

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



**VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

La Universidad que Siembra

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE
LOS PROCESOS DE ORDENACIÓN DE PAGOS EN LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO COJEDES**

**AUTORA:
LISMAR GABRIELA PALMA CORTEZ
C.I.: V- 30.734.254
TUTORA:
DRA. DILIA ROJAS
C.I.: V-14.899.140**

SAN CARLOS, JULIO DE 2025

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



**VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

La Universidad que Siembra

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE
LOS PROCESOS DE ORDENACIÓN DE PAGOS EN LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO COJEDES**

**Requisito parcial para Optar al título de
*Licenciada en Contaduría Pública***

AUTORA:

LISMAR GABRIELA PALMA CORTEZ
C.I.: V- 30.734.254

TUTORA:

DRA. DILIA ROJAS
C.I.: V-14.899.140

SAN CARLOS, JULIO DE 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”



VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

La Universidad que Siembra

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **Dra. Dilia María Rojas Cabeza**, titular de la cédula de identidad Nro. **V-14.899.140**, en mi carácter de Tutora del informe de Trabajo de Aplicación titulado: **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ORDENACIÓN DE PAGOS EN LA CONTRALORÍA DEL ESTADO COJEDES**, presentado por la Bachiller: **Lismar Gabriela Palma Cortez C.I.V-30.734.254**, para optar al Título de **Licenciada en Contaduría Pública**, por medio de la presente certifico 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 examinador que se designe.

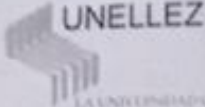
En la ciudad de San Carlos, a los 16 días del mes de junio del año 2025.

Nombre y Apellido del Tutor:

Dra. Dilia Rojas

Firma de aprobación del Tutor: _____

ACTA DE DEFENSA

 UNELLEZ LA UNIVERSIDAD QUE MEJORA		UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA" VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES	
ACTA DE DEFENSA PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS			
PARTICIPANTES DE LICENCIATURA EN:		CONTADURÍA PÚBLICA	
		FECHA:	09/07/2025
AUTOR (ES):			
PALMA, LISMAR; C.I. V.-30734254			
Apellido, Nombre y Cédula de Identidad			
Apellido, Nombre y Cédula de Identidad			
Apellido, Nombre y Cédula de Identidad			
TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN O DE GRADO:			
ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ORDENACIÓN DE PAGOS EN LA CONTRALORÍA DEL ESTADO COJEDES			
PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN O DE GRADO:			
1.- TUTOR:	ROJAS	DILIA	14.899.140
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
2.- JURADO PRINCIPAL - COORDINADOR:	<i>Esquivel Perez</i>	<i>Silva Gomez</i>	<i>18320830</i>
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
3.- JURADO PRINCIPAL:	<i>Castillo Tejeda</i>	<i>Munhoz Galinet</i>	<i>13182911</i>
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
OBSERVACIONES			
LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:			
APROBAR		☒	REPROBAR ☐
<i>[Firma]</i>		<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>
FIRMA (1): TUTOR COORDINADOR	FIRMA (2): JURADO PRINCIPAL	FIRMA (3): JURADO PRINCIPAL	

DEDICATORIA

A mi madre, quien es mi inspiración, te dedico este logro que es tan suyo como mío, porque estuve en cada paso y en cada obstáculo siempre a su lado. Gracias por creer en mi incluso cuando dudaba de mí misma, en cada desafío tu apoyo incondicional me brindo fortaleza, no me alcanzan las palabras para expresar mi infinita gratitud, ya que sin tu dedicación, esfuerzo, sacrificios y desvelos nada de esto sería posible. Me enseñaste a soñar y que los sueños se cumplen si se trabaja por ellos, es más fácil ser valiente si te tengo a mi lado y gracias a eso hoy puedo decir ¡lo logramos! y lo que más deseo es poder celebrarlo siempre unidas. Te amo mamá, gracias por tu inmensa paciencia, amor y cariño.

A mi familia, les dedico este logro por confiar en mí y ser personas increíbles y maravillosas, de muchas formas me brindaron su amor y apoyo en todo este proceso con pequeños y grandes detalles; el amor y compañía de todos y cada uno de ustedes han sido esenciales para llegar hasta aquí y ser la persona que soy hoy en día.

A mi novio, por ser mi compañero y por apoyarme siempre en cada momento, puedo asegurar que somos el mejor equipo, tus palabras de aliento me motivan a creer en mí en los momentos de duda y tu presencia en mi vida sin duda alguna es un regalo invaluable, estoy feliz de poder disfrutar este triunfo a tu lado, sé que este es solo el comienzo y espero poder seguir soñando de tu mano y ver cristalizados mis sueños.

Y finalmente, este logro es para mí, por no rendirme y por seguir adelante ante cada desafío, por todo el tiempo, dedicación, y esfuerzos invertidos, porque a pesar de que, al inicio, estos momentos fueron inciertos, hoy con mucho orgullo puedo decir ¡lo logré! y entendí que no importa cuánto tiempo te tomes en llegar a la meta, mientras que no te detengas.

AGRADECIMIENTO

A ti, mi amado Dios, te doy gracias por permitirme poder culminar satisfactoriamente esta etapa dentro de mi carrera como estudiante, tengo la total seguridad de que sin ti no habría sido posible.

A mis padres, Enrique Palma y en especial a mi madre Rosa Cortez, les doy gracias por haberme dado las herramientas para llegar hasta aquí, enseñándome el significado de la honradez y humildad. Son mi inspiración, espero algún día ser tan maravillosa como ustedes, gracias por siempre estar.

A mis hermanos, Liscarly Llovera, Daniel Palma y Johan Palma. A mi abuela María Loreto y a mi Padrastro Carlos Llovera gracias por haberme acompañado en este camino, sé que cuento con ustedes siempre, y ustedes conmigo.

A mi compañero de vida, Jose Alvizu, gracias por haberme ayudado a mirar siempre adelante, por tu amor, apoyo incondicional, y por siempre motivarme a superarme. Desde mi corazón, gracias por estar para mí.

A mi casa de estudios, la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” por haberme dado la oportunidad de formarme como profesional, de la misma manera agradezco a cada uno de los profesores que formaron parte de mi enseñanza, en especial a mi Tutora, mi querida Profesora Dilia Rojas por su apoyo. A todos los que de alguna u otra forma formaron parte en este proceso, gracias.

ÍNDICE GENERAL

	Pp.
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
ACTA DE DEFENSA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE GRÁFICOS	x
LISTA DE CUADROS	xi
RESUMEN	xii
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I	15
EL PROBLEMA	15
Planteamiento del Problema.....	15
Objetivos de la Investigación.....	22
Objetivo General.....	22
Objetivos Específicos	22
Justificación de la Investigación.....	22
Alcance.....	24
CAPÍTULO II	25
MARCO TEÓRICO	25
Antecedentes de la Investigación.....	25
Bases Teóricas.....	29
Teoría de Control Interno de Organización funcional según Frederick Taylor...	29
Teoría de Control Interno según Holmes	31
El control interno	31
Tipos de control interno	33
Componentes del Control interno	34
Órdenes de pago	39
Tipo de órdenes de pago.....	40
Ventajas y desventajas de las órdenes de pago	40
Como funcionan las órdenes de pago	40
Bases Legales.....	42
Sistemas y Operacionalización de Variables.....	44
Operacionalización de Variables	45
CAPÍTULO III	47
MARCO METODOLÓGICO	47

Tipo de Investigación.....	49
Nivel de Investigación.....	49
Diseño de la Investigación	49
Modalidad de Investigación.....	51
Población y Muestra.....	51
Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	53
Validez y Confiabilidad.....	54
Validez	54
Confiabilidad	55
CAPÍTULO IV	57
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	57
CAPÍTULO V	73
LA PROPUESTA	73
Plan de Estrategias de Control Interno para la optimización de los procesos de ordenación de pagos en la Contraloría del estado Cojedes.....	73
Presentación.....	73
Fundamentación.....	74
Objetivos de la Propuesta.....	76
Objetivo General.....	76
Objetivos Específicos	76
Factibilidad de la Propuesta.....	76
Factibilidad Técnica	77
Factibilidad Operativa	78
Factibilidad Económica	81
Estructura de la Propuesta.....	81
Fase I Las estrategias de control interno	81
Fase II Los procesos de ordenación de pago mediante diagrama de flujo.....	83
Fase III Plan de estrategias de control interno.....	85
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
ANEXOS.....	96
Instrumento de recolección de datos	97
Tabulación de los Resultados para Confiabilidad.....	98
Validación Juicio de Expertos.....	99

LISTA DE TABLAS

Tablas	Pp.
1 ¿Considera usted que la institución cumple con las normas, procedimientos y leyes existentes sobre el control interno?.....	57
2 ¿Conoce usted si se realiza seguimiento y control de forma constante a las actividades que se ejecutan en el área administrativa verificando que las órdenes de pago cumplan con los controles establecidos?.....	58
3 ¿Tiene conocimiento si en la institución se fomentan valores como la transparencia y la responsabilidad en el manejo de los recursos públicos?.....	59
4 ¿Conoce usted si el área administrativa realiza auditorias periódicas para identificar posibles vulnerabilidades y riesgos?.....	60
5 ¿Considera usted que son efectivos los controles internos existentes para prevenir errores o fraudes en las órdenes de pago y proteger los activos?.....	61
6 ¿Cree usted que las funciones relacionadas con la emisión, revisión y aprobación de órdenes de pago están claramente segregadas para reducir el riesgo de errores, fraudes y acciones no autorizadas en el proceso?.....	62
7 ¿Con frecuencia se realiza supervisión o revisiones de los procesos de las órdenes de pago para detectar errores, irregularidades o desviaciones?.....	63
8 ¿Recibe usted capacitación periódica sobre controles internos para desarrollar y mejorar destrezas y habilidades que le permita identificar y responder a situaciones de riesgo?.....	64
9 ¿Considera que la información relacionada con las órdenes de pago es precisa, oportuna y confiable?.....	65
10 ¿Cree usted que existe comunicación asertiva para resolver dudas o reportar irregularidades entre los responsables del proceso de ordenación de pagos?.....	66
11 ¿Considera usted que se hace el adecuado seguimiento, control, revisión y evaluación a las actividades que se ejecutan en el área administrativa?.....	67
12 ¿Conoce usted si existe en el área administrativa un manual, instructivo o plan de normas y procedimientos de control interno administrativo para los procesos de ordenación de pagos?.....	68
13 ¿Considera usted que los procedimientos actuales para la emisión y aprobación de órdenes de pago son claros y bien definidos?.....	69
14 ¿Cree usted que cuentan con un formato estandarizado claro, preciso y verificable que facilite la revisión y control de todos los elementos de las órdenes de pago?.....	70
15 ¿Tiene usted conocimiento si se cumple eficientemente con todas las etapas del proceso de registro de operaciones contables?.....	71

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico	Pp.
1 Distribución porcentual gráfica sobre: ¿Considera usted que la institución cumple con las normas, procedimientos y leyes existentes sobre el control interno?.....	58
2 Distribución porcentual gráfica sobre: ¿Conoce usted si se realiza seguimiento y control de forma constante a las actividades que se ejecutan en el área administrativa verificando que las órdenes de pago cumplan con los controles establecidos?.....	59
3 Distribución porcentual gráfica sobre: ¿Tiene conocimiento si en la institución se fomentan valores como la transparencia y la responsabilidad en el manejo de los recursos públicos?.....	60
4 Distribución porcentual gráfica sobre: ¿Conoce usted si el área administrativa realiza auditorias periódicas para identificar posibles vulnerabilidades y riesgos?.....	61
5 Distribución porcentual gráfica sobre: ¿Considera usted que son efectivos los controles internos existentes para prevenir errores o fraudes en las órdenes de pago y proteger los activos?.....	62
6 Distribución porcentual gráfica sobre: ¿Cree usted que las funciones relacionadas con la emisión, revisión y aprobación de órdenes de pago están claramente segregadas para reducir el riesgo de errores, fraudes y acciones no autorizadas en el proceso?.....	63
7 Distribución porcentual gráfica sobre: ¿Con frecuencia se realiza supervisión o revisiones de los procesos de las órdenes de pago para detectar errores, irregularidades o desviaciones?.....	64
8 Distribución porcentual gráfica sobre: ¿Recibe usted capacitación periódica sobre controles internos para desarrollar y mejorar destrezas y habilidades que le permita identificar y responder a situaciones de riesgo?.....	65
9 Distribución porcentual gráfica sobre: ¿Considera que la información relacionada con las órdenes de pago es precisa, oportuna y confiable?.....	66
10 Distribución porcentual gráfica sobre: ¿Cree usted que existe comunicación asertiva para resolver dudas o reportar irregularidades entre los responsables del proceso de ordenación de pagos?.....	67
11 Distribución porcentual gráfica sobre: ¿Considera usted que se hace el adecuado seguimiento, control, revisión y evaluación a las actividades que se ejecutan en el área administrativa?	68
12 Distribución porcentual gráfica sobre: ¿Conoce usted si existe en el área administrativa un manual, instructivo o plan de normas y procedimientos de control interno administrativo para los procesos de ordenación de pagos?.....	69

13	Distribución porcentual gráfica sobre: ¿Considera usted que los procedimientos actuales para la emisión y aprobación de órdenes de pago son claros y bien definidos?.....	70
14	Distribución porcentual gráfica sobre: ¿Cree usted que cuentan con un formato estandarizado claro, preciso y verificable que facilite la revisión y control de todos los elementos de las órdenes de pago?.....	71
15	Distribución porcentual gráfica sobre: ¿Tiene usted conocimiento si se cumple eficientemente con todas las etapas del proceso de registro de operaciones contables?	72

LISTA DE CUADROS

Cuadro	Pp.
1 Principales aportes de COSO en relación al control interno.....	38
2 Operacionalización de las Variables.....	46
3 Distribución de la Población.....	52
4 Resultados de la validación.....	55
5 Análisis de Costo – Beneficio.....	79
6 Recursos financieros disponibles	80
7 Plan de Estrategias de Control Interno	87
8 Plan de acción para la implementación	88
9 Cronograma de implementación del plan de estrategias	90

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



**VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE
LOS PROCESOS DE ORDENACIÓN DE PAGOS EN LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO COJEDES**

AUTORA: LISMAR GABRIELA PALMA CORTEZ
C.I.: V- 30.734.254

TUTORA: DRA. DILIA ROJAS
C.I.: V-14.899.140
AÑO: 2025

RESUMEN

El control interno es una función gerencial, para asegurar y constatar que los planes y políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron fijadas. El propósito de esta investigación fue: Proponer estrategias de control interno para la optimización de los procesos de ordenación de pagos en la Contraloría del Estado Cojedes", Metodológicamente se desarrolla bajo la modalidad de proyecto factible, apoyada en un diseño de investigación de campo no experimental, de nivel descriptivo. Para la recolección de los datos se utilizó como técnica la entrevista y la encuesta, y como instrumento el cuestionario, estructurado con quince (15) preguntas dicotómicas con dos alternativas de respuestas (Sí y No). La población objeto de estudio es de seis (6) personas que son trabajadores de la Dirección de Administración de la Contraloría General del estado Cojedes; por ser una población pequeña, es censal y se utiliza el mismo número como muestra, es decir, el 100% de la población representa la muestra. La validez del instrumento se realizó a través del juicio de tres (03) expertos que son profesionales relacionados con el área Administración y Contaduría Pública y para la confiabilidad se utilizó el método Kuder Richardson 20, el resultado obtenido fue de 0,73 lo que indica que la confiabilidad del instrumento es alta. Una vez recolectados los datos estos fueron tabulados y analizados y como resultado se evidenció que no existe un adecuado control interno en las actividades y procesos relacionados con las órdenes de pago, por lo cual se realiza la propuesta de un plan de estrategias de control interno para la optimización de los procesos de ordenación de pagos.

Palabras claves: Control interno, optimización de procesos, órdenes de pago.

Línea de Investigación: Sistemas contables, administrativos y de información.

INTRODUCCIÓN

El Control Interno es un conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender.

En los últimos años las organizaciones tanto públicas como privadas han incrementado la aplicación del control interno para medir la eficiencia y la productividad de sus empleados. En este sentido, el Control Interno, según la definición de Cañibano (1997), “es aquel conjunto de elementos, normas y procedimientos encaminados a lograr la máxima eficacia en la gestión de la empresa y, en definitiva, al óptimo logro de sus fines” (p.74)

Por consiguiente, el Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas en las empresas para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las políticas ordenadas por la gerencia.

Dentro de este orden de ideas, Condezo y Cristóbal (2018), asegura que “El control interno eficiente es considerado cada vez más como una solución a numerosos problemas potenciales de las empresas y como una extraordinaria ayuda para concretar una eficiencia administrativa” (p. 19)

En este sentido, si el control interno se aplica de una forma ordenada y organizada, constituiría un sistema de control sumamente efectivo ya que dará a los empleados la seguridad en las funciones que cumplan de acuerdo con las expectativas planeadas y de la misma forma señalará las fallas que pudiesen existir con el fin de tomar medidas y corregirlas.

Por esta razón, se llevará a cabo el desarrollo de estrategias de control interno para la optimización de los procesos de ordenación de pagos en la Contraloría General del

estado Cojedes. Estas estrategias pueden incluir aspectos como la definición de la visión, misión y objetivos de la institución, las normas y procedimientos, el análisis del entorno interno y externo, la formulación de planes, la asignación de recursos y responsabilidades, el seguimiento control, los valores, la identificación de riesgos, supervisión y capacitación, entre otros.

Para dar cumplimiento al propósito planteado, el presente trabajo de aplicación está estructurado en cinco (5) Capítulos. El Capítulo I: denominado El Problema, contentivo de: Planteamiento del problema, Objetivos de la Investigación, Justificación y Alcances; igualmente se presenta el Capítulo II, que lleva por nombre Marco Teórico, en el cual se evidencian los Antecedentes de la Investigación, las Bases Teóricas, Bases Legales y la Operacionalización de las Variables; seguidamente se encuentra el Capítulo III, que involucra el Marco Metodológico que contempla el Tipo y Diseño de la Investigación, Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, Validez y Confiabilidad; llegando al Capítulo IV, referido al Análisis e Interpretación de Resultados, luego el Capítulo V referido a la propuesta, contentivo de presentación, fundamentación, objetivos, factibilidad, junto a las Conclusiones, teniendo por último las Referencias Bibliográficas y Anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La historia de la humanidad puede describirse a través del desarrollo de las organizaciones sociales, partiendo de la época prehispánica donde las tribus nómadas, comenzaron a organizarse para la recolección de frutas y la caza de animales; luego con el descubrimiento de la agricultura, se dio paso a la creación de las pequeñas comunidades que posteriormente, en la era moderna, permitieron que la administración se convirtiera en el órgano encargado de hacer que los recursos sean productivos, con la gran responsabilidad de organizar el desarrollo económico de la sociedad.

En este sentido, el ser humano es un ser social por naturaleza y es por ello que tiende a organizarse y cooperar con sus semejantes; bajo este precepto, la administración es una de las actividades humanas más importantes de la sociedad y es la encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo efectivo en términos de objetivos.

Desde una perspectiva global, la administración en las empresas tanto públicas como privadas marcan las diferencia tanto a nivel económico como social en los gobiernos del mundo, donde en mayor o menor grado logran obtener una mejor calidad de vida para la población, sin embargo, los modelos administrativos aplicados para su funcionamiento vienen presentando falta de organización, lentitud y ausencia de programas de capacitación que de alguna u otra forma afectan y demoran los procesos operacionales de la organización disminuyendo así la calidad del servicio que ofrece.

Es ahí, donde cobra gran importancia el control interno aplicado a la administración, el cual en Venezuela se define por primera vez en la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional del Control Fiscal año 2001. Posteriormente, el 16 de diciembre del 2015, la Contraloría General de la República

emite una resolución signada con el N° 01-00-000619 en la cual se dictan las nuevas Normas Generales de Control Interno con el objeto de establecer los estándares mínimos que deben ser observados por los órganos y entes de la Administración Pública. El control interno está definido en su Artículo 35.

Artículo 35. 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.

A lo largo del tiempo, el control interno ha recibido numerosas connotaciones; hoy en día, los debates sobre su concepto, llevan al reconocimiento del mismo como un proceso redactado, implementado y preservado por personas encargadas del gobierno, por la gerencia y por otras categorías de personal con el fin de proporcionar un seguro razonable con respecto al cumplimiento de los objetivos de una entidad relacionados con la credibilidad de la información financiera, la eficiencia y la eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y regulaciones adaptables

Con relación a lo antes expuesto, el Control Interno es un esquema de métodos y medidas de coordinación ensambladas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos de preservar el control de los recursos, las operaciones, además de las políticas administrativas, normativas económicas, confiabilidad, así como la exactitud de las operaciones asentadas en los documentos primarios y registradas por la contabilidad. Su finalidad debe ser coadyuvar a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y uso inadecuado.

Por consiguiente, el control interno se aplica en dos modalidades: control administrativo y control contable. El control administrativo se refiere al plan de organización, la cual establece métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones y la adhesión a las políticas gerenciales, y el control

interno contable, que está referido a los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables.

En este orden de ideas, Flores (2022), indica que:

El control interno en una organización, es un aspecto imprescindible para el procesamiento de la información emanada de las actividades que se ejecutan dentro de ella, por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino que también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos administrativos, evaluando procedimientos contables, cumplimiento de políticas y normas para el logro de los objetivos y la conducción ordenada de las actividades en el desempeño institucional (p.8)

En este sentido, el control interno es el elemento fundamental de la administración que debe estar presente en todas las organizaciones, independientemente de su tipo y conformación. La importancia radica desde el punto de vista de administrar, es decir: no se puede planear, organizar, administrar sin control, por lo tanto, el Control Interno comprende un plan de la organización que permite realizar procedimientos coordinados adoptados por una organización para verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera.

Para Mendoza, García, Delgado y Barreiro (2018) un Control Interno bien aplicado contribuye a obtener una gestión optima, genera beneficios para la administración de la entidad en todos los niveles, procesos y actividades desde su implementación, ayuda a combatir la corrupción, tributa al logro de objetivos y rentabilidad y facilita el aseguramiento de información financiera confiable mediante el cumplimiento de leyes y normas vigentes.

Considerando lo antes descrito, los controles internos son procedimientos que permiten salvaguardar los activos de una empresa para evitar fraudes, errores y otros riesgos. Por tal motivo, es necesario resaltar que uno de los problemas que se presenta con mayor frecuencia en la parte administrativa de una institución o empresa es lo concerniente a las órdenes de pago.

En la administración pública de Venezuela, una orden de pago se refiere al proceso mediante el cual se realiza el pago de salarios, honorarios u otras remuneraciones a los empleados y proveedores del sector público. Este proceso es fundamental para garantizar la correcta gestión financiera y el cumplimiento de las obligaciones laborales y comerciales del Estado. Aunado a esto es necesario destacar que el proceso de orden de pago puede variar dependiendo de la institución y las regulaciones vigentes, donde, además, es fundamental cumplir con los procedimientos establecidos y los plazos legales para garantizar la transparencia y eficiencia en el manejo de los recursos públicos.

Es por esto que en el estado Cojedes, es necesario afrontar con mucho interés y pro actividad, la realidad actual que afecta al sector empresarial e institucional, para ello, se debe diagnosticar cuáles son las causas principales que están generando la aparición de problemas administrativos y emprender las acciones para solucionarlas, buscando herramientas y estrategias que no afecten su operatividad y productividad y que permitan además contrarrestar los efectos negativos de los problemas administrativos y de esta manera optimizar los procesos necesarios para lograr una eficiente administración.

En este sentido, en el área de administración en general, algunas de las situaciones problemática más notorias y recurrentes son las quejas referentes al retraso de las órdenes de pago, algunas de ellas porque no se siguen las instrucciones del formato, errores y omisiones de firmas y sellos, autorización e imputación presupuestaria. Además, en el proceso de elaboración se producen fallas y retardos entre las que están montos incorrectos, mala codificación, falta de soporte entre otros.

A nivel general se puede decir, que uno de los conflictos más relevantes de la empresa viene dado por la falta de organización, la falta de entrenamiento hacia el personal y la falta optimización de los procesos que se realizan en la misma. En consecuencia, retrasan el procesamiento, es decir, las órdenes de pago no tienen la debida entrada o salida de cada unidad, y, por tanto, no se realiza la tramitación a

tiempo oportuno, creando grandes dificultades que demoran los procesos de pago de compras, servicio, caja chica, reintegros, anticipos, viáticos y pasajes, incumplimiento con los proveedores, molestias entre el personal entre otros.

Fundamentados en lo anteriormente descrito, las Contralorías como institución gubernamental no escapan de esta realidad, motivo por el cual se plantea este trabajo de aplicación cuyo objeto de estudio está dirigido específicamente a la Dirección de Administración de la Contraloría General del Estado Cojedes, ubicada en San Carlos, Municipio San Carlos del estado Cojedes. En dicha institución, la Dirección de Administración, está conformada por seis (6) personas, distribuidos en el desempeño de los siguientes cargos: Un (1) director de Administración, una (1) Coordinadora de Administración, una (1) Administradora del área de Contabilidad, dos (2) Administradoras del área de compras y almacén y un (1) Asistente de Administración del área de compras y almacén.

En general, la Dirección de Administración tiene la exigencia de que deben trabajar en equipo y estar siempre comunicados ya que un problema en uno de los puestos puede afectar a todos debido a que están estrechamente relacionados. Es así como, aunque cada puesto de esta área tiene sus actividades, normas, y responsabilidades definidas es innegable que en la misma están presentes algunas debilidades.

De esta manera, como primer paso de la investigación, se realizó un relevamiento de información en primer lugar a través de su sitio web donde se pudo conocer todo lo relevante sobre el ámbito de control interno, informes de gestión y la directiva de la Dirección de Administración que es el área donde se desarrollará el estudio. De la misma forma, se obtuvo información mediante la observación directa, conversatorios informales con el personal que labora en ese departamento y a través de la aplicación de ciertos instrumentos como cuestionarios y entrevistas aplicados a la Coordinadora de la Dirección de Administración en las que se pudo obtener la reseña histórica, el organigrama donde se aprecia la estructura organizativa, el manual de descripción del

puesto e informalmente la explicación del proceso que se lleva a cabo para realizar las órdenes de pagos.

En este sentido, la Coordinadora indica que la mayor debilidad está presente en el área de contabilidad y tesorería ya que no existe ningún manual, instructivo, plan o programa que detalle las normas o procedimientos a seguir para un correcto proceso de todo lo concerniente con las órdenes de pago. Así mismo, hace énfasis en que todas las personas que han trabajado en dichos puestos han sido capacitadas de manera diferente por personas que se guían solo por la experiencia y las informaciones obtenidas en talleres debido a que no cuentan con un recurso tan importante como lo son las estrategias de control interno que permitan optimizar los procesos de las órdenes de pago. Por consiguiente, cuando ingresa un nuevo personal a cumplir estas funciones administrativas, la capacitación se realiza de manera informal sin ningún sustento más que el conocimiento empírico que ha sido proporcionado de un empleado a otro.

No obstante, la actividad que presenta mayor compromiso en la Dirección de Administración es la que se refiere a las órdenes de pago ya que no hay un puesto específicamente para esa función y al menos tres (3) de los empleados de ese departamento son los responsables de llevar el control de los expedientes de compras y gastos que se realizan, con el fin de tener respaldos de todos los movimientos que allí se ejecutan y además registrar esta información en el sistema (Saint Administrativo) el cual es utilizado para el control de la contabilidad de órdenes de pago, órdenes de compra y órdenes de servicio pero cabe destacar que este sistema en este momento se encuentra obsoleto ya que está desactualizado y por consiguiente están a la espera de obtener un nuevo sistema de registro.

Es así como en esta institución se determinan algunas debilidades ya que muchos de los inconvenientes que han surgido con los registros de las órdenes de pago, se debe a la falta de unificación de criterios en cuanto a las normas y procedimientos a seguir, ya que no se cuenta con un plan de estrategias de control interno que permitan optimizar los procesos de las órdenes de pago y así capacitar al personal bajo un mismo

criterio lo cual les permitirá mejorar sus funciones y realizar su trabajo con mayor eficacia y eficiencia, ya que al adquirir mayores conocimientos, habilidades y destrezas aumentaran sus competencias para desempeñarse con éxito en su puesto.

De esta forma, los argumentos presentados basados en las debilidades que se observan, dan origen a la posibilidad de proponer el diseño de un plan de estrategias del Control Interno para la optimización de los procesos de las órdenes de pago en la Dirección Administrativa de la Contraloría General del Estado Bolivariano de Cojedes, ubicada en San Carlos, Municipio San Carlos del estado Cojedes. Año 2024.

En función de estos planteamientos se formulan las siguientes interrogantes:

¿Cómo se describe la situación actual de los procesos de las órdenes de pago en la Dirección de Administración, de la Contraloría General del Estado de Cojedes, ubicada en San Carlos, estado Cojedes, año 2025?

¿Se puede establecer las normas y procedimientos de control interno basados en la legalidad para optimizar el proceso de las órdenes de pago en la Contraloría General del Estado Cojedes?

¿Cuáles son las estrategias que se pueden utilizar para la optimización del control interno de las órdenes de pago en la Contraloría General del Estado Cojedes?

Objetivos

Objetivo General

Proponer estrategias de control interno para la optimización de los procesos de ordenación de pagos en la Contraloría General del estado Cojedes.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de las órdenes de pago en la Contraloría General del Estado Cojedes.
- Establecer las normas y procedimientos de control interno basados en la legalidad que permitan la optimización de las órdenes de pago en la Contraloría General del Estado Cojedes.
- Diseñar un plan basado en estrategias de control interno para la optimización de las órdenes de pago en la Contraloría General del Estado Cojedes.

Justificación

En la actualidad las organizaciones se enfrentan a una serie de riesgos que pueden poner en juego el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, lo que podría generar un impacto negativo frente a sus distintos grupos de interés. A través del Control Interno se puede establecer un esquema estructurado, que permita ayudar a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en la búsqueda de sus objetivos operativos y financieros, mientras la compañía opera razonablemente.

El Control Interno es un proceso que está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de funcionamiento de una institución puesto que proporciona la información financiera para la entidad, la cual es la base del control gerencial, por lo que es necesario que sea confiable y oportuna.

Al respecto, la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal detalla en el artículo 37 de esta ley uno de los aspectos que justifican y fundamentan el presente trabajo de aplicación.

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

Este artículo denota que es de suma importancia que las instituciones del sector público cuenten con los instrumentos que le permitan un buen funcionamiento a través del control interno. En base a este contexto, Flores (2022), indica que:

Es fundamental que el área de administración constituya políticas internas que den legalidad a la actuación de todos los funcionarios, empleados y gerentes e implante procedimientos de control interno para proporcionar una seguridad razonable de que la información que rinde fue preparada en condiciones de certidumbre, garantizando eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus objetivos. (p.8)

Por tal motivo, el desarrollo de esta investigación es considerado como una herramienta de vital importancia porque con ella se busca solucionar la necesidad de diseñar estrategias de Control Interno para la optimización de las órdenes de pago en la Dirección de Administración de la Contraloría General del Estado Cojedes; por lo tanto, se justifica en consideración a una serie de aportes, entre ellos se citan: el aporte institucional, el social, el educativo y el metodológico.

Desde el punto de vista institucional es considerado como una herramienta de gran utilidad ya que con ella se busca solucionar la necesidad de diseñar estrategias de Control Interno para la optimización de las órdenes de pago lo que permitirá a los empleados disponer de una herramienta como soporte y guía para el control y cumplimiento de sus funciones y a su vez funcionará como referente teórico para la toma decisiones en base a la información financiera que aporta, lo que permitirá lograr el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución de forma satisfactoria.

Así mismo, el aporte social que brinda es el de ofrecer orientación oportuna a los estudiantes que están en proceso de pasantías, ya que con el plan de estrategias de Control Interno podrán obtener una base más firme y aprender rápidamente todo lo relacionado con las órdenes de pago.

Por otra parte, este estudio constituye un valioso aporte educativo teórico- práctico; teórico porque puede servir de guía y orientación para otras investigaciones ya que requirió la revisión de diferentes autores y bibliografías lo cual permitió ampliar los conocimientos en cuanto al control interno y en el aspecto práctico ya que tendrá relevancia la información que se derive de la propuesta de diseñar estrategias de control interno para la optimización de las órdenes de pago.

De igual forma, desde el punto de vista metodológico, los resultados de esta investigación cobran importancia ya que pueden servir de base para futuras investigaciones relacionadas con el diseño de estrategias de Control Interno para la optimización de las órdenes de pago, y más aún para estudiantes de la carrera Contaduría Pública que deseen indagar antecedentes para sus trabajos de aplicación en el área de Ciencias Económicas y Sociales bajo la línea de investigación: Sistemas contables administrativos y de información.

Alcances

La presente investigación está dirigida a la Dirección de Administración de la Contraloría General del Estado Cojedes, ubicada en el Municipio San Carlos del Estado Cojedes, donde su población objeto de estudio está conformada por el Director, la Coordinadora y los Administradores de las unidades administrativas y financieras.

En este sentido, el trabajo de aplicación está basado en el conocimiento de todos los procesos y operaciones que se ejecutan en la Dirección de Administración; con la finalidad de diseñar estrategias de control interno que permitan optimizar los procesos al unificar los criterios técnicos, administrativos, legales y financieros que debe tenerse en cuenta al momento de la emisión y control de las órdenes de pago que habitualmente

lleva a cabo la Contraloría General del Estado Cojedes y cuyo mayor alcance será asegurar la transparencia, exactitud y eficiencia en los procedimientos, simplificar el trabajo y aumentar la eficiencia de los empleados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Según Hernández. (2007), el marco teórico se define como “el análisis y exposición de las teorías, los enfoques, las investigaciones y los antecedentes en general que se consideran válidos para el correcto encuadre del estudio”. (p22). En este sentido, con la finalidad de sustentar los diferentes aspectos investigativos relacionados con el proyecto, se realizó una revisión bibliográfica, a partir de la cual se obtuvo información relacionada con el diseño de un instructivo para optimizar el control interno de las órdenes de pago.

Antecedentes de la investigación

De acuerdo con Arias (2004). Los antecedentes se refieren a todos los trabajos de investigación que anteceden al nuestro; es decir, aquellos trabajos donde se hayan manejado las mismas variables o se hayan propuesto objetivos similares; además sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad.

Dentro de ese orden de ideas, se puede resaltar que los antecedentes son imprescindibles en toda investigación; ya que podrán corroborar que la problemática guarda mucha relación con los objetivos del estudio al estar entrelazadas por un conjunto de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones que sirven de base a la investigación a realizar. Por otra parte, Tamayo (2012) afirma “Todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado constituye los antecedentes del problema” (p.149). Es por ello, que para

conocer más sobre la temática planteada el investigador indagará por diferentes estudios ya realizados tanto a nivel nacional e internacional.

En primer lugar, se cita a Hernández (2023) quien realizó una investigación titulada “Procedimientos de Control Interno con repercusión en las órdenes de pago ejecutadas, en un Centro de Educación Universitaria, Surco, Perú 2020-2021”. Este estudio, tuvo como objetivo determinar de qué manera los procedimientos de control interno, repercute en las órdenes de pago ejecutadas, en un Centro de Educación Universitaria, el método de esta investigación es mixta ya que integra investigación cuantitativa y cualitativa ya que recopila, combina y analiza datos estadísticos, la investigación es de tipo aplicada, con un diseño no experimental, se tomó como población y muestra a 35 trabajadores administrativos, las cuales se les presentó una encuesta de 18 preguntas utilizando la escala de Likert, para procesar los datos de la encuesta se utilizó el programa estadístico Sistema SPSS. Los resultados de las encuestas y el contraste de la hipótesis realizada han demostrado que los procedimientos de control interno, repercuten en las órdenes de pago ejecutadas, por el Centro de Educación Universitaria.

Ambas investigaciones se vinculan por cuanto comparten las mismas variables como lo son el Control Interno y las Órdenes de pago.

De manera similar, Vera (2021) en su investigación titulada “Análisis de control interno de la gestión de las cuentas por pagar del año 2018 de la escuela de conducción no profesional de la ciudad de Guayaquil”, el estudio tiene como objetivo analizar el control interno de la gestión de las cuentas por pagar a través de los principios del modelo COSO que contribuya al logro de objetivos de la entidad, la metodología empleada es de tipo transversal descriptivo, usando instrumentos de investigación la encuesta y entrevista realizada a los empleados del área administrativa. Los resultados finales destacaron la importancia del sistema de control interno dentro de la organización debido a las ineficiencias presentadas en la obtención de información verídica en los estados financieros.

En este sentido, este trabajo está vinculado con la presente investigación ya que ambos presentan la variable control interno para optimizar los procesos necesarios que permitan lograr una eficiente administración.

En ese orden de ideas, Maldonado (2020) elaboró una investigación titulada “El Control Interno y su impacto en la gestión de cuentas por pagar en la empresa Dimerc Perú, distrito San Isidro-Lima, 2019” La investigación fue de campo con diseño no experimental- descriptivo, tipo ex post facto debido a que el estudio se ha limitado a describir acontecimientos ya ocurridos. Los periodos del estudio son el 2018 año de la problemática y 2019 año del desarrollo del control, donde se detalla la situación de las cuentas por pagar y su capacidad de respuesta. Se analizó la problemática inicial referida a la falta de control interno en la gestión de cuentas por pagar al cierre del periodo 2018 y para el periodo 2019 la empresa desarrollo acciones de control interno. Así al cierre del periodo 2019 se visualizó el impacto del control interno en la gestión de cuentas por pagar, ante la comparación del antes y después del desarrollo de las acciones de control, logrando la reducción de las problemáticas.

Se relaciona con la presente investigación ya que ambas consideran que, mediante la aplicación del control interno, es factible controlar las operaciones administrativas, pues así se pueden minimizar las fallas, que son consecuencia de la improvisación y las decisiones empíricas.

De igual forma, se cita la Revista de Administración y Educación CONCORDIA (2023), la cual en su Vol. 3 Núm. 5 presenta un estudio denominado “Análisis del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Madelanca C.A. Cabimas - Venezuela”, Se esbozó una investigación analítica, con un diseño no experimental y transaccional. La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Madelanca C.A con una muestra de cuatro (04) personas. La técnica aplicada para recopilar la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con respuestas dicotómicas, constituido por 48 preguntas. Los resultados muestran que pocas veces en la empresa Madelanca C.A. Cabimas-Venezuela se consideran las normas como bases

para llevar a cabo el control interno. Se concluye que la empresa nunca toma en consideración al control interno para las cuentas por cobrar, además desconocen del riesgo que pueda traer para la empresa las deudas de los clientes.

La relación que guarda con la investigación desarrollada es que, ambas están fundamentadas en el control interno como la mejor forma de mejorar la gestión administrativa en cuanto a las órdenes de pago y cuentas por pagar respectivamente.

Finalmente, Flores (2022) en su investigación titulada “Estrategias de Control Interno para el fortalecimiento de la toma de decisiones en el área administrativa del Instituto Nacional de Parques Región Cojedes”, Metodológicamente, se desarrolla bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en diseño de campo no experimental y nivel descriptivo y con población censal de diez (10) personas. Para la recolección de los datos se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario contentivo de quince (15) ítems dicotómicos. La validez del instrumento se realizó a través del juicio de tres (3) expertos. La confiabilidad se determinó por medio del coeficiente de Kuder-Richardson. Como resultado de la investigación se evidenció que no se realiza un monitoreo sistemático de las operaciones, por lo que no existe un adecuado control interno en las actividades y procesos relacionados en el área administrativa, por lo que se propone estrategias para el fortalecimiento de la toma de decisiones.

Por tanto, dicho antecedente posee una relación con la presente investigación, ya que comparten la variable Control Interno y tienen como objetivo específico el diseño de estrategias de control interno.

Bases Teóricas

Un trabajo de investigación científica debe estar sustentado con sus respectivas bases teóricas, las cuales deben estar en consonancia con el objeto del problema de estudio. Según Arias (2012), “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. A través de estos conceptos, van a permitir la definición del objetivo de la investigación por medio de elementos teóricos firmemente planteados y con argumentos sólidos de la descripción del problema.

Teoría de Control Interno de Organización funcional según Frederick Taylor

Zarpan (2013) indica que:

Esta teoría también se conoce como racionalización del trabajo y se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos, busca la máxima prosperidad del patrón y afirma que la prosperidad del patrono se puede ver reflejada en prosperidad del empleado ya que las ganancias del patrono pueden generar ganancias para el empleado las causas de una baja productividad radican en ausencia de una forma adecuada de administración algunas de las características de la administración de iniciativa incentivo son motivar al empleado para que haga uso de sus mejores esfuerzos; al ofrecer incentivos podemos aumentar la productividad, las formas de hacer las tareas sistematizadas y no están de acuerdo en transmitir el conocimiento en forma de información. (p.25)

Los principios en esta teoría son los siguientes:

- **Organización Científica del Trabajo:** Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para remplazar los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta: Tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas.
- **Selección y entrenamiento del trabajador:** La idea es ubicar al personal adecuado a su trabajo correspondiente según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar del trabajador. Cuando el trabajo se analiza metódicamente, la administración debe precisar los requisitos mínimos de

trabajo para un desempeño eficiente del cargo, escogiendo siempre al personal más capacitado.

- Cooperación entre directivos y operarios: La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una remuneración por eficiencia o por unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo.

Taylor propone varios mecanismos para lograr dicha cooperación:

- Remuneración por unidad de trabajo: Una estructura de jefes o (capataces) que debido a su mayor conocimiento puedan coordinar la labor de la empresa y puedan colaborar e instruir a sus subordinados.
- División del trabajo entre directivos y operarios: Para Taylor debían existir varias tareas para los diferentes jefes funcionales: jefe de programación, de tiempos y costos, de mantenimiento de asignación de material, de instrucciones de producción de control de calidad, de desarrollo de trabajo y de relaciones de personal.
- Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo: Los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia.

Las organizaciones se parecen a sus dirigentes, experimentan grandes cambios y están en ambientes de incertidumbre. La clave del éxito está en combatir las Miopías organizacionales. Se basa en cuatro principios, el desarrollo de una ciencia de medición del trabajo de las personas, que reemplaza las viejas prácticas empíricas, selección científica, entrenamiento y desarrollo de los trabajadores, que sustituyen a los antiguos esquemas donde los trabajadores se entrenaban lo mejor que podían por sí mismos, esfuerzo cooperativo a los principios de la administración científica, la idea de que el trabajo y la responsabilidad son compartidos tanto por la administración como el

trabajador. La mejor forma de organización es la que permite medir el esfuerzo individual.

Teoría de Control Interno según Holmes (1984)

De acuerdo a Holmes (1984), “El control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización” (p.1), por lo tanto, el control interno proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

Esta teoría indica que el control interno debería ser una obligación en las funciones del gerente empleadas para conservar en buen recaudo los bienes de la empresa además de vigilar y garantizar su protección y buena administración para evitar que se perpetren fraudes, malversaciones, robos y estafas por parte de trabajadores, empleados y todos los que tenga relación directa con el área contable, ya que, de esta forma, todos los recursos a utilizarse deben tener la autorización de gerencia.

Además, indica que la gerencia debe garantizar que la información contable que se presenta debe sea real y confiable para la correcta toma de las decisiones. En este sentido, las pautas para desarrollar el control interno serán de mucha importancia para alcanzar los objetivos y metas trazadas previa evaluación de la misión y visión que tiene la empresa.

El control interno

El control interno puede definirse como el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos coordinados y unidos entre sí lo cual permite alcanzar los objetivos establecidos en las organizaciones. En este sentido, el control interno, busca promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, la calidad de los servicios públicos que presta, cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida,

deterioro, uso indebido y actos ilegales, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos. Por tal motivo, desarrollar un control interno adecuado a cada organización permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad.

Por otra parte, Cañibano (1997) afirma que el control interno “es aquel conjunto de elementos normas y procedimientos encaminados a lograr la máxima eficacia en la gestión de la empresa y en definitiva al óptimo logro de sus fines” (p.74).

En este mismo orden de ideas, Estupiñán (2008) hace énfasis en que “un sistema de control interno debe brindar confianza a la organización y poseer una serie de controles que disminuyan la probabilidad de que existan errores sustanciales o irregularidades en los registros que puedan afectar los estados financieros” (p.145)

Es así como se hace necesario que el sistema de control interno este preparado para descubrir o evitar aquellos posibles errores e irregularidades relacionados con la falsificación, fraude y cuidar de que los registros sean realizados de manera correcta y oportuna, ya que esto tiene implicación sobre la correcta conducción de los negocios.

Al respecto, Chiavenato (2004) indica de una forma más explícita que:

El sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable.

De igual forma, Estrada (2010) indica que los Objetivos del Control Interno son:

- a) Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- b) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.

- c) Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- d) Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- e) Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- f) Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía.

La aplicación correcta del Control Interno contribuye en la obtención de una gestión óptima, generando beneficios a la administración, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente. Facilitando el aseguramiento de información financiera confiable y que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

De esta manera, el control interno tiene como finalidad verificar el desempeño de los objetivos de las instituciones, encaminado a las operaciones de las entidades, con la información sobre la parte del desempeño financiero y de las normas y sus reglamentos. Por eso es muy importante que la dirección tenga bien en claro en lo que se fundamenta, como se aplica el control interno y esto consiga proceder el instante de su implementación.

Tipos de Control Interno

Según Cepeda, (1997, p.29) existen diversos tipos de control interno:

- a) El Control Gerencial: El cual está dirigido a las personas con el objetivo de influir en los individuos para que sus acciones y comportamiento sean consistentes con los objetivos de la organización.
- b) El Control Contable: Es aquel que está compuesto por las normas y procedimientos contables, todo lo referente a los métodos y procedimientos que involucren la protección de los bienes y fondos, así como la confidencialidad de los registros contables, presupuestarios y financieros de la organización.

- c) El Control Administrativo u Operativo: Es aquel que está orientado a las políticas administrativas de la organización, también a todos los métodos y procedimientos que están relacionados. Este debe incluir, controles tales como análisis, estadística, informe de actuación, controles de calidad, entre otros.
- d) El Control Presupuestario: Sirve de herramienta técnica en la organización en donde se apoya el control de gestión, basado en la dirección por objetivos.
- e) El Control Operativo de Gestión: está orientado a un conjunto de planes, políticas, procedimientos y métodos que se necesitan para alcanzar los objetivos de la organización. Este control debe incluir el fomento de los principios de economía, eficiencia y eficacia en todas las actividades.
- f) El Control de Informática: este control busca el uso de la tecnología de informática como herramienta de control. Teniendo como objetivo mantener los controles automáticos efectivos y oportunos sobre las operaciones.

Actualmente, con la era de la globalización se hace necesario que las empresas utilicen el control interno como un medio para lograr alcanzar sus objetivos de forma precisa y evitando fallas. En este sentido, el control interno es un sistema que está integrado por cinco componentes que interactúan entre sí para obtener los resultados deseados, para ello cada uno de los miembros que laboran en la organización cumplen un papel muy importante y es por esto que se debe definir la forma de operación de estos componentes, de acuerdo con sus funciones.

Componentes del Control Interno

El proceso de control interno consta de cinco componentes integrados y relacionados con los objetivos de la empresa. La actualización del COSO en el 2013, se basó en la revisión de los objetivos del control interno.

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de los riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión del sistema de control-monitoreo.

Figura 1. Componentes del control interno de acuerdo con el estándar COSO



Tomada de Documento COSO II Internal Control integrated framework, versión 2013.

a) Ambiente de control

El ambiente de control según el documento COSO II (2013), está definido como “El conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el Control Interno a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del Control Interno y las normas de conducta esperada” (p.2)

Este componente es muy importante ya que es allí donde se establecen los procesos y normas, las estructuras organizacionales, las políticas administrativas, la ética institucional, las relaciones de jerarquía, autoridad y responsabilidad, así como la integridad, los valores de la compañía y la filosofía administrativa que son la base para desarrollar el control interno en la organización.

En este sentido, todos estos elementos permiten a la organización establecer un adecuado control para poder afrontar riesgos y cumplir con sus objetivos. No obstante, se considera de mayor relevancia el ser asertivo en la asignación adecuada de responsabilidades de acuerdo a sus competencias o habilidades de conocimiento de cada miembro de la organización, para que lleve con éxito su labor. De igual forma, es importante la experiencia y entrega de la alta dirección, para que puedan determinar los criterios de control y por último se debe establecer una filosofía administrativa y estilo de operación, la cual se determina en la forma en que la administración asigna autoridad y responsabilidad del recurso humano.

Principios del Ambiente de Control:

- Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos.
- Ejercer la responsabilidad de supervisión.
- Establecer la estructura, la autoridad y responsabilidad.
- Demostrar compromiso con las competencias.
- Cumplir con la responsabilidad.

b) Evaluación de Riesgos

De acuerdo con el Informe COSO (1992) la evaluación de riesgos “involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados”. (p.3)

De esta forma, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

Con relación a lo antes expuesto, es indispensable establecer de objetivos tanto a nivel global de la organización como a las actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgos que amenazan su oportuno cumplimiento. La evaluación y autoevaluación de riesgo debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de objetivos.

Principios de la Evaluación de riesgos:

- Especificación objetivos adecuados.
- Identificar y analizar los riesgos.
- Evaluar el riesgo de fraude.
- Identificar y analizar cambios significativos.

c) Actividades de control

Las actividades de control son aquellas que permiten cumplir diariamente con actividades asignadas y establecidas, las mismas, son realizadas por la gerencia y

demás personal de la organización. Según el Informe COSO (1992) “Estas actividades están relacionadas con las políticas, sistemas y procedimientos principalmente. También la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y la capacitación adecuada”. (p.5)

Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino que además son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos. De igual forma, es necesario resaltar que estas actividades de control poseen distintas características, ya que las mismas pueden ser manuales o computarizadas, gerenciales u operacionales, general o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, su importancia radica en que, sin importar su categoría, todas ellas estén apuntando hacia los riesgos en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como a la protección de los recursos.

d) Información y Comunicación

El Informe COSO (1992) indica que la información y la comunicación son la clave para la toma de decisiones dentro de la organización y explica que “La información pertinente debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal en forma y dentro del tiempo indicado, de forma tal que le permita cumplir con sus responsabilidades”. (p.5)

Los sistemas producen reportes conteniendo información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización. Todo el personal debe recibir un claro mensaje de la alta gerencia de sus responsabilidades sobre el control, así como la forma en que las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros. Por tal motivo, se debe contar con medios para comunicar información relevante hacia los mandos superiores, así como a entidades externas.

La información cumple distintos propósitos a diferentes niveles. Al respecto también es claro que deben existir adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Estos canales deben comunicar los aspectos relevantes del sistema de información indispensable para los gerentes, así como los hechos críticos para el personal encargado de realizar las operaciones críticas.

También los canales de comunicación entre la gerencia y el consejo de administración o los comités, es de vital importancia.

Al respecto, el Informe COSO (1992) señala que los canales de comunicación con el exterior “son el medio a través del cual se obtiene o proporciona información relativa a clientes, proveedores, contratistas, entre otros”. (p.5)

De igual forma, son necesarios para proporcionar información a las entidades reguladoras sobre las operaciones de la empresa e inclusive sobre el funcionamiento de su sistema de control.

e) Monitoreo – Supervisión

Los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias, tomando en consideración los riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos colocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. Bajo esta perspectiva, el Informe COSO (1992) indica que “la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas”. (p.6).

Lo anterior no indica que tengan que revisarse todos los componentes y elementos, al mismo tiempo. Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, los distintos niveles de riesgos existentes y del grado de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos de control.

Cuadro 1

Principales aportes de COSO en relación al control interno

Principales aportes de COSO (1992/94 - 2013) en relación con el control interno.	
1	Elaboración de una estructura conceptual integrada de los distintos conceptos y prácticas, a partir de la cual se realiza el diseño/implementación/mejoramiento del control interno, y por otro la evaluación y los reportes relacionados con el mismo.
2	Posicionamiento del control interno en los máximos niveles gerenciales (alta gerencia), y direccionamiento estratégico. Con un centro de atención claro en el negocio y no tanto en las operaciones.
3	Entendimiento del control interno en términos de sistemas y concretado como un proceso, afectado por la junta, la administración y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con los objetivos de la organización.
4	Combinación de objetivos de negocio, componentes de control interno y niveles organizacionales: los famosos cubos y/o pirámide de COSO

-
- 5 Efectividad y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad del proceso de presentación de reportes financieros; Cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables; y Salvaguarda de activos (incorporado por la adenda de 1994). Los componentes del control interno son: - Ambiente de control; - Valoración de riesgos; - Actividades de control; - Información y comunicación; y - Actividades de monitoreo.
 - 6 Incorporación de principios asociados con cada uno de los componentes del control interno.
 - 7 La Estructura (actualizada 2013): Ha sido mejorada mediante la ampliación de la categoría de objetivos denominada presentación de reportes financieros para incluir otras formas importantes de presentación de reportes, tales como la presentación de reportes no-financieros y la presentación de reportes internos. También refleja las consideraciones de los muchos cambios que en los entornos de negocios y operación han ocurrido en las últimas décadas, incluyendo: - Expectativas por la vigilancia que ejerce el gobierno de la empresa - Globalización de los mercados y de las operaciones - Cambios en y mayores complejidades de los negocios - Exigencias y complejidades en leyes, reglas, regulaciones y estándares - Expectativas por competencias y responsabilidades - Uso de, y confianza en, las tecnologías que evolucionan - Expectativas en relación con la prevención y detección del fraude
 - 8 Los niveles organizacionales dependen de cada ente económico, pero básicamente se diferencian tres: - El sistema de control interno (estratégico); - Los subsistemas organizacionales (por departamentos, unidades de negocio, etc.); y - Los procesos operacionales (flujo de operaciones, transacciones, etc.). La actualización 2013 usa la expresión 'estructura organizacional' para referirse a los distintos niveles: unidades de operación, entidades legales, divisiones, funciones, operaciones, etc., dando mayor flexibilidad en este aspecto.
-

Tomada de Mantilla (2018). Auditoria del control interno.

Órdenes de pago

Una orden de pago es la que hace una persona física o jurídica (ordenante) a su entidad bancaria, para que inmediatamente ponga a disposición de un tercero una cuantía determinada.

Así mismo, según el Manual de Formulación del Presupuesto por Programas, de la Dirección de Fortalecimiento Municipal, citado por Guzmán (2022):

Una orden de pago es el documento administrativo mediante el cual el alcalde Municipal ordena la cancelación de los bienes y servicios recibidos con cargo a sus respectivas asignaciones presupuestarias. Será emitida y suscrita por los responsables de la Gerencia Administrativa o financiera según las respectivas organizaciones internas de cada institución. Solamente se tramitarán las órdenes de pago cuyos compromisos hayan sido previa y debidamente aprobados por las autoridades responsables de la administración y dirección de los órganos correspondientes. (p.157)

Tipos de orden de pago

Se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Orden de pago individual. En este caso el ordenante la hace de forma personal e individualizada. Bien en la oficina física o a través de la banca electrónica.
- Orden de pago en ficheros. es un método muy provechoso para hacer muchos pagos a beneficiarios, como pagar las nóminas a los trabajadores o pagos a proveedores. En este caso el ordenante facilita un fichero al banco que realiza las transferencias.

Ventajas y desventajas de las órdenes de pago

Las ventajas para el ordenante son que es un método muy económico junto con el cheque y que todo lo hace el banco. Para el beneficiario es más seguro que el cheque, ya que el abono es directo y no hay posibilidad de falsificación.

Desventajas para el ordenante en principio no hay. Para el beneficiario es que no hay ninguna garantía por parte de la entidad bancaria de que el ordenante obtenga la mercancía, pero no haga la orden.

¿Cómo funcionan las órdenes de pago?

Las órdenes de pago son las instrucciones para transferir fondos a cuentas bancarias. También lo usa el importador para solicitarle al banco que envíe al exportador unos fondos.

Para tramitar una orden de pago el ordenante tiene que solicitar una transferencia en su banco tramitando y entregando el formulario correcto o también se puede hacer en la aplicación de la banca electrónica.

Hay que aportar los siguientes datos: Datos del pagador, del cobrador, la cuantía en números y letras, la moneda de la transferencia, datos del banco, entre otros.

Para que se dé el proceso una orden de pago tiene los siguientes elementos:

Ordenante: Es el cliente del banco emisor que instruye a remitir y pagar fondos transferidos a un beneficiario por su cuenta y orden

Beneficiario: Es el destinatario que recibe y cobra los fondos transferidos a su nombre.

Banco emisor: Es el banco donde tiene los fondos el ordenante.

Banco pagador: Es el banco correspondiente al beneficiario o destinatario.

En la administración pública de Venezuela, una orden de pago se refiere al proceso mediante el cual se realiza el pago de salarios, honorarios u otras remuneraciones a los empleados y proveedores del sector público. Este proceso es fundamental para garantizar la correcta gestión financiera y el cumplimiento de las obligaciones laborales y comerciales del Estado.

En la administración pública de Venezuela una orden de pago sigue estos pasos:

1. Elaboración de la nómina: Se realiza el cálculo de los montos a pagar a cada empleado o proveedor, teniendo en cuenta los conceptos salariales, deducciones y retenciones correspondientes.
2. Aprobación de la nómina: La nómina debe ser revisada y aprobada por las autoridades competentes, como el departamento de recursos humanos y la dirección financiera.
3. Generación de la orden de pago: Una vez aprobada la nómina, se genera la orden de pago correspondiente, la cual incluye la información detallada de los beneficiarios, los montos a pagar y los conceptos asociados.
4. Firma y autorización: La orden de pago debe ser firmada y autorizada por las personas responsables de la gestión financiera, como el tesorero o el director financiero.
5. Proceso de pago: Al autorizar la orden de pago, se procede a realizar el pago a través de los mecanismos establecidos, como transferencias bancarias, cheques o depósitos en cuentas.

Es importante destacar que el proceso de orden de pago puede variar dependiendo de la institución y las regulaciones vigentes. Además, en la administración pública de Venezuela, es fundamental cumplir con los procedimientos establecidos y los plazos legales para garantizar la transparencia y eficiencia en el manejo de los recursos públicos.

Bases Legales

Según Arias, (2006) las bases legales “Representan el basamento legal que sustenta la investigación, mediante una jerarquía jurídica” (p.107). Está compuesta por los fundamentos legales de la investigación; tales como: las leyes, reglamentos, decretos, código, resoluciones; entre otros, que darán apoyo a la investigación, con el propósito de dar criterios reales sobre la problemática a fin de detallar las necesidades del estudio, y cuáles son las normas que la originan y así evitar caer en los incidentes con respecto a la fiabilidad.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (2009), Capítulo II: Del régimen fiscal y monetario, específicamente en su:

Artículo 315: 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.

El artículo antes citado, se relaciona y aplica en la investigación en virtud de que la Constitución es la que establece las directrices en materia de control interno para dirigir a 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 y los resultados esperados.

Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (2010):

Esta ley establece la estructura y funcionamiento del Sistema de Control Interno. Este sistema forma parte del control fiscal y debe operar en coordinación con el control externo, tal como está establecido en:

Artículo 131. El sistema de control interno tiene por objeto asegurar el acatamiento de las normas legales, salvaguardar los recursos y bienes que integran el patrimonio público, asegurar la obtención de información administrativa, financiera y operativa útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones, promover la eficiencia de las operaciones y lograr el cumplimiento de los planes, programas y presupuestos, en concordancia con las políticas prescritas

y con los objetivos y metas propuestas, así como garantizar razonablemente la rendición de cuentas.

Artículo 132. El sistema de control interno de cada organismo será integral e integrado, abarcará los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, así como, la evaluación de programas y proyectos y, estará fundado en criterios de economía, eficiencia y eficacia”. Es decir, comprende un examen sistemático de los recursos, bienes y operaciones necesarios para el cumplimiento de los, planes, programas y presupuestos previstos de acuerdo a las políticas, objetivos y metas previamente establecidas por la Institución.

Artículo 134. Corresponde a la máxima autoridad de cada organismo o entidad la responsabilidad de establecer y mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza, estructuras y fines de la organización. 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.

De acuerdo a lo antes expuesto, la Ley de Administración Financiera del Sector Publico, es la que rige el sistema de control interno en el sector público y, por lo tanto, establece las normas, procedimientos y principios para el manejo de los ingresos y gastos como son: economía, eficiencia y eficacia. Todo ello obedeciendo las normas legales para salvaguardar los recursos y bienes que integran el patrimonio público. De igual forma, establece la responsabilidad de establecer un sistema de control interno apropiado a los objetivos de la institución, incluyendo el control previo y posterior al igual que la auditoría interna.

Normas Generales del Control Interno (2016):

Estas normas guardan una relación directa con la investigación.

Artículo 8. El sistema de control interno debe caracterizarse por ser aplicable, razonable, integral, integrado y congruente; abarcará los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, normativos y de gestión, así, como la evaluación de programas y proyectos, y estará fundado en criterios de economía, eficiencia y eficacia.

Artículo 12. El sistema de control interno es parte de los sistemas financieros, presupuestarios, contables, administrativos y operativos del órgano o ente y no un área independiente, individual o especializada.

Según esta norma, el control interno debe contener los procedimientos relacionados con el objetivo del área que se desea controlar y los mismos deberán contribuir al logro de las acciones administrativas, presupuestarias, económicas, financieras y normas prescritas, bajo los criterios de economía, eficiencia y eficacia.

Sistema y operacionalización de variables

El sistema de variables, se considera un conjunto de elementos que se relacionan entre sí, donde algunas variables pueden influir en otras. En la presente investigación sobre Estrategias de control interno para la optimización de los procesos de ordenación de pagos en la Contraloría del Estado Cojedes, se definen las siguientes variables:

Variable Independiente: Estrategias de control interno: Esta se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y acciones que una organización implementa para garantizar la integridad de sus operaciones, la precisión de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones. Estas estrategias ayudan a prevenir errores, fraudes y malentendidos, protegiendo así los activos de la empresa y asegurando que todas funciones de manera eficiente y transparente. Esta variable es independiente, porque su variación puede influir en la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos y contables, pero no está afectada por ellos.

Variable Dependiente: Ordenación de pagos: Esta variable hace referencia a la mejora en la fluidez, eficiencia y efectividad de los procedimientos en que se gestionan y organizan los pagos, reduciendo errores y logrando que los procesos sean más rápidos, precisos y efectivos. Esta variable es dependiente porque su rendimiento y resultados están influenciados por las estrategias de Control Interno. A medida que se implementa las estrategias de control interno se logra optimizar los procesos de ordenación de pagos. A continuación, se detalla el Sistema de Variables:

Variable Independiente: Estrategias de Control interno.

Variable Dependiente: Ordenación de pagos.

Este sistema de variables permite analizar cómo la optimización de los procesos de ordenación de pagos impacta en la eficiencia administrativa, contable y financiera de

la Contraloría del estado Cojedes ya que al logra reducir el tiempo y los recursos, se logra una gestión más eficiente.

Operacionalización de Variables

La operacionalización de variables es un proceso mediante el cual se definen y se miden las variables de un estudio, permitiendo así su análisis empírico. Según **Arias (2010)**, “la operacionalización implica traducir conceptos abstractos en indicadores concretos que se pueden observar y medir. Este proceso es fundamental para garantizar que las variables sean comprensibles y que se puedan recolectar datos de manera efectiva”. (p.45). A continuación, se presenta la matriz de operacionalización que detalla cómo se medirán ambas variables:

Cuadro N° 2. Operacionalización de las Variables.

Objetivo General: Proponer estrategias de control interno para la optimización de los procesos de ordenación de pagos en la Contraloría General del estado Cojedes.					
Objetivos Específicos	Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems
Diagnosticar la situación actual de los procesos de las órdenes de pago en la Contraloría General del Estado Cojedes. Establecer las normas y procedimientos de control interno basados en la legalidad que permitan la optimización de las órdenes de pago en la Contraloría General del Estado Cojedes. Diseñar un plan de estrategias de control interno para la optimización de las órdenes de pago en la Contraloría General del Estado Cojedes	Estrategias de Control Interno	“Es el conjunto de políticas, procedimientos y acciones que una organización implementa para garantizar la integridad de sus operaciones, efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos, efectividad y eficiencia de operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones” COSO (2013).	Ambiente de Control	Normas y procedimientos	1
				Seguimiento y control	2
				Valores	3
			Valoración de Riesgos	Identificar y analizar riesgos	4
			Actividades de Control	Protección de activos	5
				Segregación de funciones	6
				Supervisión	7
				Capacitación	8
			Información y Comunicación	Información	9
				Comunicación asertiva	10
			Monitoreo	Revisión y evaluación sistemática	11
	Ordenación de pagos	“Una orden de pago es otorgar una autorización bancaria para que se ponga inmediatamente a disposición de un tercero una cuantía determinada.” Hernández (2023).	Procedimientos administrativos	Manuales, Instructivos y Planes	12
				Elaboración de órdenes de pago	13
				Elementos para una orden de pago	14
				Registros contables	15

Fuente: Palma (2025).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Un proyecto de investigación debe detallar con claridad el estudio y los procedimientos de investigación aplicados. De acuerdo con Arias (2012), “El marco metodológico incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación, es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado” (p.111). Por medio de estrategias metodológicas se busca obtener e interpretar los resultados a través de métodos aplicados en la recolección de datos, y poner en práctica los fundamentos expuestos en el marco teórico.

En este sentido, Tamayo y Tamayo (2003) definen al marco metodológico como “Un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento” (p.16).

En el presente capítulo se definirá el cómo se va realizar el estudio y los pasos para entender la información expuesta en el marco teórico ya que, no se puede llevar a cabo el marco metodológico sin los fundamentos teóricos de la investigación, pues estos son los que estos van a justificar el estudio planteado y su correcta elaboración influye directamente en la validez y calidad de los resultados obtenidos.

Paradigma y naturaleza de la investigación

El presente estudio está enmarcado en un paradigma positivista, con una naturaleza cuantitativa, pues el investigador analizó los eventos que confluyen en el problema desde una visión objetiva y numéricamente comprobable.

Al hacer referencia al positivismo, esta es una corriente de pensamiento cuyos inicios se suelen atribuir a Auguste Comte, la misma no admite como válidos otros conocimientos si no los que proceden de las ciencias empíricas. En este sentido, Dobles y otros (2008) indican que “La teoría que sostiene el positivismo se caracteriza por

afirmar que el único conocimiento verdadero es aquel que es producido por la ciencia, particularmente con el empleo de su método” (p.82).

Por su parte, Ríos (2004) expresa que:

El positivismo acepta como único conocimiento válido al conocimiento verificable y mensurable, visible. El positivismo no acepta la pertinencia de otras perspectivas, de otros procedimientos metodológicos y otros tipos de conocimientos de interpretación de la realidad; lo que importa para el positivista es la cuantificación y medir una serie de repeticiones que llegan a constituirse en tendencias, a plantear nuevas hipótesis y a construir teorías, todo fundamentado en el conocimiento cuantitativo (p.3)

Con respecto a la naturaleza o enfoque de la investigación la misma está definida por Moreno (1987), como “la forma en que el ser humano se acerca o se apropia del objetivo de la investigación, consiste en proveer al investigador de resultados concretos que lo lleven a encontrar soluciones reales para la problemática que ha seleccionado” (p.76). Al respecto, se entiende que todo investigador antes de iniciar algún proyecto de investigación, de alguna manera, ya tiene conocimientos sobre la problemática seleccionada o ha estado inmerso en ella.

Según Fernández y Díaz (2002) “La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables” (p.1) es decir, la investigación cuantitativa, es un método de investigación que utiliza datos, variables y muestras numéricas para llegar a conclusiones sobre un tema en específico.

Por su parte, Peñuelas (2010), señala que “El método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo” (p.32). En este mismo orden de ideas, Sampieri (2015) señala que “Una investigación bajo el enfoque cuantitativo, busca describir, explicar, comparar y predecir los fenómenos (causalidad), generar y probar teorías”.

Por medio del análisis estadístico se busca explicar la naturaleza del objeto de estudio a través de la observación, comprobación y la experiencia; por lo que, entender los datos numéricos de dicho estudio ayudará a dar una visión objetiva y numérica comprobable del problema.

Tipo, Nivel y Diseño de Investigación

Arias (2006), considera que “el tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios”. (p.25).

Por consiguiente, se hace referencia a la problemática y objetivos de esta investigación y se considera una investigación tipo de campo, la cual según la definición de Arias (2012):

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

Por su parte, Bavaresco (2002), sostiene que estas investigaciones “se realizan en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del problema por parte del investigador y pueden manejar los datos con más seguridad”.

En este sentido, la presente investigación se corresponde con una investigación de campo, ya que la información fue obtenida directamente del ambiente donde se desarrolla el fenómeno, a partir de fuentes primarias en este caso en la Dirección de Administración de la Contraloría General del Estado Cojedes, ubicada en San Carlos, Municipio San Carlos del estado Cojedes.

Por otra parte, el nivel de la investigación es de tipo descriptiva, porque describe y analiza ampliamente el tema de estudio, al cual Palella y Martins (2017) refieren:

El propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hechos. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente (p. 92).

Así mismo, Chávez (2013) afirma que “las investigaciones descriptivas son todas aquellas que se orientan a recolectar información relacionada con el estado real de las

personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal como se presentaron al momento de la recolección. Describe lo que mide sin realizar inferencias ni verificar hipótesis”.

En otras palabras, la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. En el presente estudio todas estas características están dadas ya que el investigador describe las causas y consecuencias de la falta de estrategias de control interno para la optimización de los procesos de ordenación de pagos en la Contraloría del Estado Cojedes.

En cuanto al Diseño de la investigación, Palella y Martins (2004), expresan que el diseño de la investigación “se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio” (p.80).

En este sentido, esta investigación se basa en un diseño no experimental, ya que el investigador no manipula las variables, sino que son estudiadas en su contexto sin transformarlas. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2006) definen el diseño no experimental como “La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se trata de una investigación donde no se modifican de forma intencional las variables independientes” (p.256)

De igual forma, Palella y Martins (2017) indican que el diseño no experimental:

Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos (p. 87).

En resumen, el diseño de investigación es un plan o estrategia que ayuda al investigador a alcanzar sus objetivos y responder a las preguntas planteadas, destacando que el diseño de investigación no experimental no implica la manipulación deliberada de variables independientes, sino que se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real para su posterior análisis.

Por consiguiente, el investigador no interviene en las variables independientes, pues, éstas ya han ocurrido; solo se centra en la observación del cómo

se da en su contexto natural. En virtud de esto, no se modifica la situación específica, sino que, se observa la existencia tal y como es. Por esta razón se considera no experimental, pues se observan cómo se dan los procesos actualmente para establecer lineamientos que den soluciones al problema presente sin modificar las variables independientes.

Modalidad de la investigación

La presente investigación se realiza según los lineamientos de un proyecto factible; el cual según Arias (2006) indica que: “Se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que muestre su factibilidad o posibilidad de realización” (p.134). Por lo que se busca proponer soluciones a una realidad o problemática planteada, en este caso proponer estrategias de control interno para la optimización de los procesos de ordenación de pagos de la Contraloría General del estado Cojedes.

Población y Muestra

Población

Para desarrollar la investigación es indispensable definir la población la cual es el conjunto formado por todos los elementos que poseen una serie de características comunes a ellos. De acuerdo con Palella y Martins (2006), la población de una investigación:

Es el conjunto de unidades de las que desea obtener información sobre las que se van a generar conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible (p. 115).

Considerando lo antes expuesto, es de suma importancia definir claramente la población de estudio; es decir, el conjunto de unidades que se desean investigar y sobre

las cuales se generarán conclusiones, teniendo presente que, la población puede ser finita o infinita, pero, en cualquier caso, es importante tener en cuenta que suele ser inaccesible en su totalidad. Esto implica que se deben utilizar técnicas de muestreo adecuadas para obtener una muestra representativa de la población y así poder generalizar los resultados obtenidos.

En esta investigación la población se refiere al conjunto de Director y trabajadores de la Dirección de Administración de la Contraloría General del Estado Cojedes con una totalidad de seis (6) sujetos. En este sentido, se consideró que la población es finita ya que, según Hurtado (2000), “Una población finita es aquella que todos sus integrantes son conocidos y pueden ser identificados y listados por el investigador en su totalidad”. Es decir, para esta investigación la población está conformada por todos los trabajadores que laboran en la Dirección de Administración.

Cuadro N° 3. Distribución de la Población

Descripción del cargo	Cantidad
Director de Administración	1
Coordinadora de Administración	1
Administradora del área de Contabilidad	1
Administradora del área de compras y almacén	2
Asistente de Administración del área de compras y almacén	1
Total de la Población	6

Fuente: Contraloría General de Estado Cojedes (2025)

Muestra

Según el autor Arias (2006), define la muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (p.81). Sin embargo el investigador considera necesario abordar el total de la población, de forma tal que para la investigación actual, la muestra está conformada por el total de la población, ya que es una población finita; de esta forma, la muestra es no probabilística, definida por Hernández, Fernández, y Baptista (2010) como aquella en que “La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las

características de la investigación o de quien hace la muestra” (p.241). Por lo tanto, se utiliza el tipo de muestra denominada censal o total.

En esta investigación la población es igual a la muestra y se refiere a todos los trabajadores de la Dirección de Administración de la Contraloría General del Estado Cojedes con una totalidad de seis (6) sujetos.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Según Hurtado (2005), “La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación”.

Para la recolección de la información necesaria de manera organizada y precisa directo de fuentes primarias, en la presente investigación, se tomó en cuenta los objetivos y se emplearon como técnica e instrumentos: la encuesta y el cuestionario.

La Encuesta

Es una técnica que sirve para obtener los datos necesarios en una investigación, la cual es definida según Tamayo y Tamayo (2007), como “Una técnica o procedimiento que recoge información directa o indirecta formulando preguntas, las cuales son formada y llenadas por un empadronador frente a quien le responde”. Se considera idónea para la investigación pues, se busca obtener resultados óptimos, recopilando la información de manera real y directa.

El Cuestionario

Para recolectar información y establecer los resultados posteriores se selecciona como instrumento el cuestionario el cual representa la herramienta para recoger, filtrar y codificar la información. De acuerdo con Hurtado (2008), el cuestionario es “Un conjunto de preguntas relacionadas con el elemento de estudio (p.157). Por lo tanto, pueden ser preguntas abiertas o cerradas dependiendo de los datos que se quieran recopilar.

De la misma forma, Hernández, Fernández y Baptista (2010), consideran el cuestionario como “un conjunto de preguntas a una o más variables a medir” (p.217). Es decir, que es una herramienta que consta de una serie de preguntas e indicaciones, necesarios para lograr los objetivos del proyecto de investigación, puesto que, el mismo permite estandarizar e incorporar el proceso de recolección de datos, con el fin de recolectar y obtener información de lo consultado.

En esta investigación se utilizó un cuestionario con 15 ítems dicotómicos, relacionados con las variables en estudio; Control Interno y Órdenes de Pago presentes en la investigación.

Validez y Confiabilidad

Validez

La validez se refiere al grado en que una prueba proporciona información que es apropiada a la decisión que se toma. Hurtado (2006) hace referencia a la validez como:

Ciertas condiciones a cumplir por los instrumentos, para poder garantizar que los datos obtenidos a través de ellos reflejan fehacientemente lo ocurrido en la realidad, esta dependerá de las características de la investigación, específicamente de la escala y número de alternativas. Refiriéndose principalmente al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (p.160).

La validez es necesaria para garantizar que los datos obtenidos a través de los instrumentos utilizados en la investigación, reflejen fielmente lo ocurrido en la realidad y para ello es necesario el cumplimiento de ciertas condiciones. La validez se relaciona con el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, lo cual es fundamental para asegurar la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos.

La validez del instrumento de esta investigación fue otorgada por criterio de tres (3) expertos de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ, una (1) Licenciada en Administración y Comercio, un (1) Licenciado en Contaduría Pública, y una (1) Licenciada en Administración y en Educación, especialista en Metodología de la Investigación, quienes luego de la revisión del instrumento y mediante un formulario de validación, aprobaron y

aportaron sus sugerencias al cuestionario de recolección de datos.

Los resultados de la referida validación se muestran a continuación:

Cuadro N° 4. Resultados de la validación

Nombre del Experto	Título	Observaciones	Calificación
Yuary Figueredo	Lcda. en Administración y Comercio	Sin observaciones	Aprobado
Andrés Salazar	Lcdo. en Contaduría Pública	Sin observaciones	Aprobado
Lisbeth Páez	Lcda. en Administración y Esp. en Metodología de la Investigación	Sin observaciones	Aprobado

Fuente: Palma (2025)

Confiabilidad

Chávez (2001), considera que “La confiabilidad se realiza para determinar la exactitud de los resultados obtenidos al ser aplicados en situaciones parecidas. En general, la confiabilidad hace alusión al grado de congruencia con que se miden las variables”. De igual forma, Hernández, Fernández y Baptista (ob.cit), “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p.277). Tenemos que, si se aplica el instrumento en diferentes ocasiones y se obtienen resultados similares, se considera confiable, lo cual demuestra que garantiza que los datos obtenidos sean precisos y consistentes.

En este sentido, para medir la confiabilidad del instrumento de la presente investigación se utilizó el método de Kuder-Richardson 20, el cual calcula una medida de confiabilidad de la consistencia interna para las medidas dicotómicas con respuestas correctas e incorrectas y, por ende, permite obtener una confiabilidad a partir de la información obtenida con una sola aplicación del test. La confiabilidad se refiere a qué tan consistentes son los resultados de la prueba o qué tan bien la prueba realmente mide lo que usted quiere que mida.

Fórmula de Kuder-Richardson 20

$$KR-20 = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum p.q}{V_t} \right)$$

Dónde:

- **k**: número total de ítems
- **vt**: varianza de las puntuaciones totales
- **p**: proporción de sujetos que aprueban en un ítem
- **q**: proporción de sujetos que fallan en un ítem
- $\sum$: suma

$$KR-20 = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum p.q}{V_t} \right)$$

$$\left(\frac{k}{k-1} \right) \quad 1,07$$

$$\left(1 - \frac{\sum p.q}{V_t} \right) \quad 0,68$$

$$KR\ 20 = \quad 0,73 \quad \text{Alta}$$

Siguiendo el criterio de Arkin y Colton (1995), al operacionalizar los valores, estos deben oscilar en la escala comprendida entre cero (0) y uno (1) ambos inclusive, lo cual permite determinar que el instrumento elaborado pueda ser aplicado.

La Escala de Confiabilidad de Arkin y Colton se expresa en los siguientes rangos:

RANGOS	MAGNITUD
0,68 a 1,00	Confiabilidad Alta
0,34 a 0,67	Confiabilidad Media
0,10 a 0,33	Confiabilidad Baja

En este sentido, el instrumento de investigación según el método de Kuder-Richardson 20 arrojó como resultado un valor de confiabilidad de 0,73 lo cual determina que es un instrumento de Confiabilidad Alta. (ver anexo 2).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El análisis e interpretación de los resultados implica examinar los datos recopilados, buscando patrones, tendencias y relaciones significativas, para extraer conclusiones e inferencias que respondan a los objetivos del estudio.

Al respecto, según Arias (2004) “Se describen las distintas operaciones a las cuales serán sometidos los datos que se obtengan” (p.99). De igual forma, para Hurtado (2000) “Constituye un proceso que involucra la clasificación, codificación, procesamiento y la interpretación de la información obtenida durante la recolección de datos, con el fin de llegar a conclusiones específicas y dar respuesta a la pregunta de la investigación” (p.485). Es decir, permite describir, organizar, clasificar y tabular los resultados obtenidos.

Para esta investigación, el instrumento de recolección de información utilizado es el cuestionario, el cual consta de 15 preguntas o ítems con respuestas alternativas dicotómicas de orden cerrado, con respuestas SI y NO, y fue aplicado al Director, Coordinadores y Administradores de la Dirección de Administración de la Contraloría General del Estado Cojedes, ubicada en San Carlos, Municipio San Carlos del Estado Cojedes.

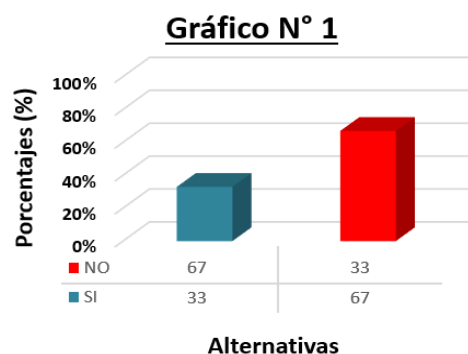
Una vez aplicado el cuestionario se realiza la presentación de los datos recolectados a través de tablas de estadísticas descriptivas basadas en las frecuencias y los porcentajes de cada respuesta, manteniendo el orden de las preguntas del instrumento y finalmente, se procede a realizar un análisis e interpretación de cada uno de los resultados obtenidos.

Tabla N° 1: ¿Considera usted que la institución incumple con las normas, procedimientos y leyes existentes sobre el control interno?

N.º Ítem	Alternativas	Frecuencia	%
1	SI	2	33
	NO	4	67
	Total	6	100

Fuente: Palma (2025).

Gráfico N° 1: Representación de las alternativas de respuestas, con relación al Ítem 1.



Fuente: Palma (2025).

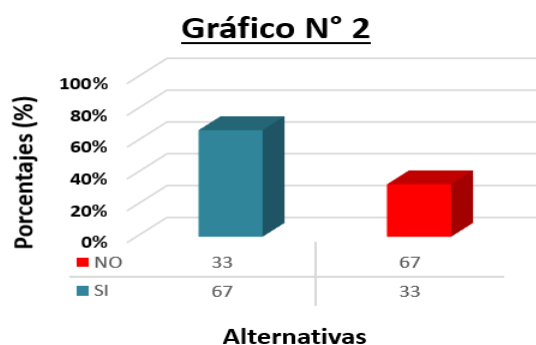
Análisis: Ante la formulación de esta interrogante, el 67% representado por cuatro (04) de los encuestados consideran que la institución no incumple como ente público, con las normas, procedimientos y leyes existentes sobre el control interno, considerando lo establecido en el Artículo 5° de las Normas Generales de Control Interno de la Contraloría General de la República (2016) "El control interno administrativo lo conforman las normas, procedimientos y mecanismos que regulan los actos de administración, manejo y disposición del patrimonio público y los requisitos y condiciones que deben cumplirse en la autorización de las transacciones presupuestarias y financieras". Sin embargo, el 33% de la población representado por dos (02) encuestado afirma que la gerencia incumple estas normas y leyes.

Tabla N° 2: ¿Conoce usted si se realiza seguimiento y control de forma constante a las actividades que se ejecutan en el área administrativa verificando que las órdenes de pago cumplan con los controles establecidos?

N° Ítem	Alternativas	Frecuencia	%
2	SI	4	67
	NO	2	33
	Total	6	100

Fuente: Palma (2025).

Gráfico N° 2: Representación de las alternativas de respuestas, con relación al Ítem 2.



Fuente: Palma (2025).

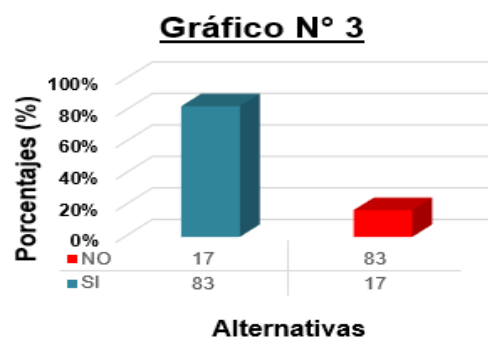
Análisis: Los resultados obtenidos en esta interrogante muestran que un 67% representado por cuatro (04) de los encuestados, afirma que si se realiza seguimiento en el área administrativa verificando que las órdenes de pago cumplan con los controles esenciales para garantizar la seguridad de las transacciones financieras. Estos controles ayudan a detectar y prevenir actividades fraudulentas o errores en el proceso de pago y se implementan a través de procedimientos que establecen los límites de gasto, las aprobaciones necesarias, la verificación de facturas y la conciliación de pagos, entre otros aspectos. Por otra parte, un 33 representado por dos (02) encuestados respondieron de forma negativa lo que indica que este seguimiento y control no es constante lo que puede impedir mantener la transparencia y generar ineficiencias en la gestión financiera.

Tabla N° 3: ¿Tiene conocimiento si en la institución se fomentan valores como la transparencia y la responsabilidad en el manejo de los recursos públicos?

N° Ítem	Alternativas	Frecuencia	%
3	SI	5	83
	NO	1	17
	Total	6	100

Fuente: Palma (2025).

Gráfico N° 3: Representación de las alternativas de respuestas, con relación al Ítem 3.



Fuente: Palma (2025).

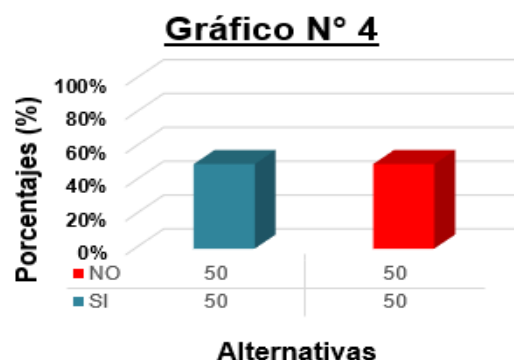
Análisis: En este ítem se puede apreciar que un 83% representado por cinco (05) personas afirma que en la institución se fomentan valores como la transparencia y la responsabilidad en el manejo de los recursos públicos. Fomentar estos valores promueve la rendición de cuentas, previene la corrupción y facilita la participación ciudadana en la gestión pública, mientras que la responsabilidad implica el compromiso de utilizar los recursos públicos de manera eficiente, evitando el despilfarro y maximizando su impacto positivo. Por otro lado, un 17% representado por uno (01) persona, afirma que no se fomentan estos valores, lo que generaría desconfianza pública, ineficiencia y debilitamiento de la institución, ya que se considera una necesidad para el buen funcionamiento de las instituciones y el desarrollo sostenible de la misma.

Tabla N° 4: ¿Conoce usted si el área administrativa realiza auditorías periódicas para identificar posibles vulnerabilidades y riesgos?

N° Ítem	Alternativas	Frecuencia	%
4	SI	3	50
	NO	3	50
	Total	6	100

Fuente: Palma (2025).

Gráfico N° 4: Representación de las alternativas de respuestas, con relación al Ítem 4.



Fuente: Palma (2025).

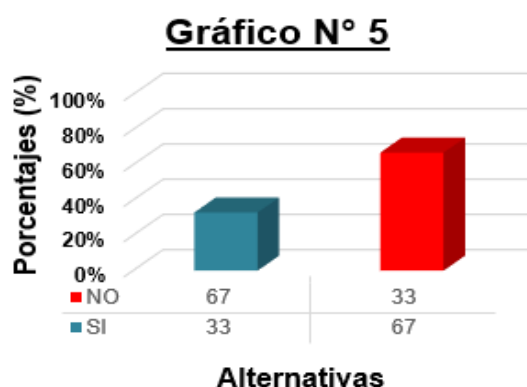
Análisis: Según los resultados de este ítem, el 50% representado por tres (03) encuestados afirma que se realizan auditorias periódicas para identificar posibles vulnerabilidades y riesgos el área administrativa, lo que es beneficioso ya que ayudan a detectar debilidades en los procesos, permitiendo a la organización para tomar medidas correctivas y preventivas para proteger sus activos y datos. Sin embargo, el otro 50% representado por tres (03) encuestados respondió negativamente, lo que significa que se realizan auditorias, pero no periódicamente, esto puede tener consecuencias negativas como el incremento de errores, vulnerabilidades e ineficiencia en los procesos y en la gestión de recursos.

Tabla N° 5: ¿Considera usted que son efectivos los controles internos existentes para prevenir errores o fraudes en las órdenes de pago y proteger los activos?

N° Ítem	Alternativas	Frecuencia	%
5	SI	2	33
	NO	4	67
	Total	6	100

Fuente: Palma (2025).

Gráfico N° 5: Representación de las alternativas de respuestas, con relación al Ítem 5.



Fuente: Palma (2025).

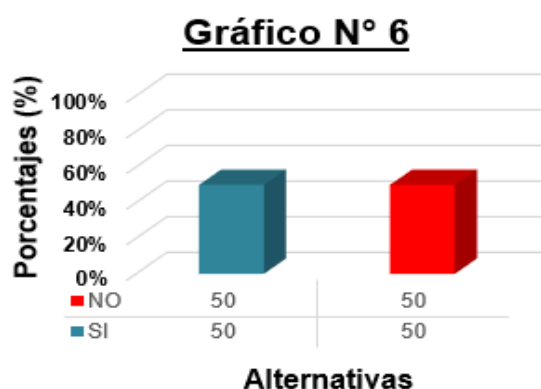
Análisis: Se puede apreciar que el 67% representado por cuatro (04) de los encuestados respondieron de forma negativa a la efectividad de los controles internos existentes para prevenir errores o fraudes en las órdenes de pago, lo que afecta de manera negativa a la organización ya que un sistema de control interno bien diseñado y ejecutado puede reducir significativamente el riesgo de este tipo de inconvenientes, Sin embargo, un 33% representado por dos (02) encuestados respondió de manera positiva, lo que indica que estas fallas, aunque existen, no ocurren de forma consecuente, esto puede ser debido a que su efectividad depende de un diseño y una implementación cuidadosos, así como de una supervisión continua.

Tabla N° 6: ¿Cree usted que las funciones relacionadas con la emisión, revisión y aprobación de órdenes de pago están claramente segregadas para reducir el riesgo de errores, fraudes y acciones no autorizadas en el proceso?

N° Ítem	Alternativas	Frecuencia	%
6	SI	3	50
	NO	3	50
	Total	6	100

Fuente: Palma (2025).

Gráfico N° 6: Representación de las alternativas de respuestas, con relación al Ítem 6.



Fuente: Palma (2025).

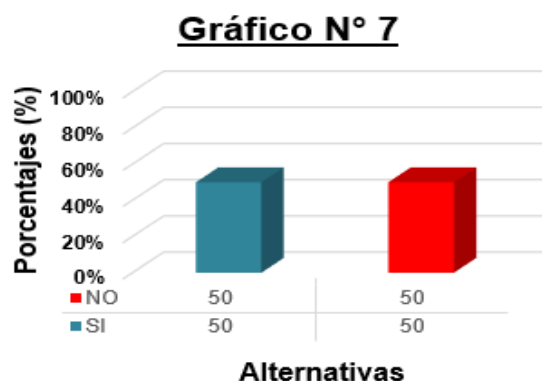
Análisis: Los resultados obtenidos en esta interrogante muestran que un 50% de los encuestados representado por tres (03) personas afirman que las funciones relacionadas con las órdenes de pago están claramente segregadas, lo cual es crucial para garantizar la seguridad, eficiencia y cumplimiento de las órdenes de pago, disminuyendo el riesgo de errores, fraudes y acciones no autorizadas, mientras que el otro 50% respondió negativamente, considerando que las funciones para la emisión de órdenes de pago no están segregadas correctamente, lo que puede dificultar la transparencia, seguridad, integridad y la trazabilidad de las operaciones financieras, especialmente en la emisión de órdenes de pago, donde los riesgos de fraude y errores son en gran medida significativos.

Tabla N° 7: ¿Con frecuencia se realiza supervisión o revisiones de los procesos de las órdenes de pago para detectar errores, irregularidades o desviaciones?

N° Ítem	Alternativas	Frecuencia	%
7	SI	3	50
	NO	3	50
	Total	6	100

Fuente: Palma (2025).

Gráfico N° 7: Representación de las alternativas de respuestas, con relación al Ítem 7.



Fuente: Palma (2025).

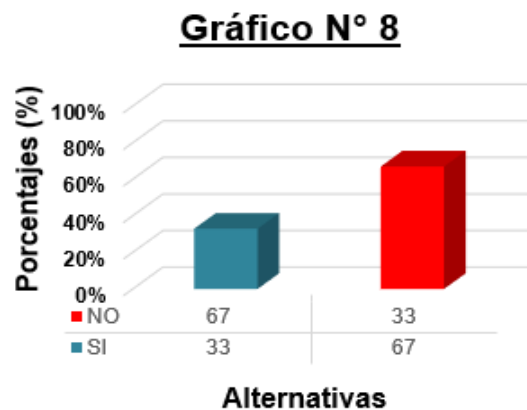
Análisis: Según los resultados de este ítem, el 50% representado por tres (03) encuestados respondió de forma positiva afirmando que, si han recibido supervisión, lo que les permitiría tener una mejor orientación para detectar errores, irregularidades o desviaciones. Al respecto, Casanova (2005) indica que: La supervisión es un proceso que incluye controlar, asesorar, informar, mediar y evaluar, con el fin de mejorar la calidad y el desempeño de individuos o grupos en diversas áreas. Por otro lado, el otro 50% representado por tres (03) encuestados respondió de forma negativa indicando que, aunque se realizan supervisiones o revisiones, estas no son de forma frecuente. puede llevar a la detección tardía de errores, irregularidades o desviaciones, lo que a su vez puede resultar en pérdidas financieras.

Tabla N° 8: ¿Recibe usted capacitación periódica sobre controles internos para desarrollar y mejorar destrezas y habilidades que le permita identificar y responder a situaciones de riesgo?

N° Ítem	Alternativas	Frecuencia	%
8	SI	2	33
	NO	4	67
	Total	6	100

Fuente: Palma (2025).

Gráfico N° 8: Representación de las alternativas de respuestas, con relación al Ítem 8.



Fuente: Palma (2025).

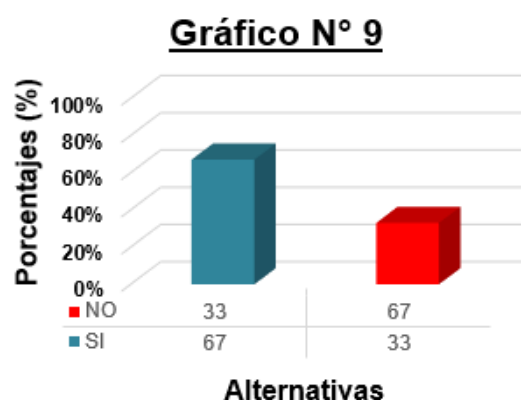
Análisis: En los resultados obtenidos en este ítem se puede apreciar que el 67% representado por cuatro (04) personas indican que no reciben capacitación periódica sobre controles internos, esta capacitación es fundamental para asegurar que los empleados comprendan y sigan los procedimientos y políticas de la empresa para conocer sus roles y responsabilidades, para mejorar las destrezas del personal y a su vez, fortalecer el entorno de control de la organización mejorando la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo, mientras que un 33% representado por dos (02) encuestados asegura que si la recibe, lo que podría indicar que existe aunque en menor medida, una capacitación que oriente el desarrollo de estas habilidades y destrezas para la gestión de riesgos.

Tabla N° 9: ¿Considera que la información relacionada con las órdenes de pago es precisa, oportuna y confiable?

N° Ítem	Alternativas	Frecuencia	%
9	SI	4	67
	NO	2	33
	Total	6	100

Fuente: Palma (2025).

Gráfico N° 9: Representación de las alternativas de respuestas, con relación al Ítem 9.



Fuente: Palma (2025).

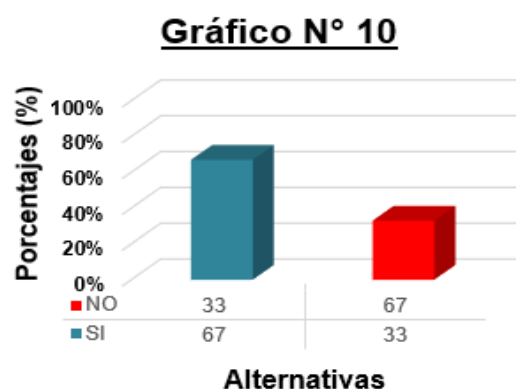
Análisis: Se puede evidenciar que, en este ítem, el 67% representado cuatro (04) encuestados asegura que la información relacionada con las órdenes de pago es precisa, oportuna y confiable, lo que es crucial para el buen funcionamiento de cualquier sistema de pagos, ya que ayuda a evitar errores en las transacciones financieras. Por su parte, el otro 33% representado dos (02) personas considera que las órdenes de pago no presentan esas características, indicando que, aunque la información es confiable y oportuna, se puede dar lugar a interpretaciones erróneas, falta de fluidez en el proceso y retraso de pagos, errores en la contabilización, entre otros.

Tabla N° 10: ¿Cree usted que existe comunicación asertiva para resolver dudas o reportar irregularidades entre los responsables del proceso de ordenación de pagos?

N° Ítem	Alternativas	Frecuencia	%
10	SI	4	67
	NO	2	33
	Total	6	100

Fuente: Palma (2025).

Gráfico N° 10: Representación de alternativas de respuestas, con relación al Ítem 10



Fuente: Palma (2025).

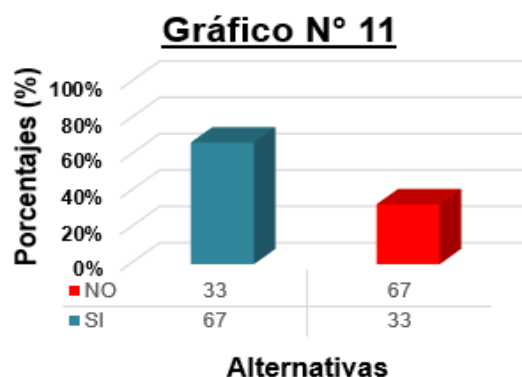
Análisis: Ante la formulación de esta interrogante el 67% representado cuatro (04) encuestados respondió de manera afirmativa, considerando que si existe comunicación asertiva para resolver dudas o reportar irregularidades entre los responsables del proceso de ordenación de pagos, al respecto Sánchez y Ospina (2020) nos dicen que: La comunicación asertiva resalta la conexión entre diálogo, ética y respeto por la dignidad, lo que permite conectar ideas y solucionar problemas de manera eficiente y respetuosa. Por otro lado, el 33% representado dos (02) personas respondió de manera negativa, lo que significa que consideran que no existe asertividad en la resolución de problemas relacionados con las ordenes de pago.

Tabla N° 11: ¿Considera usted que se hace el adecuado seguimiento, control, revisión y evaluación a las actividades que se ejecutan en el área administrativa?

N° Ítem	Alternativas	Frecuencia	%
11	SI	4	67
	NO	2	33
	Total	6	100

Fuente: Palma (2025).

Gráfico N° 11: Representación de alternativas de respuestas, con relación al Ítem 11.



Fuente: Palma (2025).

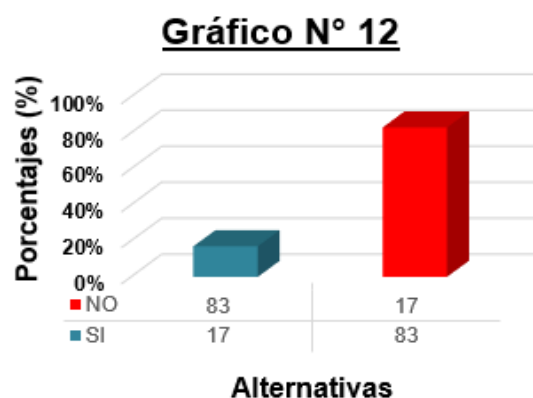
Análisis: Se puede observar que el 67% representado cuatro (04) encuestados respondió de manera positiva, considerando que, si se realiza un seguimiento, control, revisión y evaluación en el área administrativa, lo que le permite a los empleados asegurar el cumplimiento de los objetivos y permitiendo que las actividades se desarrollen según lo planeado y se logren alcanzar los objetivos establecidos, mientras que el otro 33% representado dos (02) encuestados respondió de manera negativa, en este sentido, un seguimiento y control deficientes en el área administrativa puede tener consecuencias para la organización afectando su eficiencia y generando riesgos para la sostenibilidad a largo plazo.

Tabla N° 12: ¿Conoce usted si existe en el área administrativa un manual, instructivo o plan de normas y procedimientos de control interno administrativo para los procesos de ordenación de pagos?

N° Ítem	Alternativas	Frecuencia	%
12	SI	1	17
	NO	5	83
	Total	6	100

Fuente: Palma (2025).

Gráfico N° 12: Representación de alternativas de respuestas, con relación al Ítem 12.



Fuente: Palma (2025).

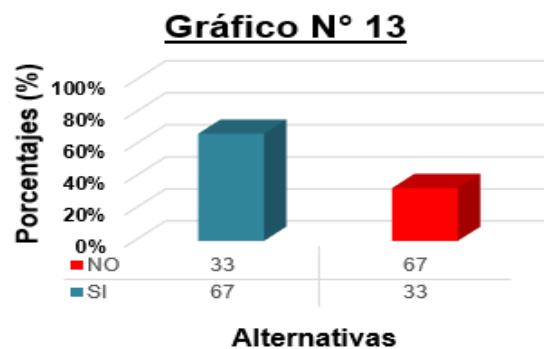
Análisis: En este ítem se puede evidenciar que el 83% representado cinco (05) encuestados respondió negativamente, es decir, que no existe en el área administrativa un manual, instructivo o plan de normas y procedimientos de control interno administrativo para los procesos de ordenación de pagos, mientras que el otro 17% que representa una (01) persona respondió de forma positiva. El manual, instructivo o plan de control interno es de suma importancia ya que presenta las directrices generales que rigen las operaciones y el comportamiento de los empleados, detalla los pasos específicos a seguir para realizar cada tarea o proceso, incluyendo los responsables y los documentos relacionados y define las funciones y obligaciones de cada miembro del personal en relación con el control interno.

Tabla N° 13: ¿Considera usted que los procedimientos actuales para la emisión y aprobación de órdenes de pago son claros y bien definidos?

N° Ítem	Alternativas	Frecuencia	%
13	SI	4	67
	NO	2	33
	Total	6	100

Fuente: Palma (2025).

Gráfico N° 13: Representación de alternativas de respuestas, con relación al Ítem 13.



Fuente: Palma (2025).

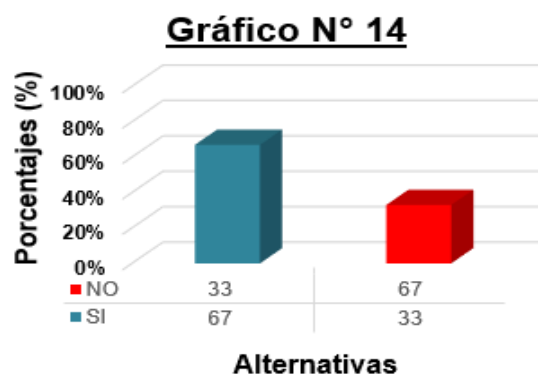
Análisis: Se pueden apreciar en los resultados obtenidos que el 67% representado cuatro (04) encuestados considera que los procedimientos actuales para la emisión y aprobación de órdenes de pago son claros y definidos, es crucial que las órdenes de pago contengan información precisa y completa, para evitar complicaciones y garantizar una ejecución fluida del pago. Por otro lado, el 33% representado por dos (02) personas considera que los procedimientos actuales no son muy claros, lo que puede generar confusiones, errores o retrasos entre los empleados, indicando una falta de claridad en estos procedimientos, de la misma forma ineficiencias en la gestión financiera y problemas con el cumplimiento normativo.

Tabla N° 14: ¿Cree usted que cuentan con un formato estandarizado claro, preciso y verificable que facilite la revisión y control de todos los elementos de las órdenes de pago?

N° Ítem	Alternativas	Frecuencia	%
14	SI	4	67
	NO	2	33
	Total	6	100

Fuente: Palma (2025)

Gráfico N° 14: Representación de alternativas de respuestas, con relación al Ítem 14.



Fuente: Palma (2025).

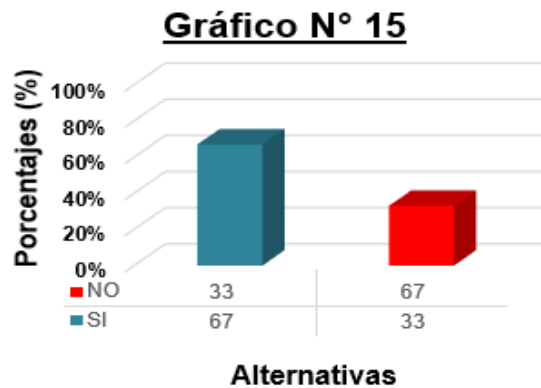
Análisis: En cuanto a la formulación de esta interrogante, el 67% representado por cuatro (04) de los encuestados respondieron positivamente asegurando que cuentan con un formato estandarizado claro, preciso y verificable que facilita la revisión y control de todos los elementos de las órdenes de pago, mientras que el resto 33% representado por dos (02) personas manifiestan que el formato no cumple con estas características, lo que afecta de alguna u otra forma a la organización, ya que la revisión y control de los elementos de las órdenes de pago deberían contar con un formato que sea más efectivo, minimizando al máximo los errores y asegurando una transparencia financiera oportuna para tener la optimización adecuada de la gestión financiera.

Tabla N° 15: ¿Tiene usted conocimiento si se cumple eficientemente con todas las etapas del proceso de registro de operaciones contables?

N° Ítem	Alternativas	Frecuencia	%
15	SI	4	67
	NO	2	33
	Total	6	100

Fuente: Palma (2025).

Gráfico N° 15: Representación de alternativas de respuestas, con relación al Ítem 15.



Fuente: Palma (2025).

Análisis: Ante esta interrogante se evidencia que el 67 % representado por cuatro (04) personas opinan que si tienen conocimiento de que se cumple eficientemente con todas las etapas del proceso de registro de operaciones contables. Sin embargo el 33% representado por dos (02) considera que no se cumple eficientemente con el registro los procedimientos contables, los cuales según Espiñeira (2010), son un registro de operaciones realizadas en un sistema de contabilidad, referidos a cuentas, cargos, créditos a las mismas, activos, pasivos y capital, resumen del funcionamiento de los débitos, créditos, registro de las operaciones, cuentas por cobrar y pagar, el diario, el mayor con sus pases, determinación de las cuentas y balanza de comprobación. En resumen, el proceso contable es la estructura de las transacciones o registros diarios que se plasman en los libros de contabilidad de una organización empresarial.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

PLAN DE ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ORDENACIÓN DE PAGOS EN LA CONTRALORÍA DEL ESTADO COJEDES

Presentación

Las estrategias de control interno son aquellos procesos que se llevan a cabo dentro de una organización con la finalidad de asegurar la realización de las operaciones de forma eficiente y oportuna. En el sector público, la eficiencia en la gestión de los procesos de ordenación de pagos es fundamental para garantizar la transparencia, la correcta utilización de los recursos y la confianza ciudadana.

En este sentido, es necesario entender que toda empresa o institución debe contar con estrategias de control interno actualizadas, tal como lo indican Macias y Vegas (2022), “La importancia de mantener estrategias de control interno en una organización radica en controlar las operaciones para establecer si existen fallas que conlleven a cometer errores o fraudes que puedan afectar la parte administrativa y contable de una empresa” (p.373).

Por consiguiente, considerando que una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas, objetivos, políticas del sistema de control de una entidad, y a su vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar para obtener una mayor eficiencia en la gestión de la institución y tomando como referencia los resultados de la encuesta, se propone un plan de estrategias de control interno con miras a optimizar los procesos de ordenación de pagos en la Dirección de Administración de la Contraloría del estado Cojedes.

Fundamentación

La propuesta de un plan de estrategias de control interno para la optimización de los procesos de ordenación de pagos de la Contraloría del estado Cojedes, se basa en varios aspectos clave que justifican la necesidad y la relevancia de la misma. A continuación, se presentan los principales fundamentos y teorías que respaldan esta propuesta:

Teoría del Control Interno basado en procesos

Esta teoría se enfoca en los procesos de la organización y busca asegurar que se realicen de manera eficiente y efectiva. Se centra en la identificación y documentación de los procesos clave, la definición de responsabilidades y la implementación de controles para garantizar la calidad y el cumplimiento de los objetivos.

La teoría del control interno basado en procesos, no se le atribuye a una sola persona o entidad, sino que es un concepto desarrollado y perfeccionado por varios autores a lo largo del tiempo. Sin embargo, COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) es ampliamente reconocido por establecer un marco referencial clave para el control interno basado en procesos.

El informe COSO, publicado en 1992, sentó las bases para entender el control interno como un proceso integrado a las operaciones de una organización, no solo como un conjunto de procedimientos aislados. Este informe define el control interno como un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la información financiera y el cumplimiento normativo.

Teoría de la Administración Científica de Frederick Taylor

Esta teoría se enfoca en el estudio y análisis sistemático de las tareas, la selección y capacitación adecuada de los trabajadores, y la creación de métodos de trabajo estandarizados. Es decir, su finalidad es lograr que cada acción realizada en un entorno laboral sea lo más eficiente posible ya que aplica métodos científicos al trabajo, con el

fin de aumentar la eficiencia mediante la organización y la gestión adecuada de los procesos laborales.

En 2024, la administración científica se ha adaptado al contexto tecnológico, incorporando nuevas herramientas como la automatización, la IA y el análisis de datos, sin embargo, a pesar de los avances y la aparición de nuevas teorías administrativas, la teoría científica de la administración de Taylor sigue siendo fundamental en el panorama actual, pues sus principios han sido adaptados y mejorados para enfrentar los retos contemporáneos.

Principios de la administración científica de Taylor, adaptados a las tecnologías contemporáneas:

1. Automatización y productividad

El uso de automatización y robótica en las industrias sigue el principio de Taylor de maximizar la eficiencia. Algunas empresas han integrado sistemas automatizados en sus líneas de producción, lo que reduce los costos y aumenta la productividad, similar a lo que Taylor promovía en sus tiempos.

2. Inteligencia Artificial y análisis predictivo

La incorporación de la IA en la gestión empresarial permite predecir comportamientos y optimizar procesos en tiempo real, de acuerdo con la teoría científica de Taylor. Las herramientas de análisis predictivo, como las ofrecidas por SAP S/4HANA, se alinean con el enfoque científico de la administración al permitir que las empresas anticipen necesidades y ajusten sus operaciones de manera precisa.

3. Retención del talento y bienestar laboral

La selección y capacitación de trabajadores según Taylor sigue siendo clave y hoy se combina con el bienestar laboral y la gestión de la experiencia del empleado. Empresas que aplican principios de la teoría científica de la administración de Taylor en combinación con el desarrollo humano logran una mayor retención del talento.

4. Sostenibilidad y eficiencia operativa

El concepto de optimización que propuso Taylor también se extiende a la sostenibilidad empresarial. En 2024, el uso de metodologías como Lean Manufacturing y el análisis de ciclo de vida del producto permite a las empresas reducir desperdicios y mejorar la eficiencia energética.

Factibilidad de la Propuesta

Para dar cumplimiento a la propuesta planteada, es imprescindible evaluar las posibilidades del estudio, con la finalidad de proporcionar los medios necesarios para el alcance de los objetivos propuestos, es por esto que se debe tomar en consideración la factibilidad técnica, operativa, y económica que ella presenta, para su implementación efectiva en la Dirección de Administración de la Contraloría del estado Cojedes.

Factibilidad Técnica

La factibilidad técnica se refiere a la viabilidad de implementar la propuesta desde un punto de vista tecnológico y organizacional.

En este sentido, la implementación de la propuesta del Plan de estrategias de control interno para la optimización de los procesos de pagos, está basada en el análisis detallado de los recursos y tecnologías disponibles en la Contraloría del estado Cojedes, así como en la identificación de las mejores prácticas y experiencias exitosas en instituciones similares.

Por otra parte, se ha llevado a cabo un estudio bibliográfico exhaustivo de los procesos internos de las órdenes de pago en Contralorías de otros estados, para determinar las áreas de mejoras y optimización que comparten. Con esta información, se ha desarrollado un plan de implementación detallado y realista que permitirá la adopción efectiva de las nuevas herramientas y estrategias propuestas.

Por lo tanto, el estudio es técnicamente factible ya que la Contraloría del estado Cojedes cuenta con los recursos tecnológicos y humanos necesarios para la aplicación del mismo, puesto que la institución dispone de equipo de auditores profesionales y capacitados interesados en llevar a cabo la capacitación del personal y desarrollar herramientas tecnológicas como plataformas de aprendizaje en línea, talleres presenciales o seminarios para brindar esta formación sobre las estrategias de control interno para lograr la optimización de los procesos.

Factibilidad Operativa

La factibilidad operativa se centra en cómo se integrará la propuesta en las operaciones diarias de la organización. Tomando en consideración:

Adaptación a Procedimientos Existentes: Se debe identificar cómo los nuevos procedimientos de ordenación de pagos se integrarán con los procesos existentes, asegurando que se respeten los tiempos y recursos asignados.

Compromiso del Personal: Es crucial obtener la aceptación y compromiso de todos los empleados involucrados. La participación activa del equipo durante la fase de implementación ayudará a asegurar la adherencia a los nuevos procesos.

Evaluación de Capacidades del Personal: Se debe hacer un diagnóstico de las habilidades actuales del personal para evaluar la necesidad de formación adicional sobre control interno y órdenes de pago.

Estrategias de Supervisión: Es necesario establecer mecanismos claros de supervisión y evaluación continua para garantizar el buen uso de las nuevas herramientas y procedimientos.

Por lo tanto, el estudio tiene una gran factibilidad operativa ya que el personal vinculado directamente con la propuesta, se encuentra comprometido con la misma, según la información obtenida a partir de las entrevistas realizadas por el investigador durante el desarrollo de la investigación, evidenciando un gran interés hacia la

cooperación y asignación de responsabilidades que generen la optimización de los procesos de las órdenes de pago.

Factibilidad Económica

Para la fase de implementación de la propuesta del plan de estrategias de control interno para la optimización de las órdenes de pago, el costo de la aplicación, es económicamente factible, ya que no representa ninguna inversión monetaria fuera del alcance de la institución, y la institución cuenta con todas las herramientas para ejecutar dicho plan.

La factibilidad económica evalúa el costo total de la implementación frente a los beneficios esperados.

Costos Involucrados:

Software: La adquisición de un nuevo sistema de gestión implica una inversión significativa, se menciona pero no se incluye en esta propuesta, ya que se encuentra en proceso de adquisición pues fue solicitado por la Contraloría con antelación y están a la espera de su entrega.

Capacitación: El costo de la formación del personal puede variar según el enfoque (interno o externo) y debe incluir costos de materiales y los honorarios de los capacitadores.

Beneficios esperados:

- ❖ Ahorro de tiempo y Recursos: La automatización de procesos reducirá el tiempo necesario para la gestión de pagos, mejorando la productividad.
- ❖ Reducción de Errores: Un sistema automatizado ayudará a disminuir errores humanos, lo que se traduce en menos trabajo.
- ❖ Mejora en la Trazabilidad y Transparencia: Al fortalecer los controles internos, se aumentará la confianza en la gestión financiera, lo que puede resultar en un mejor manejo de recursos gubernamentales.
- ❖ Análisis Costo-Beneficio: Se debe realizar un análisis detallado del costo total de la implementación de la propuesta (incluyendo todas las inversiones mencionadas) y compararlo con los beneficios tangibles e intangibles que se

espera obtener en un plazo definido. En este caso solo será necesario el análisis de costo-beneficio de la capacitación del personal.

Cuadro N° 5: Análisis de Costo – Beneficio de la Capacitación al personal

DESCRIPCIÓN	1ERA SEMANA	2DA SEMANA	3ERA SEMANA	4TA SEMANA	TOTAL MES
COSTOS					
Honorarios del Facilitador	5.040,00	5.040,00	5.040,00	5.040,00	20.160,00
Refrigerio e Hidratación	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	4.000,00
TOTAL DE COSTOS	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	24.160,00
BENEFICIOS					
Recursos asignados al área Administrativa		20.000,00		20.000,00	40.000,00
TOTAL DE BENEFICIOS		20.000,00		20.000,00	40.000,00
B-C		7.920,00		7.920,00	24.160,00

Fuente: Palma (2025).

Dado el resultado anterior, la propuesta es totalmente viable, debido a que los costos son relativamente bajos, los talleres de capacitación serán dictados por Contadores Públicos especializados en control interno y los honorarios profesionales se registrará por el Instrumento Referencial Nacional De Honorarios Mínimos del Colegio de Contadores Público, el cual estipula que la Consulta Profesional (por hora) para el mes de agosto año 2025 es de Bs. D 2.520,00, el cual, se encuentra multiplicado por 2 horas por día de capacitación, y seguidamente multiplicado por 4 que corresponde a las cuatro semanas que contiene el mes, para un total mensual de Bs. D 20.160,00. A su vez, por día, el costo del refrigerio para el facilitador y los trabajadores será de Bs. D 1.000,00, al mes serán Bs. D 4000,00.

Por otra parte, el total de beneficios al mes son Bs. D 40.000,000 y el total de costos Bs. D 15.840,000, al realizar la operación de beneficios B menos costos C queda un total disponible de Bs. D 24.160,00 que equivale al 60,4% del monto total de beneficios

asignados., de los cuales solo el 39,6% se designa para los gastos de capacitación al personal durante la ejecución de las Fase III de la propuesta.

En conclusión, el beneficio financiero supera los costos, arrojando una rentabilidad favorable para la institución, ya que permite ejecutar la actividad de capacitación, utilizando la partida presupuestaria administrativa con un gasto inferior al 40% del monto asignado. Por tal motivo, se recomienda la aplicación de la propuesta, debido a que se considera totalmente viable.

Cuadro N° 6: Recursos financieros disponibles.

Financiero / Humano	7 personas	Refrigerio e hidratación
Financiero 1ra semana	5.040,00	1.000,00
Financiero 2da semana	5.040,00	1.000,00
Financiero 3ra semana	5.040,00	1.000,00
Financiero 4ta semana	5.040,00	1.000,00
Total	20.160,00	4.000,00

En el cuadro anterior, se presentan los recursos económicos con los cuales se cuenta para el desarrollo de la propuesta en la Fase III, entre los que se tienen, los honorarios del facilitador y el refrigerio dividido por semana.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Implementar un plan de estrategias de control interno que contribuya a la optimización de los procesos de ordenación de pagos en la Contraloría General del Estado Cojedes.

Objetivos Específicos

- Definir las estrategias de control interno para la optimización de los procesos de ordenación de pagos en la Contraloría del estado Cojedes.

- Establecer los procesos de órdenes de pago mediante un diagrama de flujo para la Contraloría del estado Cojedes.
- Elaborar un plan de estrategias de control interno para la optimización de los procesos de ordenación de pagos en la Contraloría del estado Cojedes.

Estructura de la Propuesta

- **Fase I:** Definir las estrategias de control interno para la optimización de los procesos de ordenación de pagos en la Contraloría del estado Cojedes.
- **Fase II:** Establecer los procesos de órdenes de pago de la Contraloría del estado Cojedes mediante un diagrama de flujo.
- **Fase III:** Diseñar un plan de estrategias de control interno para la optimización de los procesos de ordenación de pagos en la Contraloría del estado Cojedes.

FASE I: Definir las estrategias de control interno para la optimización de los procesos de ordenación de pagos en la Contraloría General del estado Cojedes.

Las estrategias de control interno son un conjunto de acciones planificadas y coordinadas que buscan fortalecer la gestión y supervisión de los procesos relacionados con la ordenación de pagos. Su objetivo principal es garantizar que estos procesos sean eficientes, transparentes, coherentes y seguros, minimizando errores, irregularidades y retrasos.

Según Mantilla Blanco (2018), el control interno en las empresas es importante en la medida en que "es útil para optimizarla y para prevenir errores y fraudes; el cual se vale de una cadena de valor compuesta por el diseño, implementación, evaluación, auditoría y supervisión" (p. 15)

Por consiguiente, las estrategias de control interno son el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que buscan garantizar la eficiencia, la legalidad y la transparencia en los procesos administrativos, mediante la implementación de controles que previenen y detectan irregularidades.

Las estrategias de control interno son un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas diseñadas para garantizar que una organización opere de manera eficiente, proteja sus activos y cumpla con las leyes y regulaciones. Incluyen la segregación de funciones, controles de acceso, conciliaciones bancarias, auditorías internas, y el uso de tecnología para automatizar procesos y monitorear riesgos.

Entre las estrategias de control interno se encuentran:

1. **Digitalización y Automatización:** Implementar sistemas tecnológicos que permitan gestionar los órdenes de pago de manera digital, reduciendo el uso de papel, acelerando los trámites y facilitando el seguimiento en tiempo real.
2. **Capacitación Continua del Personal:** Formar y actualizar constantemente a los empleados involucrados en los procesos, para que conozcan las normativas, procedimientos y buenas prácticas, asegurando una gestión competente y responsable. Y más importante aún para que puedan identificar y responder a situaciones de riesgo.
3. **Estandarización de Procedimientos:** Elaborar manuales y protocolos claros y actualizados que establezcan pasos uniformes para la gestión de órdenes de pago, promoviendo la coherencia y la transparencia en todas las etapas.
4. **Implementación de Controles Internos y Auditorías:** Diseñar mecanismos de supervisión y revisión periódica que detecten y prevengan irregularidades, garantizando el cumplimiento normativo y la integridad de los procesos.
5. **Mejora en la Comunicación Interna:** Crear canales efectivos de comunicación entre los diferentes departamentos y actores involucrados, para facilitar la coordinación, resolver incidencias y mantener la información actualizada.

Estas estrategias, en conjunto, buscan fortalecer la gestión pública, optimizar los recursos y promover la confianza en la administración de la Contraloría del Estado Cojedes, asegurando que los procesos de ordenación de pagos sean eficientes, transparentes y confiables.

FASE II: Establecer los procesos de órdenes de pago mediante un diagrama de flujo para la Contraloría General del estado Cojedes.

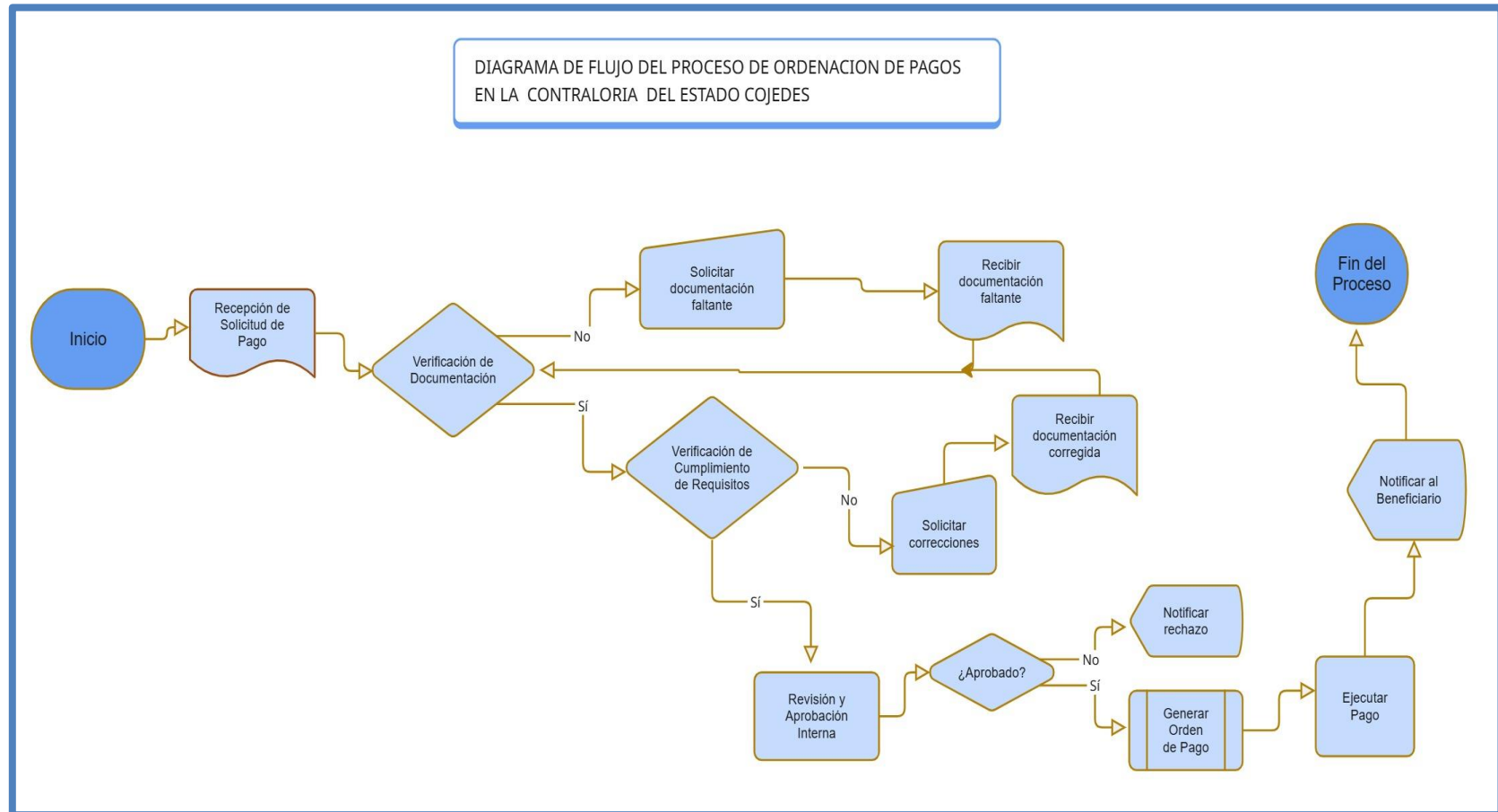
El diagrama de flujo es una representación visual de las etapas y actividades involucradas en este proceso. Es crucial para entender, mejorar y gestionar eficazmente, los procesos de ordenación de pagos ya que proporciona claridad y orden en el proceso, además, permite un mejor control, monitoreo y coordinación dentro de la empresa. Por lo que, un proceso de órdenes de pago bien documentado y visualizado a través de un flujograma puede significativamente mejorar la salud financiera y operativa de la empresa.

Diagrama de Flujo para Órdenes de Pago

1. **Inicio**
 - Punto de partida del proceso.
2. **Recepción de Solicitud de Pago**
 - Se recibe la solicitud junto con la documentación soporte.
3. **Verificación de Documentación**
 - ¿La documentación está completa?
 - **No:** Solicitar documentación faltante → Recibir documentación corregida → Volver a verificar si está completa.
 - **Sí:** Continuar.
4. **Verificación de Cumplimiento de Requisitos**
 - ¿La documentación cumple con los requisitos establecidos?
 - **No:** Solicitar correcciones o documentación adicional → Recibir documentación corregida → Volver a verificar.
 - **Sí:** Continuar.
5. **Revisión y Aprobación Interna**
 - Enviar a revisión y aprobación interna.
6. **¿Aprobado?**
 - **No:** Notificar rechazo y finalizar proceso.
 - **Sí:** Continuar.
7. **Generar Orden de Pago**
 - Crear y registrar la orden de pago.
8. **Ejecutar Pago**
 - Realizar la transferencia o pago correspondiente.
9. **Notificar al Beneficiario**
 - Informar que el pago ha sido realizado.
10. **Fin del Proceso**

Fase II: Establecer los procesos de órdenes de pago mediante un diagrama de flujo para la Contraloría del estado Cojeles.

Figura N°2 Diagrama de flujo del proceso de ordenación de pagos.



Fuente: Palma (2025)

FASE III. Plan de Estrategias de Control Interno



PLAN DE ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS DE ORDENACIÓN DE PAGOS DE LA CONTRALORIA DEL ESTADO COJEDES



Presentación

El presente Plan de Estrategias de Control Interno, está diseñado con el objetivo de optimizar y fortalecer el proceso de gestión de las órdenes de pago en la Contraloría del Estado Cojedes. Este plan busca garantizar la eficiencia, transparencia y cumplimiento normativo en cada etapa del proceso.

Está basado en las siguientes estrategias de control interno:

- **Digitalización y automatización** de los procedimientos para reducir errores y tiempos de gestión.
- **Formación y Capacitación** del personal en normativas y mejores prácticas de los procesos.
- **Estandarización de procesos** mediante manuales de normas y procedimientos donde se establecen los protocolos claros y detallados de los procesos., apoyados a su vez en diagramas de flujo.
- **Implementación de controles internos** y auditorías periódicas para detectar y corregir posibles irregularidades.
- **Mejoras en la comunicación interna** para facilitar la coordinación entre departamentos.

Con estas acciones, se busca no solo optimizar los recursos, sino también fortalecer la confianza en la gestión pública y garantizar que las órdenes de pago se realicen de manera eficiente, oportuna y transparente.

El Plan de Estrategias de Control Interno, es un instrumento de apoyo que servirá de guía a los funcionarios y funcionarias adscritos a la Dirección de Administración de la Contraloría del estado Cojedes. Es importante señalar, que las acciones a seguir contenidas en el presente plan de estrategias, podrán optimizarse a medida que los procesos sean cada vez más prácticos, lo cual permitirá la flexibilidad adecuada en la búsqueda permanente de alcanzar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa.

Cuadro N° 7: Plan de Estrategias de Control Interno

PLAN DE ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO			
Objetivos	Estrategias	Acciones	Indicadores de éxito
Implementar un sistema digital integral para la gestión de órdenes de pago.	Digitalización y Automatización.	• Implementar un sistema digital integral para la gestión de órdenes de pago. • Automatizar etapas clave del proceso, desde la solicitud hasta la aprobación y registro. • Capacitar al personal en el uso de plataformas digitales y herramientas tecnológicas.	• Reducción del tiempo promedio de gestión de órdenes de pago. • Disminución de errores en los registros. • Seguimiento en tiempo real de cada trámite.
Diseñar un programa de formación y capacitación para el personal de la Dirección de Administración. Sobre el Control interno y las órdenes de pago.	Programa de formación y capacitación.	• Realizar talleres y seminarios con expertos en control interno y gestión pública • Programar cursos y/o talleres sobre el proceso de ordenación de pagos, donde se incluya la normativa legal que lo sustenta y demás bases teóricas para su comprensión. • Evaluar el conocimiento del personal mediante pruebas y retroalimentación.	• Incremento en la competencia y conocimiento del personal. • Mejoras en la calidad de la gestión y cumplimiento normativo.
Elaborar un manual de normas y procedimientos para la emisión y control de pagos de la Contraloría del estado Cojedes (en formato digital)	Manual de normas y procedimientos para la emisión y control de pagos.	• Elaborar un manual de normas y procedimientos con protocolos claros y actualizados para cada etapa del proceso de órdenes de pago. • Elaborar y aplicar indicadores de gestión que permitan medir la efectividad de los procedimientos puestos en marcha.	• Uniformidad en la ejecución de tareas. • Reducción de inconsistencias y errores. • Mayor transparencia en los procesos.
Establecer los procesos de órdenes de pago mediante un diagrama de flujo.	Diagrama de flujo del proceso de ordenación de pagos.	• Diseñar el diagrama de flujo.	• Mayor fluidez y seguimiento del proceso.

Realizar Controles Internos y Auditorías de forma periódica.	Controles Internos y Auditorías	• Programar las auditorías periódicas para verificar el cumplimiento y detectar irregularidades. • Establecer mecanismos de seguimiento y corrección de hallazgos.	• Detección temprana de irregularidades • Cumplimiento de normativas y políticas internas.
Mejorar la comunicación interna	La Comunicación Interna	• Crear canales efectivos de comunicación entre departamentos involucrados. • Fomentar reuniones periódicas para coordinar y resolver incidencias. • Implementar plataformas digitales de comunicación y seguimiento.	• Información actualizada y accesible para todos los actores. • Reducción de retrasos y malentendidos.

Fuente: Palma (2025)

Cuadro N° 8. Plan de acción para la Implementación

Fase	Actividad	Responsable	Duración	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Identificación de debilidades y riesgos					
1 Diagnóstico Inicial	• Revisar los procesos actuales de emisión y aprobación de órdenes de pago. • Identificar puntos débiles, riesgos y áreas de mejora. • Documentar los procedimientos existentes y las responsabilidades de cada área.	Equipo de Auditoría	2 días	04/08/2025	05/08/2025
Establecimiento de estándares de calidad					
2 Diseño de Estrategias	Definición de políticas y procedimientos de control interno.	Gerente de Finanzas	2 días	06/08/2025	07/08/2025
Configuración de sistemas y procesos					
3 Digitalización y automatización	Selección de herramientas tecnológicas para Automatización.	Departamento Informática	2 semana	04/08/2025	15/08/2025
Ejecución de sesiones de capacitación					

4 Formación y Capacitación	Desarrollo de un Programa de capacitación en control interno y órdenes de pago	Recursos Humanos	4 semanas / 2 horas semanales	08/08/2025 15/08/2025 22/08/2025 29/08/2025	29/08/2025
Estandarización de procesos					
5 Estandarización de procesos	• Crear manuales de procedimientos específicos para la gestión de órdenes de pago. • Definir claramente las etapas, responsables y tiempos para cada proceso. • Asegurar que las políticas cumplan con las normativas vigentes y sean de conocimiento de todo el personal • Elaboración de diagrama de flujo	Equipo de Finanzas	2 semanas	01/09/2025	12/09/2025
Auditorías internas					
6 Implementación de controles internos	Establecimiento de indicadores de desempeño Auditorías internas	Equipo de Auditoría	2 semanas	15/09/2025	26/09/2025
Comunicación y retroalimentación					
7 Mejoras en la comunicación interna	Implementar canales de comunicación interna para reportar problemas o irregularidades	Equipo de Auditoría	2 días	29/09/2025	30/09/2025

Fuente: Palma (2025)

Consideraciones Finales

- Reuniones Periódicas: Se pueden programar reuniones periódicas (semanales o quincenales) para revisar el avance del cronograma.
- Documentación: Es fundamental documentar todos los procedimientos y cambios realizados para asegurar la trazabilidad.
- Evaluación Continua: Después de la implementación, se recomienda establecer un plan de evaluación continua para identificar mejoras y adaptaciones.

Cuadro N° 9. Cronograma de implementación del plan de estrategias.

FASES	Actividad	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
Diagnóstico Inicial	Análisis de procesos actuales					
	Identificación de riesgos					
Diseño de estrategias	Definir objetivos del plan de estrategias de control interno					
Estandarización de procesos	Elaboración de Manual de normas y procedimientos para la emisión y control de pagos					
	Elaboración de diagrama de flujo					
Digitalización y automatización	Selección de software para automatización					
	Implementación del software					
	Capacitación del personal en el uso del software					
Formación y Capacitación	Cursos y talleres de capacitación					
Implementación de controles internos	Establecimiento de indicadores de desempeño					
	Auditorías internas					
Reporte y Retroalimentación	Retroalimentación					
Mejoras en la Comunicación interna	Creación de canales de comunicación					

Fuente: Palma (2025)

Este cronograma es solo una guía y puede ajustarse según las necesidades y el ritmo de trabajo de la Contraloría General del Estado Cojedes.

CONCLUSIONES

Una vez realizado el análisis referente a las estrategias de control interno para la optimización de los procesos de ordenación de pagos en la Contraloría del estado Cojedes, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

La institución presenta una implementación mixta en sus sistemas de control interno, con fortalezas significativas en áreas de cumplimiento normativo y ética, pero con algunas deficiencias notables en la efectividad para la prevención de errores y la formalización de procedimientos.

Los trabajadores perciben un alto grado de cumplimiento de normas, procedimientos y leyes en relación con el control interno, lo que se refuerza con el seguimiento continuo en el área administrativa para asegurar que las órdenes de pago cumplan con los controles esenciales.

Además, la institución demuestra un compromiso palpable con valores clave como la transparencia y la responsabilidad en la gestión de recursos la existencia de comunicación asertiva es un punto a favor que puede facilitar la gestión y la resolución de problemas, no obstante, las debilidades emergen al analizar la efectividad de los controles para prevenir errores, ya que algunos de los trabajadores indicaron que estos no son completamente efectivos.

La percepción de que solo la mitad de los trabajadores está de acuerdo con la realización de auditorías periódicas para identificar vulnerabilidades a la ausencia de un manual de normas y procedimientos para los procesos de las órdenes de pago indican una brecha significativa en la formalización y sistematicidad de los controles.

En síntesis, si bien la institución ha logrado infundir una cultura de cumplimiento y valores éticos, y realizar seguimiento en áreas críticas como las órdenes de pago, la ausencia de un manual formalizado de normas y procedimientos representa un área crítica que requiere atención inmediata para fortalecer integralmente su sistema de control interno y asegurar una gestión menos susceptible a fallas.

De igual forma, al identificar las necesidades y fortalezas sobre el control interno administrativo y contable, se pudo evidenciar que a pesar de que en la Dirección de administración cuentan con poco personal, no se realizan planes de capacitación y adiestramiento que permitan el desarrollo óptimo de las actividades diarias. En este sentido, el plan de estrategias de control interno para la optimización de las órdenes

de pago, es una herramienta administrativa muy importante, por lo cual para su implementación se requiere que el personal tenga la disposición y entrega institucional.

La implementación del plan de estrategias de control interno en la Contraloría General del Estado Cojedes no solo contribuirá a optimizar los procesos de ordenación de pagos, sino que también fomentará un ambiente de transparencia y confianza en la gestión pública. Con un enfoque proactivo hacia la mejora continua, con lo cual se logra una administración más eficaz y responsable de los recursos del Estado.

La propuesta para optimizar los procesos de ordenación de pagos en la Contraloría General del Estado Cojedes presenta una factibilidad técnica, operativa y económica alentadora. Por lo tanto, se pueden implementar las estrategias propuestas, teniendo en cuenta las inversiones necesarias, la capacitación del personal y la adaptación a las operaciones existentes.

RECOMENDACIONES

Con base en los resultados del estudio desarrollado, y con la finalidad de que la propuesta del plan de estrategias de control interno pueda lograr la optimización de los procesos de las órdenes de pago en la Contraloría del estado Cojedes, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Es necesario que la institución adquiriera un nuevo sistema administrativo computarizado o que solicite al ente encargado le sea asignado el que ya solicitaron a la brevedad posible.
- Implementar con prontitud el plan de estrategias de control interno propuesto, el cual permitirá mejorar el desempeño del personal de la Dirección de Administración, en todo el proceso de ordenación de pagos.
- Se requiere capacitar al personal en cuanto a las normas y procedimientos de control interno, de tal manera que puedan efectuar sus operaciones de una manera óptima y oportuna, buscando la eficiencia y la eficacia en sus actividades, y una mejora continua para los procesos de las órdenes de pago.
- Es indispensable dar a conocer los procesos actualizados a todo el personal de la institución, no solo a los encargados directos de las órdenes de pago, sino también a los departamentos involucrados en el proceso como administración y contabilidad, de tal manera que pueda ser más eficiente la propuesta.
- Para finalizar, efectuar un seguimiento de la propuesta para verificar la eliminación de las fallas en el proceso operativo de las órdenes de pago y así dar solución a la problemática existente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J. A. (2015). *Diseño de Investigación*. Editorial Universitaria.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. (5ta Edición). Editorial EPSTEME C.A.
- Balestrini A., M. (2006). *Como se Elabora el Proyecto de Investigación. Para los Estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales experimentales y los proyectos factibles*. (Séptima Ed.). BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Caracas, República Bolivariana de Venezuela.
- Código de Comercio Gaceta Extraordinaria Gaceta N° 475 de la República Bolivariana de Venezuela (1955). <https://docs.venezuela.justia.com/federales/codigos/codigo-de-comercio.pdf>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). JUSTIA Venezuela. Disponible en: <https://venezuela.justia.com/federales/constitucion-de-la-republica-bolivariana-de-venezuela/>.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela ENMIENDA No 1 de fecha 15/02/2009, publicada en la G.O.No 5908 de fecha 19/02/2009.
- CHIAVENATO, Idalberto (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Séptima edición. México: Mc Graw Hill.
- Creswell, J. W. (2014). *Diseño de Investigación: Enfoques Cualitativos, Cuantitativos y Mixtos* (4.ª ed.). Publicaciones SAGE.
- Espiñeira, S. (2010). *Adopción de las VEN NIIF para PYMES*. Venezuela: Price Waterhouse Coopers.
- Hammer, M. (1990). *Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate*. Harvard Business Review, 68(4), 104-112.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Informe COSO (2005). [Documento en Línea]. Disponible en: <http://www.coso.org/>. [Consulta: 2025, mayo 15].

Instrumento referencial nacional de honorarios mínimos. Última Actualización realizada en el Directorio enero de 2025. FCCPV publica los honorarios mínimos para Enero 2025 – IVECOFI

Kuder, G. F., y Richardson, M. W. (1937). "La teoría de la Estimación de la Fiabilidad de las Pruebas". *Psychometrika*, 3(1), 3-6.

Ley Orgánica del Régimen Presupuestario. (2000). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.916 de fecha: 22 de marzo del 2000. AÑO CXXVII - MES VI. Disponible en: <http://www.onapre.gob.ve/index.php/publicaciones/descargas/finish/32-ley-organica-de-regimen-presupuestario-lorp/199ley-organica-de-regimen-presupuestario-lorp>.

Macias-Briones, L., & Vegas-Meléndez, H., (2022). Estrategias de control interno para la gestión administrativa de microempresas comerciales y artesanales ecuatorianas. 593 digital Publisher CEIT, 7(4-1),370-385 <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1245>

Mantilla Blanco, S. A. (2018). Auditoría del control interno (4ta ed.). Ecoe Ediciones.

Palella, S., y Martins, P., F. (2010). Metodología de la Investigación Cualitativa. (Tercera Ed.). Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. FEDUPEL. Caracas. Venezuela.

Palella, Santa y Martins, Feliberto (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. 3ª Edición. Venezuela: Editorial FEDUPEL.

Pérez, M. (2018). Fundamentos de Administración y Gestión Organizacional. Editorial Académica.

ANEXOS

ANEXO N° 1
CUESTIONARIO

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



**VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Estimados: Director y trabajadores de la Dirección de Administración de la Contraloría General del Estado Cojedes.

Por medio de la presente me dirijo a usted en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración para responder el siguiente instrumento para recolectar datos referentes a la investigación que tiene como título: **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ORDENACIÓN DE PAGOS EN LA CONTRALORÍA DEL ESTADO COJEDES**. Con la cual se optará al Título de Licenciada en Contaduría Pública en la ilustre Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ).

Se le agradece responder la totalidad de las preguntas, seleccionando en cada una la respuesta que se ajuste a su opinión, sobre la base de los enunciados del cuestionario. Agradeciéndole la atención que le brinde a la presente, me despido de usted con el firme deseo de que logre una exitosa gestión en la Institución en la cual usted labora. Atentamente.

Br. Lismar Palma.
C.I.V- 30.734.254

INSTRUCCIONES

- Por favor, responda con sinceridad y de acuerdo a su experiencia en la institución. Sus respuestas serán confidenciales y contribuirán al desarrollo de la investigación.
- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
- Cada pregunta tiene dos (02) alternativas de respuesta, seleccione solo una (01) marcando con una X.

CUESTIONARIO

N°	ÍTEMS	OPCIONES	
		SI	NO
1	¿Considera usted que la institución incumple las normas, procedimientos y leyes existentes sobre el control interno?		
2	¿Conoce usted si se realiza seguimiento y control de forma constante a las actividades que se ejecutan en el área administrativa verificando que las órdenes de pago cumplan con los controles establecidos?		
3	¿Tiene conocimiento si en la institución se fomentan valores como la transparencia y la responsabilidad en el manejo de los recursos públicos?		
4	¿Conoce usted si el área administrativa realiza auditorias periódicas para identificar posibles vulnerabilidades y riesgos?		
5	¿Considera usted que son efectivos los controles internos existentes para prevenir errores o fraudes en las órdenes de pago y proteger los activos?		
6	¿Cree usted que las funciones relacionadas con la emisión, revisión y aprobación de órdenes de pago están claramente segregadas para reducir el riesgo de errores, fraudes y acciones no autorizadas en el proceso?		
7	¿Con frecuencia se realiza supervisión o revisiones de los procesos de las órdenes de pago para detectar errores, irregularidades o desviaciones?		
8	¿Recibe usted capacitación periódica sobre controles internos para desarrollar y mejorar destrezas y habilidades que le permita identificar y responder a situaciones de riesgo?		
9	¿Considera que la información relacionada con las órdenes de pago es precisa, oportuna y confiable?		
10	¿Cree usted que existe comunicación asertiva para resolver dudas o reportar irregularidades entre los responsables del proceso de ordenación de pagos?		
11	¿Considera usted que se hace el adecuado seguimiento, control, revisión y evaluación a las actividades que se ejecutan en el área administrativa?		
12	¿Conoce usted si existe en el área administrativa un manual, instructivo o plan de normas y procedimientos de control interno administrativo para los procesos de ordenación de pagos?		
13	¿Considera usted que los procedimientos actuales para la emisión y aprobación de órdenes de pago son claros y bien definidos?		
14	¿Cree usted que cuentan con un formato estandarizado claro, preciso y verificable que facilite la revisión y control de todos los elementos de las órdenes de pago?		
15	¿Tiene usted conocimiento si se cumple eficientemente con todas las etapas del proceso de registro de operaciones contables?		

ANEXO N° 2

TABULACIÓN DE RESULTADOS

MATRIZ Y CONFIABILIDAD KUDER RICHARDSON (K-20)																
ITEMS																
N°	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Σ
1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	10
2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	12
3	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	5
4	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	6
5	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	11
6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
Totales	2	4	5	3	2	3	3	2	4	4	4	1	4	4	4	
P	0,33	0,67	0,83	0,50	0,33	0,50	0,50	0,33	0,67	0,67	0,67	0,17	0,67	0,67	0,67	
q	0,67	0,33	0,17	0,50	0,67	0,50	0,50	0,67	0,33	0,33	0,33	0,83	0,33	0,33	0,33	
P*q	0,22	0,22	0,14	0,25	0,22	0,25	0,25	0,22	0,22	0,22	0,22	0,14	0,22	0,22	0,22	
Σ(P*q)	3,25															
Vt	10,17															
K	15															

$$KR-20 = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum p.q}{Vt} \right)$$

$\left(\frac{k}{k-1} \right) = 1,07$
 $KR-20 = 0,73$ Alta

$\left(1 - \frac{\sum p.q}{Vt} \right) = 0,68$

ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
SI	2	4	5	3	2	3	3	2	4	4	4	1	4	4	4
NO	4	2	1	3	4	3	3	4	2	2	2	5	2	2	2
Σ	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
SI	33	67	83	50	33	50	50	33	67	67	67	17	67	67	67
NO	67	33	17	50	67	50	50	67	33	33	33	83	33	33	33
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



ANEXO N° 3
VALIDACIÓN POR EXPERTOS
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SAN CARLOS – ESTADO COJEDES

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, ANDRES ELOY SALAZAR GARCÍA, titular de la Cedula de Identidad N° V-8.741.456 de Profesión LICENCIADO EN CONTADURIA PÚBLICA con Postgrado: MSC. EN EDUCACION UNIVERSITARIA por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ORDENACIÓN DE PAGOS EN LA CONTRALORÍA DEL ESTADO COJEDES** presentado por la Bachiller LISMAR GABRIELA PALMA CORTEZ Titular de la Cedula de Identidad N° V-30.734.254 Para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de Validador.

En San Carlos a los 10 días del mes de junio de 2025.

C.I N° V-8.741.45



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VIPI - SEDE SAN CARLOS

LICENCIATURA EN:

UNELLEZ X CONTADURÍA PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

NOMBRE Y APELLIDO: ANDRES ELOY SALAZAR GARCÍA C.I.: V-
8.741.456

FIRMA:  PROFESIÓN: LICENCIADO EN

CONTADURIA PÚBLICA LUGAR DE TRABAJO: UNELLEZ FECHA:

10/06/2025

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

ITEM #	REDACCION			RELACION CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	
13	✓			✓	
14	✓			✓	
15	✓			✓	

OBSERVACIONES: Se recomienda aplicar el instrumento.



FIRMA DEL VALIDADOR



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SAN CARLOS – ESTADO COJEDES**

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, YURUARY FIGUEREDO DE RODRIGUEZ, titular de la Cedula de Identidad N°V-7.530.876 de Profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL con Postgrado MSC. EN GERENCIA GENERAL , por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ORDENACIÓN DE PAGOS EN LA CONTRALORÍA DEL ESTADO COJEDES** presentado por la Bachiller LISMAR GABRIELA PALMA CORTEZ Titular de la Cedula de Identidad N° V- 30.734.254 Para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de Validador.

En San Carlos a los 10 días del mes de junio de 2025.

C.I N° V-7.530.876



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VIPI - SEDE SAN CARLOS

LICENCIATURA EN:
 X CONTADURÍA PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

NOMBRE Y APELLIDO: YURUARY FIGUEREDO DE RODRIGUEZ C.I.: V-
7.530.876

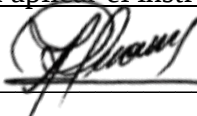
FIRMA:  PROFESIÓN: LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL LUGAR DE TRABAJO: UNELLEZ

FECHA: 10/06/2025

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

ITEM #	REDACCION			RELACION CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	
13	✓			✓	
14	✓			✓	
15	✓			✓	

OBSERVACIONES: Se recomienda aplicar el instrumento.



FIRMA DEL VALIDADOR



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SAN CARLOS – ESTADO COJEDES**

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, LISBETH CAROLINA PÁEZ LARA, titular de la Cedula de Identidad N° V-14.324.742 de Profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y EN EDUCACIÓN con Postgrado en MSC. EN GERENCIA EDUCACIONAL, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ORDENACIÓN DE PAGOS EN LA CONTRALORÍA DEL ESTADO COJEDES** presentado por la Bachiller LISMAR GABRIELA PALMA CORTEZ Titular de la Cedula de Identidad N° V- 30.734.254 Para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de Validador.

En San Carlos a los 10 días del mes de junio de 2025.

C.I N° V-14.324.742



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”
VIPI - SEDE SAN CARLOS
LICENCIATURA EN:
 X CONTADURÍA PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN**

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

NOMBRE Y APELLIDO: LISBETH CAROLINA PÁEZ LARA C.I.: 14.324.742

FIRMA:  **PROFESIÓN:** LICENCIADA EN

ADMINISTRACIÓN Y EN EDUCACIÓN **LUGAR DE TRABAJO:** E.P.N.B “24

DE JULIO DE 1783 NATALICIO DEL LIBERTADOR” **FECHA:** 10/06/2025

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

ITEM #	REDACCION			RELACION CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	
13	✓			✓	
14	✓			✓	
15	✓			✓	

OBSERVACIONES: Se recomienda aplicar el instrumento.



FIRMA DEL VALIDADOR