas aduanero, tributario y de administración de bienes, regulado por leyes especiales.

Artículo 108 El sistema de Tesorería está integrado por el conjunto de principios, órganos, normas y procedimientos que rigen la gestión financiera del Tesoro Nacional y la prestación del Servicio de Tesorería.

De igual manera, en el artículo 134 de la antes mencionada ley establece 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, estructura y fines de la organización. Dicho sistema incluirá los elementos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en las normas y manuales de procedimientos de cada ente u órgano, así como la auditoría interna.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal

Artículo 1 La presente Ley tiene por objeto regular las funciones de la Contraloría General de la República, el Sistema Nacional de Control Fiscal y la participación de los ciudadanos y ciudadanas en el ejercicio de la función contralora.

Artículo 2 La Contraloría General de la República, en los términos de la Constitución de la República y de esta Ley, es un órgano del Poder Ciudadano, al que corresponde el control, la vigilancia y la fiscalización de los ingresos, gastos y bienes públicos, así como de las operaciones relativas a los mismos, cuyas actuaciones se orientarán a la realización de auditorías, inspecciones y cualquier tipo de revisiones fiscales en los organismos y entidades sujetos a su control.

La Contraloría, en el ejercicio de sus funciones, verificará la legalidad, exactitud y sinceridad, así como la eficacia, economía, eficiencia, calidad e impacto de las operaciones y de los resultados de la gestión de los organismos y entidades sujetos a su control. Corresponde a la Contraloría ejercer sobre los contribuyentes y responsables, previstos en el Código Orgánico Tributario, así como sobre los demás particulares, las potestades que específicamente le atribuye esta Ley.

Artículo 4 A los fines de esta Ley, se entiende por Sistema Nacional de Control Fiscal,

el conjunto de órganos, estructuras, recursos y procesos que, integrados bajo la rectoría de la Contraloría General de la República, interactúan coordinadamente a fin de lograr la unidad de dirección de los sistemas y procedimientos de control que coadyuven al logro de los objetivos generales de los distintos entes y organismos sujetos a esta Ley, así como también al buen funcionamiento de la Administración Pública.

Artículo 5 La función de control estará sujeta a una planificación que tomará en cuenta los planteamientos y solicitudes de los órganos del Poder Público, las denuncias recibidas, los resultados de la gestión de control anterior, así como la situación administrativa, las áreas de interés estratégico nacional y la dimensión y áreas críticas de los entes sometidos a su control.

Artículo 35 señala: El control interno es un sistema que comprende el 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.

En una organización sobre todo de carácter público el sistema de control interno se crea para establecer procedimientos que coadyuven a mantener uniformidad y claridad en las actividades organizacionales, desprendiéndose del control la eficiencia y la eficacia con la que se afrontan las políticas establecidas.

Definición de Términos Básicos

Se suministran los conceptos básicos y técnicos que se manejarán para entender la situación de los controles internos y los inventarios de una organización.

Auditoría: Es la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios.

Control: es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable.

Control interno: Es aquel que ejerce la misma empresa con personal vinculado a ella.

Efectividad: Es la relación entre los resultados logrados y los que se propusieron previamente, y da cuenta del grado de logro de los objetivos planificados.

Eficacia: Es la consecución de los objetos correctos en términos de la mejor interpretación posible de las circunstancias comerciales y de la rentabilidad potencial.

Eficiencia: Es la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se había estimado o programado utilizar.

Equidad: Percepción de los trabajadores de que se les está tratando de manera justa.

Estrategias: Es el conjunto de decisiones que determinan la coherencia de las iniciativas y reacciones de la empresa frente a su entorno.

Planes: es un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una **acción**.

Proceso contable: método para transformar datos contable en informes contables que puedan ser interpretados y utilizados en los procesos de elaboración de decisiones; a menudo se utiliza en lugar de ciclo. Diccionario de administración y finanza.

Revisión: examen de los procesos administrativos y de la formación financiera de una entidad. Diccionario Enciclopédico.

Optimizar: buscar la mejor manera de realizar una actividad, optimizar el rendimiento de una empresa. Diccionario de administración y finanza.

Sistema: conjunto de reglas, funciones, principios y cosas lógicamente organizadas e interrelacionadas, las cuales mediante acción coordinada, conllevan al logro de determinados objetivos. Gómez Rondón.

Toma de Decisiones: elección de una acción realizada por un directivo. La decisión se convierte en política de dirección. Diccionario de administración y finanzas.

Sistema de variables

Basándose en la definición de Álvarez (2008) un **sistema de variables** consiste: “en una serie de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida” (p.59). De acuerdo a lo expuesto el sistema de variables puede ser desarrollado en un cuadro estratégico en el cual se determinan los aspectos más resaltantes del tema en estudio, tomando como base los objetivos propuestos en el mismo.

Operacionalización de las variables

Según Arias (2006) define operacionalización de variables “como un proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables, y medibles, es decir dimensiones e indicadores. (p.60) En tal sentido, la operacionalización de las variables nos permitirá transformar estas en conceptos más concretos y precisos que permitan estudiarlas de manera más efectiva para así poder dar un buen estudio detallado del problema formulado

Cuadro 1**Operacionalización de las Variables**

Variable Nominal	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Sistema	Catácora (1998) “Conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan con ciertos atributos identificables que tiene relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común”.	Gestión Administrativa	Estructura Planeación Organización Dirección Control Supervisión	
Control Interno	Catácora (1998) Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos incluidos en el entorno y actitudes que desarrolla autoridades y su personal a cargo con el objetivo de prevenir riesgos que afecten la entidad.	Elementos	Funciones Normas Políticas Procedimientos Flujograma Formato Registro	

Capítulo III

Marco metodológico

En el marco metodológico se describe el cómo de la investigación desde la perspectiva teórica; se precisan los métodos y los procedimientos que se utilizarán durante el desarrollo de la investigación Rangel (2016), expresa que “es la guía que le indica al investigador cada una de las operaciones que debe realizar para probar su modelo, para confrontarlo con la realidad, para verificar en qué medida sus ideas son correctas” (p. 39). Donde se indica la metodología que se va a seguir en la investigación con el fin de lograr los objetivos propuestos.

Paradigma de la Investigación

El estudio está enmarcado en un modelo cuantitativo, porque la intención es la medición estadística de los elementos que conforman el estudio Hernández, Fernández y Baptista, (2014) establece que

El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones (p. 4)

Se busca averiguar la incidencia y los valores que se revelan en las variables. Implica un mayor nivel de profundidad esto es, proporcionar información en cuanto al qué, cómo, cuándo, dónde, en relación al objeto de estudio. Entonces, una vez establecidos los objetivos de la presente investigación, se puede afirmar que la naturaleza de la misma, corresponde al paradigma positivista, también denominado paradigma cuantitativo.

Tipo de investigación

En este estudio se implementó según el grado de profundidad con que se abordó el objeto de estudio, la investigación se enmarcó en una investigación de tipo analítica. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede comprender su comportamiento y establecer nuevas teorías. Según Hurtado (2000):

La investigación analítica tiene como objetivo estudiar un evento y comprenderlo en términos de sus aspectos menos evidentes. Esta investigación incluye tanto el examen como la síntesis. Analizar significa desintegrar o descomponer una totalidad en todas sus partes. Síntesis significa reunir varias cosas de modo que conformen una totalidad coherente, dentro de una comprensión más amplia de la que se tenía al comienzo (p. 255).

Debido a esto, el propósito de este trabajo investigativo se orientó en evaluar el sistema de control interno para los procedimientos administrativos. En éste tipo de investigación se trabajó sobre realidades de hechos además, de la interpretación correcta de la información, para lograr la recolección de datos fiable y fijar la atención en las posibles fallas.

Diseño de la Investigación

Tomando en cuenta la modalidad que asume el proyecto de aplicación, el diseño del estudio se apoya en una investigación de campo, al ser tomada desde el lugar de los hechos para confeccionar el diagnóstico de acuerdo a la realidad y determinar las posibles soluciones a la situación. En correspondencia a esto la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL, (2014) expresan los estudios de campo son

El análisis sistemático del problema en la realidad, con el propósito bien de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos en el desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios (p.7).

Población y Muestra

Población

En las investigaciones se requiere de la presencia de un conjunto de individuos o fenómenos, sobre los cuales se establece la caracterización de sujetos de estudio, a los que se denomina población, es la totalidad de los individuos involucrados en el problema o fenómeno a estudiar, donde cada uno de ellos posee una característica común con el grupo, la cual, todo investigador trata de obtener para estudiarla y dar origen a los datos de la investigación; al respecto, Tapia (2017), expresa que la población o universo “constituye la totalidad de un grupo de elementos u objetos que se quiere investigar, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con lo que se pretende investigar” (p. 14). En lo que se

respecta a la población objeto de estudio, estuvo conformada por los diez (10) empleados del departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) integradas de la siguiente manera relaciones interinstitucionales, participación comunitaria y prensa

Muestra

Para determinar la muestra en este trabajo se consideró el tipo de investigación y ciertos parámetros que permiten seleccionar los sujetos que serán sometidos a objeto de estudio; con esta finalidad, Balestrini (2006) define a la muestra como: “cada una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible. (p.141)” En este orden de ideas, la muestra dentro de este estudio estuvo representada por la totalidad de la población, por los diez (10) empleados del departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1); el cual representa el cien por ciento (100%); además por ser esta un universo muy pequeño se realizó un muestreo a la totalidad del personal.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de información

Para el desarrollo de la etapa diagnóstica, es muy necesario el uso de técnicas e instrumentos de recolección de la información que permitirá a las investigadoras realizar sus interpretaciones con el objetivo de comprender el problema; cuando se requieren de estos recursos informativos, se debe preparar con anticipación un formato en donde se pueda registrar los datos que luego serán analizados, procesados y comprendidos posteriormente; en este sentido, Arias (2006) expresa con relación al tema lo siguiente “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener,

registrar o almacenar información” (p. 69). Lo que quiere decir, que es un medio por el cual se extraen datos que se almacena en un instrumento para luego analizarlos e interpretarlos, usando diferentes procedimientos.

Dentro de este marco, para este estudio se empleó la técnica de la encuesta ya que es un medio muy accesible para la investigación debido a que se plantean interrogantes al informante en donde puede aportar mucho sobre la realidad en la que vive y las necesidades que posee a través de sus propias versiones de la situación en estudio. Por su parte, Arias (2006) plantea que la encuesta “es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular” (p.72); es por ello, que a través de la encuesta el investigador busca los datos necesarios que permitan verificar resultados planteados, su característica principal es la de obtener la información rápida y acertada.

No obstante, para poder registrar la información que se obtenga de la encuesta, se debe buscar un instrumento que se compatible con el tipo de técnica para ser usado por los investigadores o los mismos informantes dependiendo del modelo que se elige; este instrumento debe ser preciso para registrar la información de manera fácil y en el mismo momento que sea dada por ellos. Por tal motivo, se seleccionó el cuestionario como instrumento de apoyo a la encuesta, ya que es el considerado más idóneo para guardar la información.

Desde esta perspectiva, se señala que el cuestionario es una estrategia que permite a los investigadores, entrar en contacto o no con los individuos del contexto; en relación con lo expuesto, Arias (2006), expresa que el cuestionario “es la modalidad del encuesta que se

realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (p. 74). Para la elaboración de este cuestionario se estructuraron las preguntas de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores en relacionados con el problema estudio.

Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de información

Validación del Instrumento

La validez es un requisito imprescindible para determinar si el instrumento mide realmente lo que se pretende medir, es decir, si se obtienen los datos precisos relacionados con las diferentes variables en estudio. Ruiz (2012) expresa que para evaluar la validez “trata de determinar hasta donde los ítems de un instrumento son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que se desea medir” (p.58).

Las evidencias de la validez se puede determinar cómo: la seguridad relacionada con el contenido: se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que mide, la seguridad relacionada con el constructor: se refiere al grado en que una medición esté respaldada por teorías o esquemas teóricos. La validez del contenido se evidencia al verificar que el instrumento de medición que se aplicó contenga preguntas relacionadas con la evaluación del sistema de control interno, con el fin de optimizar departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1).

Para validar los instrumentos se utilizó la técnica de juicio de tres (03) expertos que consiste en ser sometido a revisión de especialistas (administración y metodología) quienes lo analizaron para determinar si reúnen los aspectos formales que deben tener estos instrumentos de medición para que valore lo que se pretende evaluar, mediante los cuestionarios previstos.

Confiabilidad del instrumento

La determinación de la confiabilidad representa la ausencia de error aleatoria en un instrumento de recolección de datos, por ello, se aplican diferentes métodos con el objetivo de saber si el instrumento es realmente confiable, esto solo es posible cuando el instrumento se puede aplicar a diferentes individuos obteniendo siempre el mismo resultado. Al respecto, Hernández (2002) manifiesta que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p.132). De modo que, es confiable si puede usarse varias veces en contextos similares obteniendo siempre los mismos resultados.

Para tal efecto, la forma más común de evaluar la consistencia interna de los instrumentos es utilizando la fórmula Kuder – Richardson que hace una evaluación de la ejecución de cada elemento, las fuentes de error que influyen en este método son el muestreo de contenido y la heterogeneidad que pretenden medir. Es el estimado de homogeneidad usado para instrumentos que tienen formatos de respuestas dicotómicas, (Si - No o Falso - Verdadero), la técnica se establece en una correlación que es basada sobre la consistencia de respuestas a todos los ítems de un test que es administrado una vez.

Fórmula para Cálculo de Coeficiente Kuder-Richardson

$$Rt = \left(\frac{n}{n-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum p.q}{vt} \right)$$

En donde:

Rt = Coeficiente de confiabilidad Kuder-Richardson.

n = Número de ítems que contiene el instrumento.

Vt= Varianza total de la prueba.

∑p.q = Sumatoria de la varianza individual de los ítems.

Para evaluar la confiabilidad u homogeneidad de las preguntas del cuestionario se empleó este coeficiente, el cual debiera tomar valores entre cero (confiabilidad nula) y uno (confiabilidad total).

Técnica del Proceso de Análisis de la información

En este punto se describen las distintas operaciones a las que fueron sometidos los datos que se obtuvieron: clasificación, registro y tabulación, en lo referente a las técnicas análisis que fueron empleadas para descifrar lo que revelen los datos que se recogieron, Balestrini (2006) comenta que el propósito el análisis de los datos “es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen repuestas a las interrogantes de investigación” (p. 169). Se efectuó un análisis estadístico de tipo descriptivo, apoyado en

cuadros y gráficos para cada pregunta los cuales permitió establecer la factibilidad de la investigación.

Posteriormente, aplicado el instrumento se procede a la elaboración de una matriz de datos, en la cual se tabularán los datos de manera manual, plasmándose las respuestas emitidas por los sujetos de estudio en cada uno de los ítems, y así proceder a organizar la información en cuadros y gráficos que permitirán mostrar los resultados obtenidos y visualizar mejor su interpretación.

Capítulo IV

Análisis de los resultados

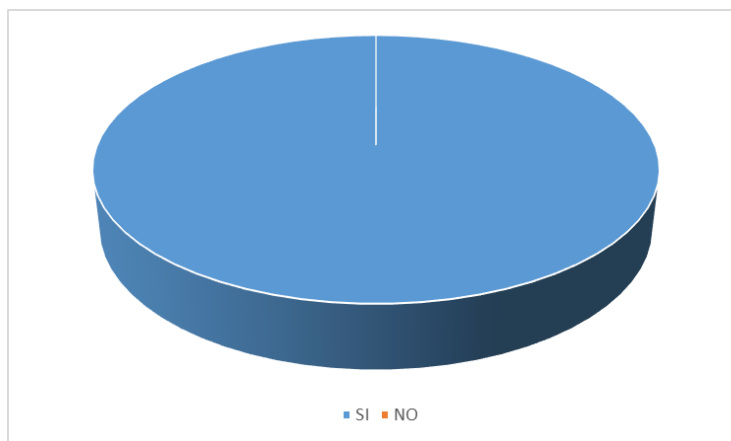
El análisis de los resultados de una investigación, Según Hurtado (2000), expresa que:

Una vez aplicados los instrumentos y finalizada la tarea de recolección de datos, el investigador deberá organizarlos y aplicar un tipo de análisis que le permita llegar a una conclusión, en función de los objetivos que se planteó al principio, a fin de resolver el problema de investigación o dar respuesta a su interrogante inicial (p.181).

Por lo anteriormente expuesto esta investigación, luego de definir en el marco metodológico el instrumento y técnica para la recolección de datos, se procedió aplicar el instrumento validado por tres expertos, con opciones de respuesta de SI y NO, dicha información se transformó en gráficos para realizar una interpretación pertinente de cada uno de los ítems recogidos en el cuestionario. En tal sentido, la graficación de los resultados, denominada también por Márquez (2006), como categorización consiste en: “Analizar o desagregar los datos obtenidos para transformarlos en categorías que permitan el análisis correspondiente”. (p. 159).Teniendo como resultado los siguientes datos:

Cuadro 2.**¿Cuenta VEN - 911 con una estructura organizativa?**

CATEGORIA	f	%
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100



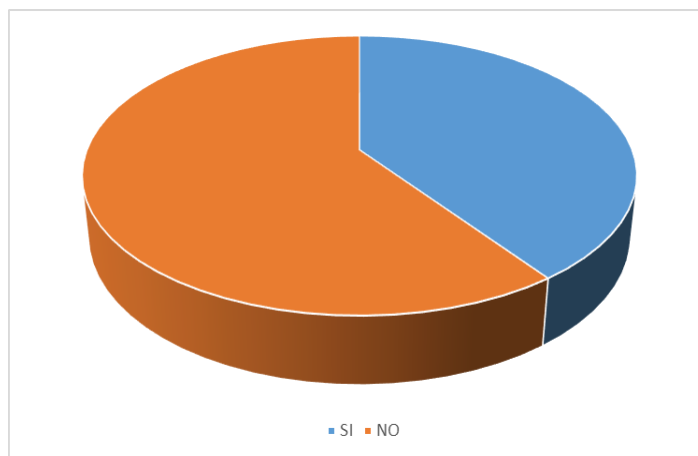
Grafica 1. Cuenta con Estructura organizativa

En el cuadro 2 grafico 1 se puede observar el 100% de los encuestados afirmaron que existe una estructura organizativa. Por lo que la mayoría expresa que existe dentro de la institución definida la jerarquización de allí Quin, Faerman y Thompson (2000), manifiesta que es: “el proceso de dividir el trabajo en componentes manejables y de asignar las actividades para lograr con la mayor eficacia posible los resultados deseados.” (p.62).

Cuadro 3.

¿Se cumple con la estructura organizativa en el VEN - 911?

CATEGORIA	f	%
SI	4	40
NO	6	60
TOTAL	10	100



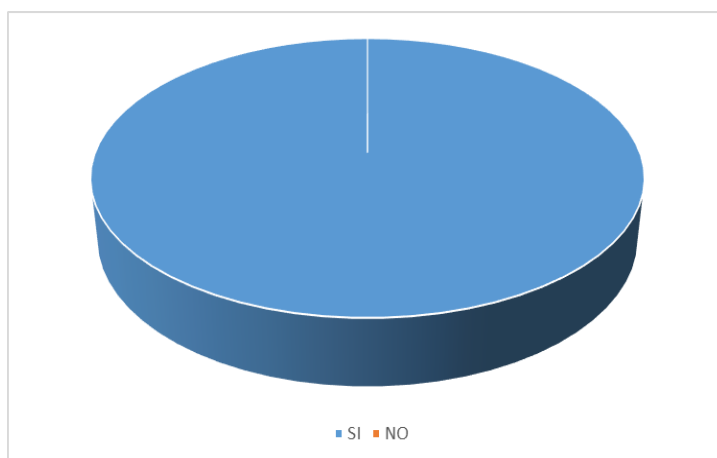
Gráfica 2. Cumplimiento Estructura organizativa

En el cuadro 3 gráfico 2 se puede observar el 60% de los encuestados respondieron que no se cumple con la estructura organizativa de la institución. Cabe aclarar que existe la cadena de mando en el nivel alto, pero a nivel medio no la hay, porque para lograr los objetivos de este nivel deben realizar tareas o actividades del nivel bajo por la falta de personal. Tal como lo establece Robbins (2004) la estructura organizacional “es la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización” (p. 234)

Cuadro 4.

¿Se cuenta con una planificación dentro del VEN - 911?

CATEGORIA	f	%
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100



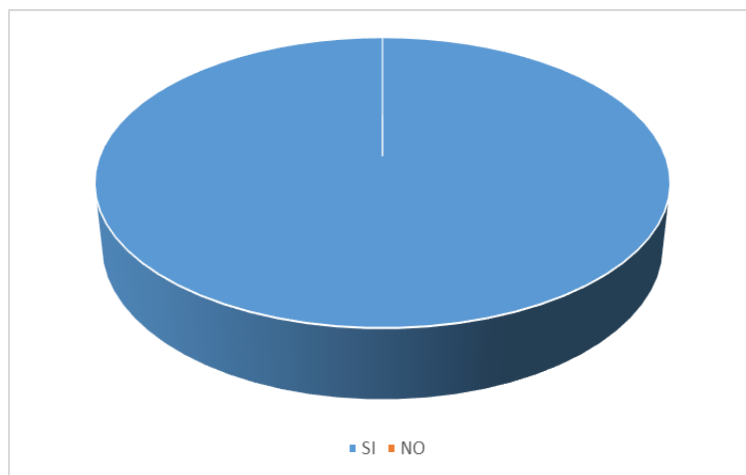
Grafica 3. Cuenta con una planificación

En el cuadro 4 grafico 3 se puede observar el 100% de los encuestados afirmaron la existencia de una planificación. En la institución se realiza el Plan Operativo Anual, donde se establecen las metas tanto presupuestarias como administrativas, luego se realizan informes mensuales y trimestrales de las actividades, pero también se planifican los abordajes a las comunidades. Por lo que esta institución cumple tal como lo manifiesta Chiavenato (2002) “La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y que debe hacerse para conseguirlos. Se trata entonces de un modelo teórico para la acción futura” (p.154).

Cuadro 5.

¿La planificación está basada en los objetivos del VEN - 911?

CATEGORIA	f	%
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100



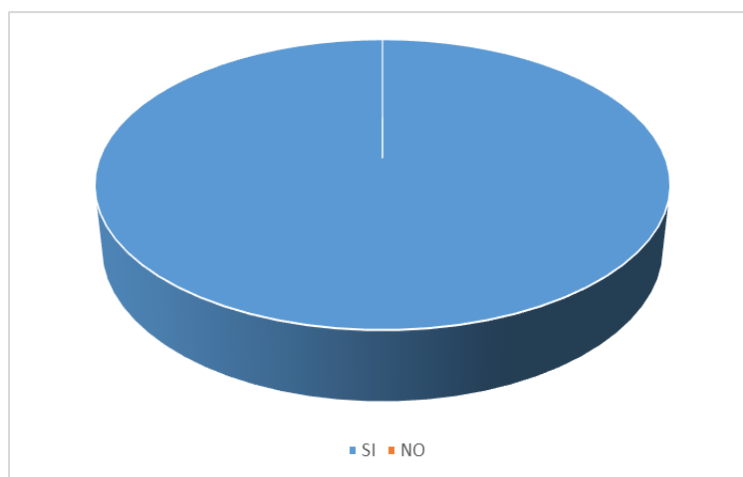
Grafica 4. Planificación está basada en los objetivos

En el cuadro 5 se puede visualizar que el 100% de los encuestados respondieron afirmativamente referente a la existencia de la planificación en base a los objetivos de la empresa. Entonces se puede decir que aunque no es una planificación rígida, porque puede ser cambiada de acuerdo algún imprevisto justificado, ella está basada en los objetivos tanto nacionales como regionales. Teniendo en cuenta, que la planificación es un proceso que consiste en establecer los objetivos en largo, mediano y corto plazo, así como las metas.

Cuadro 6.

¿Se comparan los objetivos propuestos con los planes ejecutados en el VEN - 911?

CATEGORIA	f	%
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100



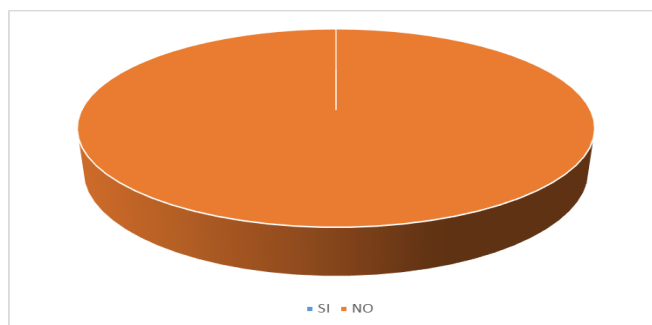
Grafica 5. Comparan los objetivos propuestos con los planes ejecutados

En el cuadro 6 se puede observar el 100% de los encuestados respondieron que SI se comparan los planes realizados con los ejecutados, Esto debido a que la institución a través de los informes mensuales y trimestrales se plasma que objetivos, metas se han cumplido de acuerdo al Plan Operativo Anual, de esta manera se comparan estos por lo que a través de estos informes se verifican si están en función a lo planificado. La comparación de los planes plasmados con los ejecutados ayudara a facilitar el desarrollo de la institución y el futuro de ella, proporciona el destino que la organización lleve y si se determina lo establecido en la visión de dicha entidad.

Cuadro 7.

¿La organización tiene mecanismo de gestión para el control interno?

CATEGORIA	f	%
SI	0	0
NO	10	100
TOTAL	10	100



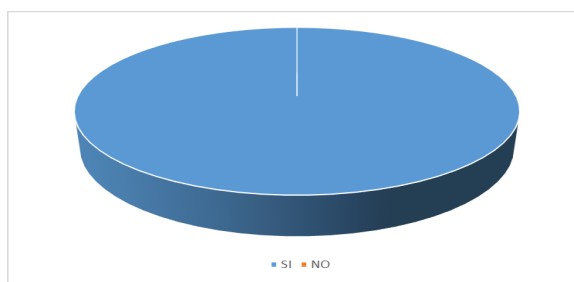
Grafica 6. Mecanismo de gestión para el control interno.

En el cuadro 7 se percibe que el 100% de los encuestados respondieron NO, con respecto a que la organización no cuenta con mecanismo para la gestión, siendo una falla institucional, ya que aunque existe un sistema de control interno, pero no se verifica si se están cumpliendo los procesos que comprenden las funciones y actividades laborales, solo se verifica si la planificación se está cumpliendo de acuerdo a los objetivos y no si se hicieron basadas en las políticas de control interno ya establecidas. Es así que Crosby (1997) “la gestión es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa” (p.11).

Cuadro 8.

¿Tiene el VEN – 911 una persona responsable para ejecutar la dirección en cuanto al cumplimiento de los procedimientos establecidos por la gerencia?

CATEGORIA	f	%
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100



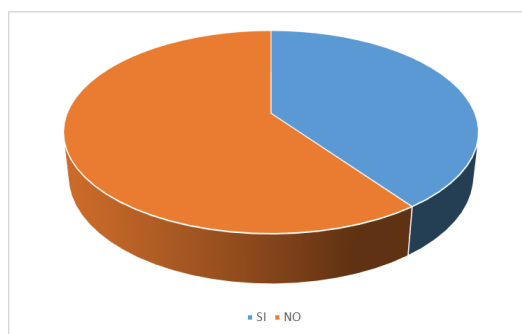
Grafica 7. Responsable para ejecutar la dirección

En el grafico 6 se refleja que el 100% de los encuestados respondieron de manera positiva, que en la institución existe una persona encargada de llevar la ejecución de la dirección de la empresa, permitiendo esto la eficacia de la organización en la dirección y supervisión de la entidad. Esto lo confirma Chiavenato (2002) expresa que: “La dirección es la función administrativa que contiene el empleo de la influencia para motivar el talento humano a alcanzar los objetivos organizacionales” (p.11).

Cuadro 9.

¿Se realizan controles periódicos para verificar el cumplimiento de las actividades realizadas por el personal en el VEN – 911?

CATEGORIA	f	%
SI	4	40
NO	6	60
TOTAL	10	100



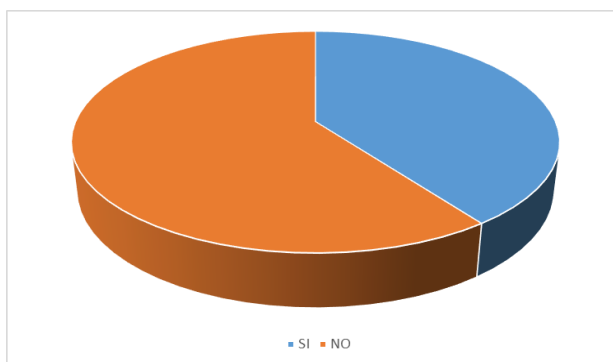
Grafica 8. Controles periódicos

En el cuadro 9 se revela que el 60% de los encuestados respondieron que no existen controles para verificar el cumplimiento de las actividades, ya que no consta de un proceso como tal, que permita determinar el cumplimiento de manera administrativa. Por lo tanto Koontz & Weihrich, (2004), expresa que el control es definido como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos” (p. 640).

Cuadro 10.

¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?

CATEGORIA	f	%
SI	4	40
NO	6	60
TOTAL	10	100



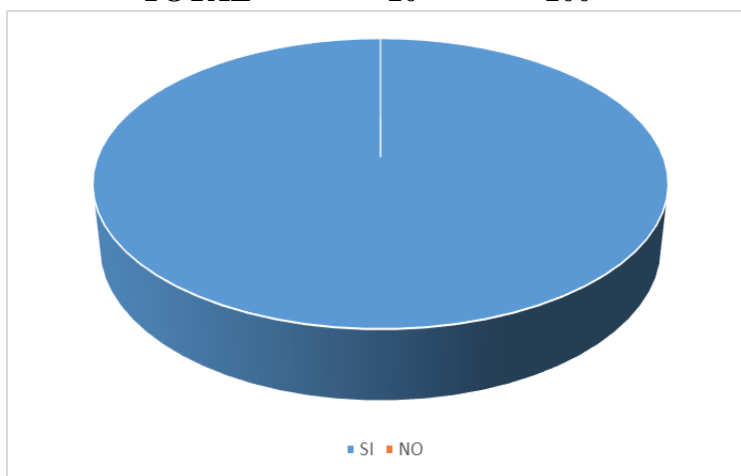
Grafica 9. Efectividad de las actividades de control

El 60% de los encuestados expresaron que no se evalúa la efectividad de las actividades de control gerencial. Se evidencian las respuestas de las preguntas anteriores que al no existir un cumplimiento del control interno es difícil llegar a tener efectividad en las actividades, aunque son eficaces porque se hacen pero no en el tiempo establecido. Por lo tanto se debe considerar, en función de los objetivos de la institución, una mejor política de control que implique operaciones permitiendo ejercer audazmente las actividades de control gerencial.

Cuadro 11.

¿Consideras que se debe implementar un mejor control interno para verificar el cumplimiento de las actividades?

CATEGORIA	f	%
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100



Gráfica 10. Control interno para verificar el cumplimiento de las actividades

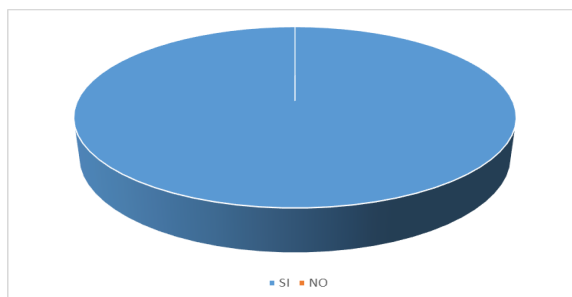
En el gráfico 10 se refleja que el 100% de los encuestados respondieron de manera positiva, en cuanto a que se debería implementar mejoras del control interno para la verificación del cumplimiento de las actividades, lo que refleja una buena disposición del organismo en superar la debilidad que se está presentando como lo establece Catacora (1996) donde expresa que

El control interno es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”. (p.28)

Cuadro 12.

¿El VEN – 911 cuenta con una supervisión en cuanto al cumplimiento del control interno?

CATEGORIA	f	%
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100



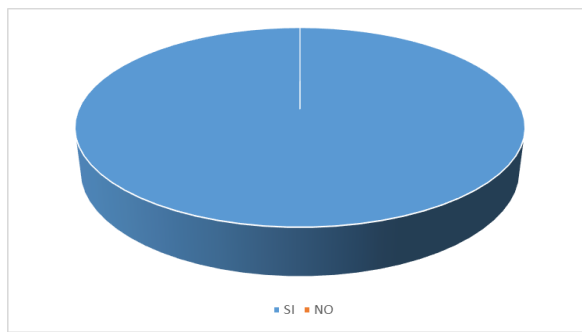
Gráfica 11. Supervisión en cuanto al cumplimiento del control interno

En el cuadro 12 gráfico 11 se revela que el 100% de los encuestados respondieron que si se realiza la supervisión para el cumplimiento de los procedimientos administrativos. Pero que esta supervisión no evalúa la efectividad de la unidad de revisión de manera independiente para el cumplimiento de los procedimientos administrativo de esta entidad; Por lo que misma es un elemento del control interno que no solo es verificar el cumplimiento sino también la orientación de acuerdo a la evaluación, la gerencia de esta institución no manifiesta al personal los resultados tal como lo dice Sotomayor (2002): a) Organización: Estructura o funciones. b) **Supervisión: Vigilancia y orientación.** c) Presupuestos: Plan numérico y conceptual que fija metas. d) Contabilidad: Registro oportuno y veraz de operaciones y presentación de su producto.

Cuadro 13.

¿Está definido las funciones de las personas que laboran en los diferentes departamentos del VEN - 911?

CATEGORIA	f	%
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100



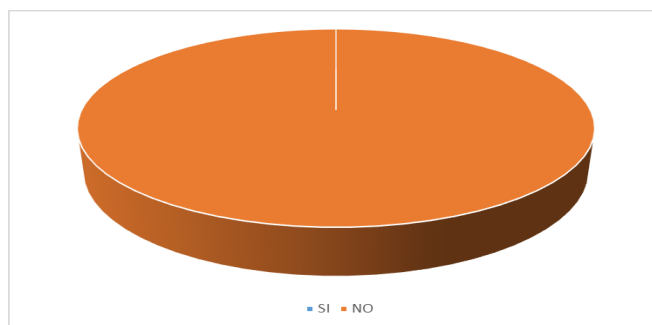
Grafica 12. Funciones de las personas que laboran en los diferentes departamentos

Una de las actividades fundamentales en las instituciones debería ser la actualización, capacitación de su personal y distribución de funciones en pro de cumplir más efectivamente sus objetivos y así permitir que la gestión obtenga los resultados esperados; es por ello, que la situación determinada es de gran relevancia debido a que el 100% de los encuestados señaló que SI se encuentran bien definidas las funciones de las personas que laboran en la institución. Cabe destacar que actualmente por la falta de personal todos realizan las ocupaciones de sus compañeros de cualquier de las 3 áreas dentro del departamento.

Cuadro 14.

¿Existen manuales de normas y procedimientos dentro del departamento del VEN - 911?

CATEGORIA	f	%
SI	0	0
NO	10	100
TOTAL	10	100



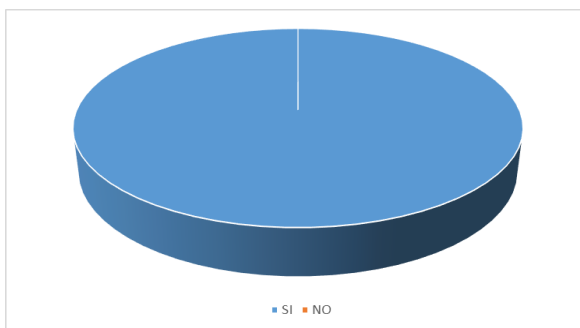
Grafica 13. Manuales de normas y procedimientos

El 100% de los encuestados afirmaron que no existe un manual de normas y procedimientos en la institución. Por lo tanto con la creación se agregarían beneficios de cada área o departamento debido a que con un manual de políticas y procedimientos están definidas y separadas de forma más clara las actividades y procesos que realizara cada uno y establecer las responsabilidades. Esto lo confirma Álvarez, M. (2006;) expresando lo siguiente “manuales que documentan las actividades y procesos que desarrolla cada una de las áreas de la organización. Es conveniente que cada área autorizada tenga su propio Manual de Políticas y Procedimientos” (p.50).

Cuadro 15.

¿El personal cumple con las políticas establecidas el VEN – 911?

CATEGORIA	f	%
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100



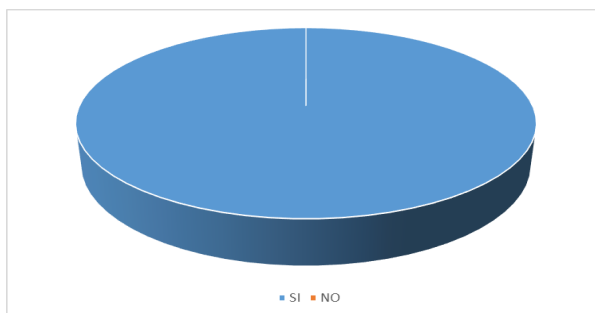
Grafica 14. Personal cumple con las políticas

Es preciso mencionar que en el ítem 14 el cual hace mención al cumplimiento que tiene el personal con respecto a las políticas internas; las personas encuestadas un 100% respondieron que las mismas se cumplen. Siendo así una estrategia que permite a los empleados mantener una actualización contante con respecto a los lineamientos necesarios que deben establecerse, aunque cabe destacar que las políticas son de autorización de ingreso, planificación de actividades, entre otras pero no de control interno.

Cuadro 16.

¿Están los procedimientos administrativos debidamente establecidos en el VEN – 911?

CATEGORIA	f	%
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100

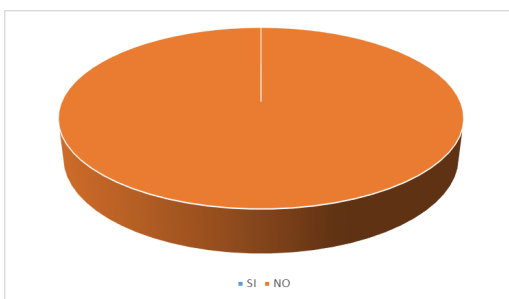


Grafica 15. Procedimientos administrativos debidamente establecidos

El 100% de los encuestados afirmaron que existen procedimientos debidamente establecidos en la institución. Cabe destacar que los procedimientos se realizan empíricamente, por el tiempo que tienen laborando en la institución debido a que no existe un manual de normas y procedimientos. Confirmado por Melinkoff, (1990), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores". (p. 28).

Cuadro 17.**¿Existen Flujograma de los procedimientos en el VEN – 911?**

CATEGORIA	f	%
SI	0	0
NO	10	100
TOTAL	10	100

**Grafica 16. Flujograma de los procedimientos**

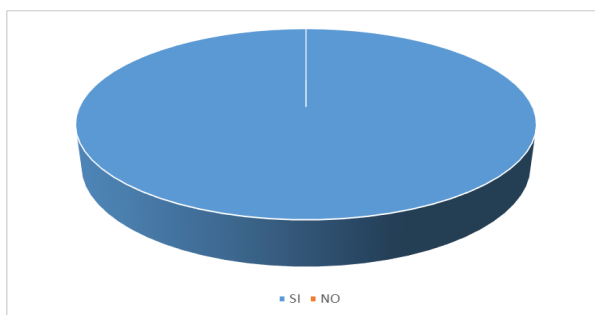
En el cuadro 7 se percibe que el 100% de los encuestados respondieron NO, existen flujogramas. Una debilidad de la institución que no existan debido a que son particularmente utilizados para visualiza y entender cómo se están haciendo las cosas y de que otro modo pueden hacerse para mejorar. Tal como lo dice Guillermo (1997)

El Flujograma es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc. (p. 117).

Cuadro 18.

¿Cuenta la empresa con formatos para los controles administrativos dentro del VEN – 911?

CATEGORIA	f	%
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100



Grafica 17. Formatos para los controles administrativos

En el cuadro 18 grafico 17 se representa que el 100% de los encuestados respondieron que la institución consta con formatos para los controles administrativos, como son los de la planificación de los abordajes que se hacen a la comunidad, así como también las actas que se deben levantar al realizar las visitas, control de asistencias, entre otros, lo que facilita la información ayudando a determinar alguna irregularidad existente o la eficiencia del mismo, permitiendo distribuir esto en archivos de documentos que sustente todo lo referente al control administrativos que se lleve dentro de la entidad.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

En este capítulo se generan las conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación dando respuesta a las interrogantes y el análisis de las variables en estudio; así como el resultado del instrumento aplicado a cada uno de los colaboradores del departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) Barinas. Al respecto, Balestrini (2006) plantea que: “las conclusiones tratan de responder al quién, cómo, cuándo, por qué, de las observaciones o resultados, anotando las respuestas de forma de explicación” (p.64).

Después de haber analizado la información recopilada aplicado el instrumento de recolección de datos permitió la obtención de la información necesaria para conocer la situación actual que presenta VEN 9-1-1 Barinas y presentados los mismos en el capítulo anterior, se respaldan con ellos las siguientes conclusiones y recomendaciones: Se realizó un diagnóstico con el objetivo de identificar los métodos y procedimientos para conocer si son apropiados a través del uso de observación y una revisión en la estructura organizacional junto con controles que se encuentran actualmente vigentes.

En relación al objetivo específico uno el cual es diagnosticar la situación real del departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) en cuanto a los procedimientos de un Sistema de Control Interno, se pudo determinar para la estructura organizativa que existe la cadena de mando en el nivel alto, pero a nivel medio no la hay, porque para lograr los objetivos deben

realizar tareas o actividades del nivel bajo por la falta de personal. También se constató que la organización no cuenta con mecanismo para la gestión, siendo una falla institucional, aunque existe un sistema de control interno, no se verifica si se están cumpliendo los procesos que comprenden las funciones y actividades laborales, solo se verifica si la planificación se está cumpliendo de acuerdo a los objetivos, tampoco se evalúa la efectividad de las actividades de control gerencial, sin embargo son eficaces porque se hacen en el tiempo establecido.

Con respecto al objetivo específico dos que es establecer las políticas y procedimientos de control interno para el departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) del Estado Barinas, evidenciándose que se encuentran definidas las funciones de las personas que laboran en la institución, aunque actualmente por la falta de personal todos realizan las ocupaciones de sus compañeros de cualquier de las 3 areas dentro del departamento. Cabe destacar que las políticas internas son de autorización de ingreso, planificación de actividades, entre otras pero no de control interno. Es importante resaltar que los procedimientos se realizan empíricamente, por el tiempo que tienen laborando en la institución debido a que no existe un manual de normas y procedimientos, ni existen flujogramas.

Y por último el tercer objetivo específico que es evaluar el sistema de control interno para el departamento de gestión comunicacional del centro de comando, control y telecomunicaciones (VEN 9-1-1) del Estado Barinas, se constató que el sistema es eficaz y transparente en el uso de los recursos pero no eficiente, quedando identificado que existen debilidades tanto en la supervisión como en los mecanismos de gestión, porque solo verifican los objetivos pero no los procedimientos, ni las políticas, por la inexistencia de un

manual de normas y procedimientos, asimismo una capacitación y evaluación del personal en cuanto a las actividades y funciones asignadas.

Recomendaciones

Creación, implementación y difusión de un manual de políticas y procedimientos que agregarían beneficios de cada área o departamento donde las actividades o procesos estén definidas y separadas de forma más clara, para así establecer las responsabilidades.

Una mayor supervisión que evalué la efectividad de la unidad de revisión de manera independiente para el cumplimiento de los procedimientos administrativo de esta entidad; Por lo que misma es un elemento del control interno que no solo es verificar el cumplimiento sino también la orientación de acuerdo a la evaluación.

Es importante que la institución tenga en cuenta la evaluación periódica del sistema de control interno, para que logre identificar a tiempo las debilidades y recomendar las mejoras necesarias, ya que esto contribuye a fortalecer el cumplimiento de los objetivos, además de ser eficientes en la gestión gerencial.

Referencias

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Caracas. Editorial EPISTEME.
- Álvarez, W (2008) *La Naturaleza de la Investigación*. Caracas: BIOSFERA
- Balestrini, M. (2006). *Como se Elabora el Proyecto de Investigación*. (4ª. ed.). Caracas. BL Consultores Asociados.
- Baptista, Gudiño & Pérez (2019), con un trabajo titulado “Diseño de un Sistema de Control Interno para el “Hotel Carrizal Suites, C.A.”, Municipio Barinas, Estado Barinas”. Trabajo presentado como trabajo de aplicación para optar al título de licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad Nacional Experimental De los llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ).
- Bittel y J. Ramsey (1998). *Enciclopedia del Management. (Vol 1)*. Barcelona. Océano Grupo Editorial.
- Catacora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Caracas, Venezuela. Editorial México: Mc Graw Hill.
- Charry-Rodríguez, J. (2013). *El control interno y los principios de evaluación de gestión en las entidades del Estado*. Bogotá, Colombia.: Editorial Asociación colombiana de administradores.
- Chiavenato, I. (2002). *Iniciación a la Administración de Materiales*. México. Editorial Mc Graw Hill. Madrid. España.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860 (extraordinario). Diciembre 30.
- Crosby, P. (1997) “*Gestion, Calidad y Competitividad*”. 1° Edición. Editorial Mc Graw

Hill

Drucker, Peter (1957). *La Gerencia de Empresas*. Primera edición. Recuperado de <https://books.google.nl/books?id=l6GaAgAAQBAJ&pg=PT8&hl=es&source=gb>

[s_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.nl/books?id=l6GaAgAAQBAJ&pg=PT8&hl=es&source=gb)

Dugarte, Mejías & Flores (2020), con un trabajo titulado “Diseño de un Sistema de Control Interno para “Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar para la Empresa Chope Burger C.A, Ubicada En El Municipio Barinas”. Presentado como trabajo de aplicación en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, para obtener el título Licenciados en Contaduría Pública.

Economipedia (2015) Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/registro.html> [Consulta: 2022, diciembre 28].

Flores, O. (2013). *Administracion financiera: base para la toma de decisiones económicas y financieras* (2a. ed.). colombia: nueva legislacion .

G. GOMEZ (1997). *Sistemas administrativos: análisis y diseño*. México. Mc. Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de La Investigación*. (6^a. Ed.). México D.F. Editorial McGraw -Hill.

Hernández, R. (2002). *Contribuciones al Análisis Estadístico: Coeficiente Cup y Cvc*. Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela.

Hurtado J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: SYPAL

Kelsen H. (1934) “Teoria de las normas”. Madrid, Barcelona.

Koontz, H. (2004). *Paradigmas y Métodos de Investigación*. Edición Epestime. Consultores Asociados C.A. Caracas.

- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del sistema Nacional de Control Fiscal. *Gaceta Oficial 6.013 (Extraordinaria)*, Diciembre 23, 2010.
- Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 6.210 (Extraordinario)*, Diciembre 30, 2015
- Melinkoff, R. (1990) “*Los procesos administrativos*”. Editorial Caracas: Panapo
- Najarro, J. (2016). “*Segregación de Funciones*” ", Recuperado de <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/pe/pdf/Publicaciones/Factsheets/FS-Advisory/SegregaciondeFunciones.pdf> [Consulta: 2022, Diciembre 19].
- Rangel M. (2016). *Dinámica del Proceso de Investigación Social*. Ediciones de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora UNELLEZ. Colección Docencia Universitaria. Barinas. Venezuela.
- Robbins, S. (2004). “*Comportamiento Organizacional*. 13ª Edición. Editorial Pearson Educación, México
- Rodríguez M. (2000). *Aplicación de la Herramienta Integrada de Control Interno en las Empresas*. Editorial Océano/Centrum. II Edición. Barcelona España
- Rojas & Nieves (2022), con un trabajo titulado “Evaluación del Sistema del Control Interno en la Empresa Emi Market, C.A. para el Primer Trimestre 2021 ubicada en el Municipio Barinas”. Presentado como trabajo de aplicación ante la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, para obtener el título Licenciados en Contaduría Pública.
- Ruiz, M. (2012). *Dinámica y Aplicación de Métodos y Técnicas de Investigación*. Editorial Biosfera. Caracas-Venezuela, II Tomo, 268 págs.
- Sabino C. (2008), Proceso de la investigación. Editorial Panap. Caracas Venezuela
- Sabino, C. (2016). *El Proceso de Investigación*. Editorial Panapo. Caracas –Venezuela.

- Sotomayor, A. A. (2002). “*Control Interno y Auditoría: Su aportación en las organizaciones*”. (Primera ed.). Ciudad Universitaria de Nuevo León, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Tamayo y Tamayo Mario (2013), *El Proceso de la Investigación*. Editorial Noruega, Segunda Edición México.
- Tamayo, M. (2012) *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.
- Tapia M, (2017) “*Metodología de Investigación*”. Editorial: Temuco. Santiago –Chile.
- UNELLEZ (2012). *Normas para la elaboración del Trabajo de Aplicación*. Elaborado por Díaz, N. Mejías, I. Flores, J. Askoul, N. & Hurtado, M. Barinas-Venezuela.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. UPEL (2005), *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Caracas –Venezuela.

Anexos

Anexo A

Instrumento de recolección de datos

No	ITEMS	SI	NO
1	¿Cuenta VEN - 911 con una estructura organizativa?		
2	¿Se cumple con la estructura organizativa en el VEN - 911?		
3	¿Se cuenta con una planificación dentro del VEN - 911?		
4	¿La planificación está basada en los objetivos del VEN - 911?		
5	¿Se comparan los objetivos propuestos con los planes ejecutados en el VEN - 911?		
6	¿La organización tiene mecanismo de gestión para el control interno?		
7	¿Tiene el VEN – 911 una persona responsable para ejecutar la dirección en cuanto al cumplimiento de los procedimientos establecidos por la gerencia?		
8	¿Se realizan controles periodicos para verificar el cumplimiento de las actividades realizadas por el personal en el VEN – 911?		
9	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?		
10	¿Consideras que se debe implementar un control interno para verificar el cumplimiento de las actividades?		
11	¿El VEN – 911 cuenta con una supervisión en cuanto al cumplimiento del control interno?		
12	¿Está definido las funciones de las personas que laboran en los diferentes departamentos del VEN - 911?		
13	¿Existen manuales de normas y procedimientos dentro del departamento del VEN - 911?		
14	¿El personal cumple con las políticas establecidas el VEN – 911?		
15	¿Están los procedimientos administrativos debidamente establecidos en el VEN – 911?		
16	¿Existen Flujograma de los procedimientos en el VEN – 911?		
17	¿Cuenta la empresa con formatos para los controles administrativos dentro del VEN – 911?		

Anexo B

Validación del Instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Carta de Validación

Yo, **Germán Alfonzo**, Titular de la Cedula de Identidad Nro. V- **17.987.189**, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE GESTION COMUNICACIONAL DEL C.C.C.T VEN 9-1-1 BARINAS** presentado por los Bachilleres: **Emeli M. Morales G.**, y **Elier I. Garcia A.**, titulares de las cédulas de identidad N° V. **29.522.982** y **28.460.816**, para optar al Título de Licenciatura en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 22 días del mes mayo de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Germán Alfonzo', written over a circular stamp or seal.

Firma

V-17.987.189



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

Nombre y Apellido: Germán Alfonzo
C.I. V- 17.987.189 Profesión: Ledo. En Educación – MSc. En Educación - MSc. En
Dirección de Personas y Desarrollo Organizacional
Fecha de Validación: 30-05-2023

	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		

Observaciones: _____


 Firma




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

Nombre y Apellido: Germán Alfonzo
C.I. V- 17.987.189 Profesión: Lcdo. En Educación – MSc. En Educación - MSc. En
Dirección de Personas y Desarrollo Organizacional
Fecha de Validación: 30-05-2023

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		
18	X		X		X		X		
19	X		X		X		X		
20	X		X		X		X		
21	X		X		X		X		
22	X		X		X		X		

Observaciones: _____

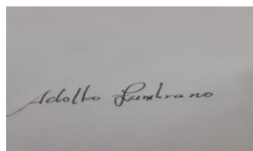

 Firma

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA ADMINISTRACION**

Carta de Validación

Yo, Adolfo Zambrano, Titular de la Cedula de Identidad Nro. **V-15967585**, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE GESTION COMUNICACIONAL DEL C.C.C.T VEN 9-1-1 BARINAS** presentado por los Bachilleres: **Emeli M. Mindre G., y Elier G. Isaac A., titulares de las cédulas de identidad N° V. 29.522.982 y 28.460.816**, para optar al Título de Licenciatura en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 04 días del mes mayo de 2023



Firma

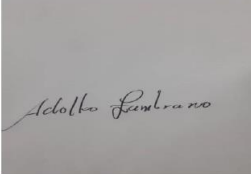
V-.15967585

Hoja de Validación

Nombre y Apellido: Adolfo Zambrano
 C.I. V-15967585 Profesión: Administrador
 Fecha de Validación: 09/06/2023

	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 ADMINISTRACION

Carta de Validación

Yo, **Wilfredo José Carreño**, Titular de la Cedula de Identidad Nro. **V- 13.501.090**, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE GESTION COMUNICACIONAL DEL C.C.C.T VEN 9-1-1 BARINAS** presentado por los Bachilleres: **Emeli M. Morales G.**, y **Elier I. Garcia A.**, titulares de las cédulas de identidad N° **V. 29.522.982** y **28.460.816**, para optar al Título de Licenciatura en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 22 días del mes mayo de 2023

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials 'WJC' with a stylized flourish.

Wilfredo José Carreño.
C.I. 13.501.090

Teléfono: 0412-6525569 E-Mail: wilfredojc@gmail.com



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

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Nombre y Apellido: Wilfredo Carreño

C.I. V- 13.501.090

Profesión: Lcdo. Filosofía

Fecha de Validación: 20/06/2023

	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		

Firma

Wilfredo José Carreño.

C.I. 13.501.090



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

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

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		
18	X		X		X		X		
19	X		X		X		X		
20	X		X		X		X		
21	X		X		X		X		
22	X		X		X		X		

Firma

**Wilfredo José Carreño.
C.I. 13.501.090**

Teléfono: 0412-6525569 E-Mail: wilfredojc@gmail.com