



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN EL MANEJO DE
LOS BIENES MUEBLES DEL DEPARTAMENTO DE
SERVICIOS GENERALES ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE
ADMINISTRACIÓN DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL
ESTADO TÁCHIRA.**

Proyecto de Trabajo de Grado para optar al Título de Especialista en Auditoría Integral.

Línea de investigación: Auditoría Integral

Autor: Maritza Albarracín Silva
Tutor: MSc. Jesús Manuel Ramírez Molina

San Cristóbal, agosto 2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO
DE LOS BIENES MUEBLES DEL DEPARTAMENTO DE
SERVICIOS GENERALES ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE
ADMINISTRACIÓN DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL
ESTADO TÁCHIRA.**

Proyecto de Trabajo de grado para optar al Título de Especialista en Auditoría Integral.

Línea de investigación: Auditoría Integral

Autor: Maritza Albarracín Silva
Tutor: MSc. Jesús Manuel Ramírez Molina

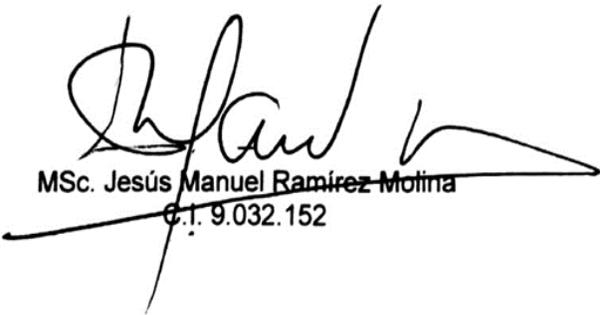
San Cristóbal, agosto 2019

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo de Grado presentado por Maritza Albarracín Silva, para optar al título de Especialista en Auditoría Integral, cuyo título es Estrategias de Control Interno para el Manejo de los Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales Adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del Estado Táchira, Aprobado por el Consejo General de Postgrado, en su reunión de fecha 20 de julio del año 2018, según acta N° 155.

Así mismo hago constar que acepto asesorar al estudiante, en calidad de tutor, durante el desarrollo del trabajo hasta su presentación final y evaluación.

En san Cristóbal, a los 19 días del mes de agosto de 2019.



MSc. Jesús Manuel Ramírez Molina
C.I. 9.032.152

DEDICATORIA

Al Espíritu Santo, por haber permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, sabiduría y entendimiento, para lograr una de mis metas y alcanzar un objetivo más.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme la sabiduría para la elaboración de este trabajo.

A mi madre por darme la vida y hacer de mí una persona de bien, a mí amado esposo e hijos, por ser mi motivación permanente de amor y paciencia.

A mi Tutor MSc. Jesús Manuel Ramírez Molina, le agradezco los conocimientos compartidos y su gran apoyo.

A la MSc. Mercedes Escalante, eres esa persona que no podía dejar de conocer, eres ese ser de luz que Dios puso en mi camino para lograr de la mejor manera esta meta que me propuse y que de su mano todo fue más fácil.

Gracias Infinitas.

ÍNDICE GENERAL

	PP.
ACEPTACIÓN DEL TUTOR	II
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTOS.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
LISTA DE CUADROS	VII
LISTA DE GRÁFICOS	VIII
LISTA DE ANEXOS	IX
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I.....	27
FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE CONTROL QUE ACTUALMENTE SE EJECUTAN EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO TÁCHIRA.	28
CAPÍTULO II	55
MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE LOS BIENES MUEBLES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO TÁCHIRA	55
CAPÍTULO III	73
ELEMENTOS QUE CONFORMAN LAS ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN EL MANEJO DE LOS BIENES MUEBLES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO TÁCHIRA	73
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	92
REFERENCIAS	94
ANEXOS	101

LISTA DE CUADROS

	PP.
Cuadro 1. Distribución de la población y muestra de la investigación	21
Cuadro 2. Operacionalización de Variables	26
Cuadro 3. Operacionalización de la variable del objetivo específico 1. ...	45
Cuadro 4. Resultados del ítem 1. Indicador responsabilidad	46
Cuadro 5. Resultados ítem 2. Indicador control permanente.	47
Cuadro 6. Resultados ítem 3. Indicador control físico.	48
Cuadro 7. Resultados ítem 4. Indicador comprobación.....	49
Cuadro 8. Resultados ítem 5. Indicador faltante.	50
Cuadro 9. Resultados ítem 6. Indicador codificación.....	51
Cuadro 10. Resultados ítem 7. Indicador funciones.....	52
Cuadro 11. Resultados ítem 8. Indicador inventario.....	53
Cuadro 12. Resultados de la dimensión funciones.	54
Cuadro 13. Operacionalización de la variable del objetivo específico 2 ...	65
Cuadro 14. Resultados de los ítems y del indicador normativa legal.	66
Cuadro 15. Resultados de los ítems y del indicador características del personal administrativo:.....	67
Cuadro 16. Resultados de los ítems y el indicador procedimientos.	68
Cuadro 17. Resultados de los ítems y el indicador fiscalización	69
Cuadro 18. Resultados de los ítems y del indicador herramientas tecnológicas.....	70
Cuadro 19. Resultados de los indicadores y de la dimensión elementos de control interno.....	71
Cuadro 20. Análisis DOFA / FODA.....	81
Cuadro 21. Resultados Importantes por aplicación FODA.	83
Cuadro 22. Relación análisis DOFA y sus estrategias	84
Cuadro 23. Matriz de codificación y tabulación de resultados del cuestionario Tipo A	110
Cuadro 24. Matriz de codificación y tabulación de resultados del cuestionario Tipo B.	111

LISTA DE GRÁFICOS

PP.

Gráfico 1.	Representación porcentual del ítem 1. Indicador responsabilidad.....	46
Gráfico 2.	Representación porcentual del ítem 2. Control permanente.....	47
Gráfico 3.	Representación porcentual del ítem 2. Indicador control físico.	48
Gráfico 4.	Representación porcentual del ítem 4. Indicador comprobación.	49
Gráfico 5.	Representación porcentual del ítem 5. Indicador faltante... ..	50
Gráfico 6.	Representación porcentual del ítem 6. Indicador codificación	51
Gráfico 7.	Representación porcentual del ítem 7. Indicador funciones.	52
Gráfico 8.	Representación porcentual del ítem 8. Indicador inventario.	53
Gráfico 9.	Representación porcentual de la dimensión funciones.....	54
Gráfico 10.	Representación porcentual de los ítems y del indicador normativa legal.	66
Gráfico 11.	Representación porcentual de los ítems y el indicador personal administrativo.....	67
Gráfico 12.	Representación porcentual indicador procedimientos.	68
Gráfico 13.	Representación porcentual del indicador fiscalización.	69
Gráfico 14.	Representación porcentual del indicador herramientas tecnológicas.....	70
Gráfico 15.	Representación porcentual de los indicadores y de la dimensión elementos de control interno.	72
Gráfico 16.	FODA y sus elementos principales.....	80

LISTA DE ANEXOS

	PP.
Anexo A. Modelo Cuestionario Tipo A.....	102
Anexo B. Modelo Cuestionario Tipo B.....	103
Anexo C. Validación de expertos.....	106
Anexo D. Matriz de codificación y tabulación de resultados del Cuestionario Tipo A	110
Anexo E. Matriz de codificación y tabulación de resultados del Cuestionario Tipo B	111



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

Estrategias de control interno en el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo el Estado Táchira.

Autor: Albarracín Silva Maritza
Tutor: Ramírez Molina Jesús Manuel,
Año: 2019

RESUMEN

La presente investigación se basó en Estrategias de control interno en el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales Adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del Estado Táchira. El estudio estuvo enmarcado en un diseño cuantitativo, no experimental, transversal descriptivo y de campo. Así mismo, esta investigación es un proyecto factible, para ello se procedió a la aplicación de dos instrumentos encuesta tipo cuestionario; para el objetivo específico uno, se diseñó un cuestionario de ocho (8) preguntas con las alternativas de respuestas siguientes: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Muy Pocas Veces (MPV) y Nunca (N). Para el objetivo específico dos, se diseñó un cuestionario de preguntas cerradas, está conformado por quince (15) preguntas con alternativas de respuestas dicotómicas de Sí y No. Se tomó muestra censal del 100%, la población y la muestra fueron intencional, estuvo conformada por los ocho (8) trabajadores del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira. Se procedió a la elaboración de las estrategias de control interno que permitan la optimización en el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales, utilizándose para ello la matriz FODA y proponiendo finalmente, un conjunto de estrategias definidas bajo el método estratégico básico, con lo cual se concluyó con el cumplimiento de todos los objetivos previstos, detallándose las debilidades encontradas y recomendando la aplicación de las estrategias propuestas.

Descriptor: Control Interno, procesos y Estrategias

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los organismos y entidades públicas han tenido la necesidad de buscar mecanismos y estrategias de control interno que permitan un mayor desenvolvimiento en el ejercicio de sus funciones y así brindar competitividad organizacional, entre las mismas. En tal sentido, la Ley Orgánica de la Contraloría General de República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010) ¹ define en el Capítulo II Artículo 35, al control interno como:

Un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

En consecuencia, la administración o gerencia es responsable de la supervisión constante en cada nivel de la organización, a efectos de cuidar que ésta funcione en la forma prescrita e implante reajustes cuando las condiciones y circunstancias lo requieran.

Es por ello que, el Consejo Legislativo del estado Táchira, como Órgano sancionador de leyes y ejecutor de la función de control, seguimiento y evaluación de los Órganos de la Administración Pública Estatal, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley Orgánica de los Consejos Legislativos de los Estados (2010)², es parte integral de la estructura de desarrollo del estado, y por lo tanto, se hace necesario la

¹ Ley Orgánica de la Contraloría General y del Sistema Nacional de Control Fiscal de la publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.013 (Extraordinario) del 23 de diciembre de 2010.

² Ley Orgánica de la Contraloría General y del Sistema Nacional de Control Fiscal de la publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.013 (Extraordinario) del 23 de diciembre de 2010.

aplicación de mecanismos que conduzcan a su transformación en una institución dotada de capacidades de control.

De acuerdo a ello, se evidenció en el Departamento de Servicios Generales, adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira, que existen debilidades de control interno en la programación de las averías o daños al parque vehicular tal como lo establece la normativa legal y sublegal aplicable, trayendo como consecuencia que se efectúen mantenimientos preventivos y correctivos a los vehículos sin una planificación previa respecto a la conservación de los mismos, incumpliendo de esta manera con los principios de eficiencia y eficacia que rigen a la administración pública, así como también a la falta de supervisión del mencionado Departamento en la aplicación de la normativa interna establecida, afectando el principio de legalidad, como objetivo del control interno.

En tal sentido, la auditoria operativa del ejercicio fiscal 2014 de fecha 30 de marzo del 2016 realizada por la Contraloría del Estado Táchira³ evidenció debilidades de control interno en el Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira, por lo que se detectó que no cuenta con un control interno en el ámbito vehicular, incidiendo de esta manera en faltas que conlleven a las sanciones legales previstas en las normas relacionadas con la materia; de allí la necesidad de manejar registros que faciliten el control interno de las averías y daños del parque vehicular y así poder realizar una planificación de los mantenimientos preventivos y correctivos para la conservación de los mismos.

³ CONTRALORÍA DEL ESTADO TÁCHIRA, Informe Definitivo N° 1-05-16 Auditoria Operativa Ejercicio Fiscal 2014 30 de marzo 2014. Documento no publicado.

Desprendiéndose entonces la siguiente interrogante: ¿Cuáles serán las estrategias del control interno en el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira?

En relación a la formulación del problema, se desarrolla la sistematización en las preguntas secundarias de la investigación 1. ¿Cuáles son los procesos administrativos y de control que actualmente se ejecutan en el Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira? 2. ¿Se cuenta con mecanismos de control interno para el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira? 3. ¿Cuáles serán los elementos que conforman las estrategias de control interno en el Departamento de Servicios Generales, adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira?

Por lo anteriormente expuesto, en esta investigación se plantea el siguiente objetivo general: Diseñar estrategias de control interno para el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.

Con base en las preguntas de la sistematización del problema y al objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos: 1. Analizar el funcionamiento de los procesos administrativos y de control que actualmente se ejecutan en el Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira. 2. Evaluar los mecanismos de control interno para el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira. 3. Estructurar los

elementos que conforman las estrategias de control interno en el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.

El planteamiento anterior fundamenta la acción administrativa y justifica que la investigación sea necesaria para la implementación de un adecuado y efectivo control interno como herramienta que permita detectar fallas y debilidades dentro de los procesos administrativos, permitiendo con ello, la aplicación de las acciones correctivas que aseguren el logro de los objetivos, metas y salvaguarda del patrimonio público, además de promover la eficiencia de la gestión, de tal manera que, de continuar la falta o carencia de control interno en del Departamento de Servicios Generales, puede traer como consecuencia: deficiencia en la administración y fallas en la supervisión de los procedimientos administrativos, generando de esta manera, falta de información veraz y oportuna en la toma de decisiones de la Máxima Autoridad y la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.

Asimismo, desde el punto de vista académico, la investigación se justifica debido a que se ubica dentro de la línea de investigación definida por la Universidad de Católica del Táchira denominada Auditoría Integral, lo que se aplica en el presente estudio titulado Estrategias de Control Interno para el Manejo de los Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del Estado Táchira, motivado a que se investigó y los resultados que se obtuvieron satisfacen los objetivos de esta línea.

Además, la investigación realizada se considera importante, ya que, sus resultados podrán ser utilizados por otros investigadores, quienes conseguirán citarlos como antecedente de sus estudios, lo cual también

justifica en cierta medida su realización desde una perspectiva metodológica.

Desde una perspectiva conceptual, los elementos teóricos se profundizaron durante el desarrollo de la investigación, la cual aportaron nuevos conocimientos relacionados con el control interno en el manejo de bienes muebles en una dependencia oficial y por tanto, la importancia de la investigación en este aspecto consiste, en que el documento final de la misma queda como material de consulta para futuros estudiantes o profesionales que incursionen en este campo, así como también para los funcionarios que laboran en el Departamento de Servicios Generales y en la Dirección de Administración.

Por lo tanto, toda Institución, sea pública o privada, requiere de una estructura de control interno que la oriente hacia la conducción de una gerencia con el objeto de ser eficiente y eficaz para que los procesos respondan a las necesidades operativas de las mismas. El planteamiento anterior fundamenta la acción administrativa, la cual plantea la necesidad de una integración funcional y de control de acuerdo a la normativa legal, donde se propone el mejoramiento de la eficiencia administrativa en el Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.

En ese mismo orden, los aspectos metodológicos que justifican el presente trabajo de grado, permitieron el uso de técnicas de investigación que llevaron a describir el problema que se planteó, en la recolección de la información necesaria para ser interpretada, el diseño de los instrumentos para recabar la información, el uso de técnicas y análisis de datos.

En tal sentido, el estudio que se presenta a continuación es de naturaleza cuantitativa, la cual es definida por Hernández, Fernández y

Baptista (2014)⁴, como un enfoque que usa la “recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”; es decir, el investigador recopila la información necesaria que posteriormente será analizada a través de programas estadísticos que le permitirán medir los resultados.

El diseño de investigación que se adoptó para responder al problema planteado en el presente trabajo de investigación de acuerdo a Palella y Martins (2012)⁵ es un diseño no experimental que lo definen como:

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. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observan las que existen.

La presente investigación es un diseño no experimental, ya que no se manipulan las variables en el desarrollo del Trabajo de Grado.

El tipo de investigación es de campo, el autor Arias (2016)⁶, la define de la siguiente manera:

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

⁴ HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., y BAPTISTA, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª edición. México: McGraw-Hill, p.4.

⁵ PALELLA, S. y MARTINS, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Editorial FEDUPEL. 3ra. Edición 1ra reimpresión. Caracas, p.87

⁶ ARIAS, F. (2016). *Proyecto de Investigación*. Caracas. Venezuela, Editorial Episteme. p. 31

De acuerdo a los autores citados, Hernández, Fernández y Baptista (2014)⁷ es un diseño transeccional o transversal descriptivo, y lo conceptualizan de la siguiente manera:

Es comenzar a conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación. Se trata de una exploración inicial en un momento específico. Por lo general, se aplican a problemas de investigación nuevos o poco conocidos; además, constituyen el preámbulo de otros diseños no experimentales y experimentales (...) Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivo.

El trabajo de grado realizado es el de diseño transversal o transeccional ya que la información se recolecta en un tiempo único.

El nivel de investigación es de tipo descriptiva, es decir, describe las características fundamentales de grupos homogéneos o fenómenos que permiten conocer su comportamiento, por ende el estudio descriptivo está orientado en la recolección de información tal cual como se presenta en las personas, objetos, situaciones o fenómenos, describiendo lo que se mide, sin realizar inferencias ni verificar hipótesis, estableciendo así la estructura o el comportamiento de un hecho; de forma que esta investigación se adapta a este tipo, debido a que la misma consiste en establecer mecanismos que permitan minimizar las fallas del control interno en el Departamento de Servicios Generales, adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.

De acuerdo a ello, el investigador a través de este diseño se encargó de recoger los datos directamente de la realidad, en el contexto donde surge la problemática, por lo que son considerados como datos de primera mano que permiten un notable acercamiento al objeto de estudio proporcionando

⁷ HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., y BAPTISTA, P. (2014). *Ibíd.* pp.154 y 155.

mayor nivel de confianza en la información obtenida, que en este caso tomados del personal administrativo y personal obrero del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.

Asimismo, esta investigación está relacionada con la elaboración de un proyecto factible definido por la Universidad Católica del Táchira en el Instructivo para la elaboración del Trabajo de Grado, Tesis Doctoral e Investigaciones de la UCAT (2013)⁸, como:

La elaboración y desarrollo de una propuesta viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de una organización o grupo social; apoyado en una investigación de tipo documental, de campo o ambas.

A partir de esta investigación se desarrolló una propuesta ajustada a los elementos que conforman las Estrategias de Control Interno en el Manejo de los Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira. Por tratarse de un estudio de proyecto factible este se desarrolló en tres fases: diagnóstico, factibilidad y diseño de la propuesta.

La fase diagnóstico, constituye la base principal de la investigación, ya que tiene por finalidad describir el camino de la misma. Para Labrador y otros (citado por Suárez, Rivero y Salazar, (2011)⁹ indican:

Para llevar a cabo el proyecto factible, lo primero que debe realizarse es un diagnóstico de la situación planteada; en segundo lugar, es plantear y fundamentar con basamentos teóricos la propuesta a elaborar y establecer, tanto los procedimientos metodológicos, así como las actividades y los recursos necesarios,

⁸ UNIVERSIDAD CATÓLICA EL TÁCHIRA. (2013) *Instructivo para la realización del trabajo de grado, Tesis Doctoral e Investigaciones de la UCAT*. Aprobado por el Consejo General de Postgrado N°111, a los diez días del mes de mayo de 2013. p.9

⁹ SUÁREZ, C. RIVERO, A. y SALAZAR, A. (2011). *Proyecto factible y sus fases*. [Documento en línea.]. Fecha de la consulta: 28 de mayo de 2018. Disponible en: [https://proyectofactible.wordpress.com/2011/10/11/proyecto-factible-y-sus-faces s/p](https://proyectofactible.wordpress.com/2011/10/11/proyecto-factible-y-sus-fases-s/p).

para llevar a delante la ejecución, luego, se realizará el estudio de factibilidad del proyecto y, por último, la ejecución de la propuesta con su respectiva evaluación.

Durante la fase de factibilidad se determinó el alcance de los objetivos en un lapso específico, tal como lo señalan Ramírez, Vidal y Domínguez (2009)¹⁰, la “factibilidad forma parte del ciclo que es necesario seguir para evaluar un proyecto”; es decir, a través del análisis de factibilidad se podrán determinar parámetros e indicadores necesarios para conocer la posibilidad o no de desarrollar un proyecto, considerando todos los aspectos detectados en cuanto a beneficios, recursos técnicos, económicos, sociales, institucionales y legales.

Para esta investigación se realizó una actividad de campo, donde se procedió a la aplicación de los instrumentos a fin de recolectar la información necesaria para proponer los elementos que conforman las estrategias de Control Interno en el Manejo de los Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.

En la fase de diseño, se estructuró de forma detallada la manera en que se abordó el proyecto, partiendo del análisis de los datos que se obtuvieron durante la investigación.

Según Ramírez, Vidal y Domínguez (2009)¹¹, el propósito de esta fase es “planificar el proyecto con el grado de detalle apropiado en lo concerniente a especificaciones técnicas, estructura organizativa y calendario de ejecución...”, es decir, el diseño se elaboró con base al análisis de los datos

¹⁰ RAMÍREZ, D., VIDAL, A. y DOMÍNGUEZ, Y. (2009). *Etapas del análisis de factibilidad: Compendio bibliográfico en contribuciones a la economía*. [Documento en línea.] Fecha de la consulta: 28 de mayo de 2018. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2009a/amr.htm>

¹¹ RAMÍREZ, D., VIDAL, A. y DOMÍNGUEZ, Y. (2009). *Etapas del análisis de factibilidad: Compendio bibliográfico en contribuciones a la economía* [Documento en línea] Fecha de la consulta: 28 de mayo de 2018. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2009a/amr.htm>

que serán suministrados por la población seleccionada para el objeto de estudio; una vez efectuado ese análisis se procedió a estructurar los elementos que conforman las estrategias de control interno en el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira, lo cual se estructuró de la siguiente manera: Diagnóstico que sustenta la propuesta, justificación, fundamentación teórica, objetivos: general y específicos, formulación, análisis y administración y finalmente la presentación de la propuesta.

Para establecer la población y la muestra sujeta a la investigación, es importante contextualizar estos términos; Balestrini (2001)¹² define población de la siguiente manera: “Es un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes y para el cual serán validadas las conclusiones obtenidas en la investigación”. De igual manera Arias. (2016)¹³ la define como:

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

De acuerdo a esta consideración, la población está constituida por el conjunto de sujetos en los cuales se va a estudiar el evento, y que además comparten características comunes.

Para el estudio realizado, la población está representada por el personal administrativo y obrero del Departamento de Servicios Generales

¹² BALESTRINI, M. (2001). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Caracas. Venezuela Servicio Editorial Texto, p. 141.

¹³ ARIAS, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. 7° Edición. Caracas. Editorial Texto, p. 81.

adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.

En el caso de la muestra, Arias (2016)¹⁴ la define como “Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. Continúa Arias (2016)¹⁵ el autor:

Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo, sin que se trate estrictamente de un censo. Esta situación debe explicarse en el marco metodológico, en el que se obviará la sección relativa a la selección de la muestra.

En la presente investigación se tomó una muestra censal del cien por ciento (100,0 %) del personal, en este sentido, Ramírez (2007)¹⁶ establece la muestra censal “a todas las unidades de investigación que son consideradas como muestra por el tamaño reducido de la población. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente población y muestra”. La población y muestras de la investigación se representan en el Cuadro 1.

Cuadro 1. Distribución de la población y muestra de la investigación

Cargo	Cantidad	Porcentaje
Administrativos	2	25,00
Seguridad	1	12,50
Mantenimiento	5	62,50
Total	8	100,00

Fuente: Albarracín, M. (2019)

¹⁴ ARIAS, F. (2016). *Ibídem*. p.83.

¹⁵ ARIAS, F. (2016). *Ibídem*. p.83

¹⁶ RAMÍREZ, T. (2007) *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Editorial Panapo, Caracas, Venezuela.

Por lo tanto, en la investigación la población y muestra es la misma y está conformada por los ocho (8) trabajadores del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira, debido a que se considera que todos son de gran relevancia al momento de realizar el estudio y obtener los datos en cuanto al control interno en el manejo de los bienes muebles del departamento de servicios generales.

A continuación se describe la técnica de recolección de datos Arias (2016)¹⁷ define “El procedimiento o forma particular de obtener datos o información”;

Considerando para el desarrollo de la presente investigación, se utilizó como técnica la encuesta, la cual el mismo Arias (2016)¹⁸ la define como “Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular”.

El autor Arias (2016)¹⁹ conceptualiza el instrumento de recolección de datos de la siguiente manera “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”.

A los fines de la recopilación de la información que permitió el desarrollo de la presente investigación, se consideró como instrumento de

¹⁷ ARIAS, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. 7ta. Edición. Caracas. Editorial Texto, p. de Arias. p.67.

¹⁸ ARIAS, F. (2016). *Ibidem*. p.68

¹⁹ ARIAS, F. (2016). *Ibidem*. p.68.

recolección de datos, el cuestionario; el cual es definido por Arias (2016)²⁰ como:

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.

Continúa el autor Arias (2016)²¹ indicando que el cuestionario estructurado en preguntas:

Son aquellas que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado. Éstas se clasifican en: dicotómicas: cuando se ofrecen sólo dos opciones de respuesta; y de selección simple, cuando se ofrecen varias opciones, pero se escoge sólo una.

En esta investigación , se utilizaron dos tipos de cuestionarios; para el cumplimiento del objetivo específico uno, se diseñó un cuestionario de preguntas cerradas, estructurado en ocho (8) preguntas con las alternativas de respuestas siguientes: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Muy Pocas Veces (MPV) y Nunca (N), las cuales fueron aplicadas al personal administrativo y obrero del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira, seleccionados en la muestra respectiva.

Para el desarrollo de objetivo específico dos, se diseñó un cuestionario de preguntas cerradas, conformado por quince (15) preguntas con alternativas de respuestas dicotómicas de Sí y No, las cuales fueron aplicadas al personal administrativo y obrero del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.

²⁰ ARIAS, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. 7ta.Edición. Caracas. Editorial Texto, p.74.

²¹ ARIAS, F. (2016). *Ibíd.* p. 74.

La validez del instrumento permitió determinar si el mismo está midiendo lo que se quiere medir. Como lo afirman Palella y Martins (2012)²² en el siguiente contenido:

Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir. Existen varios métodos para garantizar su evidencia (...). En la mayoría de los casos se recomienda determinar la validez mediante la técnica del juicio de experto, que consiste en entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre números impares).

Una vez elaborada la encuesta tipo cuestionario se presentó ante el juicio de expertos a fin de determinar su nivel de validez, fue evaluado su contenido, redacción, y pertinencia. Por lo cual el instrumento se presentó ante tres (3) expertos en el área, quienes evaluaron cada ítem y emitieron el juicio a cada pregunta del instrumento; realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes, que fueron tomadas en cuenta para el instrumento final. La validación de los expertos aparece en el Anexo C.

Obtenida la confirmación de validez de contenido por parte de los expertos, se determinaron la validez para conocer hasta qué punto el instrumento que se diseñado cumplió con el fin para el cual se elaboró.

Luego de realizó el análisis de la información recopilada, que permitió el procesamiento y la organización de las respuestas de los instrumentos aplicados en una matriz de codificación y tabulación de datos, lo cual requirió un proceso sistemático y cuidadoso del traslado de la información de las respuestas emitidas del cuestionario por cada uno de los sujetos que participaron en la investigación.

El siguiente proceso, se realizó mediante la aplicación del software Microsoft Excel 2013, que facilitó la elaboración de cuadros y gráficos

²²PALELLA, S. y MARTINS, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Editorial FEDUPEL. 3ra. Edición. 1ra reimpresión. Caracas, p.p.160 y 161.

estadísticos que conllevan a determinar el nivel de incidencia de factores internos y/o externos en el funcionamiento de los procesos administrativos y de control y que a su vez contribuyeron a estructurar los elementos que conforma las estrategias de control interno en el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.

En la investigación se realizó la estructuración de las variables, que permitieron desarrollar los objetivos planteados; estos factores son conocidos como las variables de la investigación, el autor Silva (2014)²³ la define como: “los factores o aspectos que influyen en el problema bajo estudio y cuyas propiedades pueden adquirir diversos valores “.Es la manera de descomponer una característica, magnitud o cantidad que ´puede subir cambios, y se puede medir, manipular o controlar en la investigación.

A continuación se operacionalizan las variables, de acuerdo a Silva²⁴(2014) “es un procedimiento estratégico con el propósito de facilitar la elaboración de un mecanismo que permita medir de la manera más precisa las variables sometidas a estudio”.

Las variables planteadas para la investigación son los procesos administrativos y de control, y el control interno y se procedió fragmentarlas y abordarlas en el tema de una forma más minuciosa. En la operacionalización de las variables se desglosa como dimensiones e indicadores, como se observa en el Cuadro 2.

²³ SILVA, J. (2014). *Metodología de la Investigación. Elementos básicos*. Ediciones COBO. Caracas. Venezuela, p. 65.

²⁴ SILVA, J. (2014). *Ibídem*, p. 78.

Cuadro 2. Operacionalización de Variables

Objetivo General: Diseñar estrategias de control interno en el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.					
Objetivo Especifico	Variable	Dimensiones	Indicadores	Items / Pregunta	Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos
1. Analizar el funcionamiento de los procesos administrativos y de control que actualmente se ejecutan en el Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.	Procesos administrativos y de control	Funciones	- Responsabilidad	1	Encuesta tipo cuestionario (A)
			- Control Permanente	2	
			- Control Físico	3	
			- Comprobación	4	
			- Faltantes	5	
			- Codificación	6	
			- Control	7	
			- Inventario	8	
2- Evaluar los mecanismos de control interno para el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.	Control Interno	Manejo de los bienes muebles	Normativa Legal	1, 5, 6 y 13	Encuesta tipo cuestionario (B)
			Característica Personal Administrativo	10 y 11	
			Procedimientos	2,3, 4 y 12	
			Herramienta Tecnológica	7, 8 y 9	
			Fiscalización	14 y 15	
3- Estructurar los elementos que conforman las estrategias de control interno en el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.			No operacionaliza		

Fuente: Albarracín, M. (2019)

La presente investigación está relacionada con diseñar estrategias de control interno en el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira, se presenta de la siguiente manera:

Capítulo I. Corresponde al objetivo específico uno: Analizar el funcionamiento de los procesos administrativos y de control que actualmente se ejecutan en el Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.

Capítulo II. Se desarrolla el objetivo específico dos: Evaluar los mecanismos de control interno para el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.

Capítulo III: Se presenta el objetivo específico tres; Estructurar los elementos que conforman las estrategias de control interno en el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira. Se desarrollaron las estrategias propuestas al Departamento como resultado del estudio realizado, fundamentado en la matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y Amenazas (FODA o DOFA).

Conclusiones, se plantea de forma ordenada como cumplieron los objetivos propuestos.

Recomendaciones, están asociadas con las conclusiones establecidas.

Referencias consultadas y citadas en el desarrollo de la investigación.

Por últimos los anexos, donde aparece el material complementario que no se incluye en el cuerpo capitulado del trabajo de grado.

CAPÍTULO I

FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE CONTROL QUE ACTUALMENTE SE EJECUTAN EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO TÁCHIRA.

En capítulo se desarrollan los aspectos relacionados con el marco teórico, operacionalización de variables, y la presentación de resultados mediante los cuales se logra el cumplimiento del objetivo propuesto relacionado con analizar el funcionamiento de los procesos administrativos y de control que actualmente se ejecutan en el Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira,

El proceso administrativo de acuerdo con Chiavenato (2006)²⁵, está conectado a las actividades de planeación, dirección, organización y control, establecidas para lograr el aprovechamiento del recurso humano, técnico, material y cualquier otro, con los que cuenta la organización para desempeñarse de manera efectiva, y así lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades.

De acuerdo a lo señalado, la administración debe procurar que los procesos administrativos constituyan una ayuda de trabajo que proporcione orientación y apoyo en las operaciones diarias, como una actividad objetiva, de aseguramiento y consulta para agregar valor, mejorando de esta manera dichas operaciones y actividades de la organización, a los fines de cumplir con sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado en la planeación, dirección, organización y control.

²⁵ CHIAVENATO, I (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ª Edición. Mc Grau Hill.

Para analizar el funcionamiento de los procesos administrativos y de control que actualmente se ejecutan en el Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira, es indispensable realizar una revisión previa de estudios teóricos, que permitan orientar la investigación en un marco conceptual que facilite su desarrollo; de igual forma es pertinente evaluar el perfil del cargo del personal que conforma dicho Departamento, a fin de conocer las funciones y actividades que se ejecutan.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

El Departamento de Servicios Generales, adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira, es una dependencia muy importante, debido a que se encarga de velar por el mantenimiento, conservación y buen funcionamiento de todas las instalaciones y bienes muebles propiedad del Órgano Legislativo, dentro de los cuales se encuentra el parque vehicular, por ello está conformado por las siguientes secciones: Sección de Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles, Sección de Mantenimiento de Vehículos y Sección de Seguridad Interna.

Este Departamento está a cargo de un Jefe o Jefa de libre nombramiento y remoción por parte del Presidente o Presidenta del Consejo Legislativo del Estado Táchira, entre sus funciones están las siguientes: Proporcionar a las instalaciones del Parlamento, el servicio de aseo y limpieza necesarios que permitan la realización de las actividades en un ambiente salubre, elaborar y ejecutar el Plan de Mantenimiento Integral de las Instalaciones, Bienes Muebles e Inmuebles, igualmente debe presentar informes trimestrales sobre las actividades realizadas, ante la Dirección de Administración, asimismo prestar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera el Consejo Legislativo en materia de transporte, vigilancia,

mantenimiento y conservación a las instalaciones, suministro de mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes muebles e inmuebles y equipo de transporte.

En tal sentido, se presenta a continuación el análisis de las fuentes de carácter especializado, realizado a través de diferentes medios bibliográficos y tecnológicos, que permitieron a la investigadora la consideración de algunas investigaciones y estudios relacionados con el objeto de estudio, en tal sentido, Arias (2012)²⁶, señala que “guardan alguna vinculación con nuestro proyecto, por lo que no deben confundirse con la historia del objeto en cuestión” (p.106). De esta manera, se hace referencia a las siguientes investigaciones:

A nivel internacional: El trabajo realizado por Flores (2015)²⁷ titulado Procesos Administrativos y gestión empresarial en Coproabas Jinotega y se resumen de la siguiente manera:

Esta investigación se realizó con el objeto de analizar el proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL., durante el periodo 2010-2013. Pretendiendo constatar si se aplica continua y adecuadamente sus conceptos, que les permiten administrar de manera eficiente y productivamente la cooperativa. Se desarrolló este trabajo en dos variables: Proceso Administrativo y Gestión Empresarial, de las cuales se conceptualizaron mediante funciones del proceso administrativo y gestión empresarial. Por su nivel de profundidad es descriptiva ya se analizó el desempeño del Proceso Administrativo y Gestión Empresarial, por su longitud en el tiempo es de corte transversal, ya que se realizó durante el periodo 2010-2013, con enfoque cualitativo, con elementos cuantitativos, usando métodos empírico y teórico, con un universo de 15 trabajadores, 2 jefes de área y 1 gerente, se emplearon los

²⁶ARIAS, F (2012). *El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ª Edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

²⁷ FLORES, S. (2015). *Procesos Administrativos y gestión empresarial en COPROABAS JINOTEGA. 2010-2013*. [Trabajo de Grado en línea].Presentado para optar al título de Maestría en Gerencia Empresarial Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua, Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa. Nicaragua. Fecha de la consulta:14 de abril del 2018. Disponible en: repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf

instrumentos revisión de documentos, observación directa y entrevista.

De acuerdo con el análisis y discusión de los resultados donde se midieron las variables de estudio, expresamos las principales conclusiones a las que arribamos tales como, se determina que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL., se lleva acabo de forma parcial, ya que no hubo un buen funcionamiento de los procesos administrativos y la gestión empresarial, esto se observó de manera limitada por los pobres conocimientos de alguno de ellos, además, se realizó un planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar el desempeño administrativo en la cooperativa.

El estudio antes mencionado está relacionado con esta investigación, porque aporta conocimientos sobre procesos administrativos donde se promueve la eficiencia, eficacia, transparencia y economía de las operaciones.

En el ámbito nacional, la investigación realizada por Gámez. (2013), con el título Lineamientos de Control Interno para el Área de Bienes Nacionales del Instituto Autónomo Consejo Nacional de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (IDENA). Región Zulia.

El propósito de esta investigación consistió en proponer lineamientos de control interno para el área de Bienes Nacionales del Instituto Autónomo Consejo Nacional de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (IDENA) región Zulia. Entre los objetivos específicos planteados se realizó una descripción de los componentes del control interno existentes, se determinó el cumplimiento de las normas vigentes e identificaron los riesgos asociados al manejo de los bienes nacionales. La investigación fue de tipo proyectiva; identificándose el diseño de campo. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 40 ítems. Los datos se analizaron utilizando estadísticas descriptivas, con valores de frecuencia absoluta y relativa. Los resultados obtenidos permitieron detectar algunas debilidades en el control interno de los bienes nacionales, en cuanto a la falta de establecimiento formal de las normas y procedimientos, el incumplimiento de algunas regulaciones en la materia, la inexistencia de un órgano de control interno, y la identificación y respuesta de los riesgos asociados a las operaciones, lo que originó la propuesta de

lineamientos de control interno para el área de bienes nacionales.²⁸

Esta investigación presenta relación con el trabajo realizado, en cuanto al control interno de los Bienes Nacional de una Institución Pública, cuyo aporte es fundamental para los procesos administrativos y de control interno de la presente investigación.

El trabajo realizado por Sánchez y Patiño (2011)²⁹ titulado Estrategias de Control Interno para la Gerencia Pública, fue presentado en la Universidad Experimental del Táchira (UNET), y publicado por la Revista de Humanidades de la Universidad Industrial de Santander presentaron lo siguiente:

La investigación presenta como objetivo general, proponer estrategias para fortalecer el control interno en la Gerencia Técnica del Instituto Autónomo de Vialidad del Estado Táchira - (IVT), que permitan mejorar el control Interno a través de la correcta aplicación de los componentes del COSO II. El proporcionar esta herramienta al personal Directivo y Funcionarios del IVT, logrará, eficiencia, eficacia y confiabilidad de las actividades realizadas. La investigación se ubicó dentro de un estudio descriptivo y de campo bajo la modalidad de proyecto factible. La población estuvo conformada por cuarenta y tres personas que laboran en la Gerencia Técnica del IVT. Se aplicó una entrevista al personal Directivo y un cuestionario a los Funcionarios de dicha gerencia. Se analizaron los datos a través del diagrama de Ishikawa, se identificaron las causas que ocasionan el problema investigado, observándose debilidades en todos los componentes, especialmente en el Ambiente Interno, Actividades de Control e

²⁸ GÁMEZ, M. (2013). *Lineamientos de Control Interno para el Área de Bienes Nacionales del Instituto Autónomo Consejo Nacional de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (IDENA). Región Zulia*. [Tesis de Grado en línea]. Presentada para optar al Título de Especialista en Contaduría. Mención: Auditoría. La Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. División de estudios para Graduados. Maracaibo, Estado Zulia. Fecha de la consulta: 15 de julio de 2019. Disponible en <https://docplayer.es/87702278-Trabajo-especial-de-grado-para-optar-a-titulo-de-especialista-en-contaduria-publica-mencion-auditoria-realizado-por.html>.

²⁹ SÁNCHEZ, D. y PATIÑO, H. (2011). *Estrategias de Control Interno para la Gerencia Pública*. [Documento en línea] Revista UIS Humanidades. Vol. 39, No. 2. Julio-diciembre de 2011 Fecha de la consulta: 28 de mayo de 2018. Disponible en: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistahumanidades/article/view/3013/4918>

Información y Comunicación. Por su sencillez y viabilidad estas estrategias pueden aplicarse en otros organismos públicos.

Esta investigación está relacionada con el presente trabajo, en cuanto a cómo deben ser las estrategias para fortalecer el control interno en la gerencia. La investigación sirve como referencia, ya que los autores hacen un estudio de la situación existente con respecto al nivel que tiene el control interno que aplican las organizaciones.

BASES LEGALES

La presente investigación se fundamenta en las siguientes bases legales, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)³⁰ en el Artículo 163 expresa:

Cada Estado tendrá una Contraloría que gozará de autonomía orgánica y funcional. La Contraloría del Estado ejercerá, conforme a esta Constitución y a la ley, el control, la vigilancia y la fiscalización de los ingresos, gastos y bienes estatales, sin menoscabo del alcance de las funciones de la Contraloría General de la República. Dicho órgano actuará bajo la dirección y responsabilidad de un Contralor o Contralora, cuyas condiciones para el ejercicio del cargo serán determinadas por la ley, la cual garantizará su idoneidad e independencia, así como la neutralidad en su designación, que será mediante concurso público.

En referencia a la vigilancia y fiscalización externa la Constitución publicada en la sección cuarta: de la Contraloría General de la República (2010)³¹, en su artículo 287 señala:

La Contraloría General de la República es el Órgano de Control, Vigilancia y Fiscalización de los Ingresos, Gastos, Bienes Públicos y Bienes Nacionales, así como de las operaciones relativas a los mismos. Goza de autonomía funcional, administrativa y organizativa, y orienta su actuación a las funciones de inspección de los organismos y entidades sujetas a su control.

³⁰ Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999) publicada en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.86 de fecha 30 de diciembre de 1999.

³¹ Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999) publicada en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.86 de fecha 30 de diciembre de 1999.

Este Órgano de control se rige por la Ley Orgánica de la Contraloría General de República Bolivariana de Venezuela y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010)³², dicha ley sirve de apoyo en cuanto a la normativa legal vigente, para el estudio y análisis de la presente investigación, en lo relacionado con el control interno dentro de los órganos y entidades públicas.

En la Ley Orgánica de la Contraloría General de República Bolivariana de Venezuela y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010)³³, entre sus Disposiciones Generales se tomó como referencia el artículo 5, que expresa:

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

Por consiguiente, esta Ley sirvió de referencia, para analizar el control que se lleva en el Departamento de Servicios Generales, en cuanto a los bienes muebles, adscritos al Departamento.

De igual forma el Título II de la citada Ley, establece las normas que regulan el Sistema Nacional de Control Fiscal, el cual, tiene como objetivo fortalecer la capacidad del Estado para ejecutar eficazmente su función de gobierno, lograr la transparencia y la eficiencia en el manejo de los recursos del sector público. Seguidamente, este Título en su Capítulo II regula la materia relacionada con el control interno y dispone lo siguiente:

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

³² Ley Orgánica de la Contraloría General de República Bolivariana de Venezuela y del Sistema Nacional de Control Fiscal. (2010) publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.013 (Extraordinario) del 23 de diciembre de 2010.

³³ Ley Orgánica de la Contraloría General de República Bolivariana de Venezuela y del Sistema Nacional de Control Fisca, (2010) publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.013 (Extraordinario) del 23 de diciembre de 2010.

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.

Artículo 36. Corresponde a las máximas autoridades jerárquicas de cada ente la responsabilidad de organizar, establecer, mantener y evaluar el sistema de control interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y fines del ente.

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. Igualmente, en su Artículo 39 esta ley ordena lo siguiente: Los gerentes, jefes o autoridades administrativas de cada departamento, sección o cuadro organizativo específico deberán ejercer vigilancia sobre el cumplimiento de las normas constitucionales y legales, de los planes y políticas, y de los instrumentos de control interno a que se refiere el artículo 35 de esta Ley, sobre las operaciones y actividades realizadas por las unidades administrativas y servidores de las mismas, bajo su directa supervisión.

El contenido de los artículos precedentes, se vinculan directamente con el contexto de la presente investigación, ya que, deja bien claro cuál es la definición legal de control interno aplicable en la administración pública; asimismo, se evidencia que su contenido posee todos los elementos planteados en las definiciones estudiadas dentro de la teoría de control interno descrita en las bases teóricas del presente capítulo. Además, establece el nivel de localización dentro de la estructura organizativa de los sujetos o funcionarios responsables de la formulación de las normas y procedimientos de control interno en los órganos y entes de la administración pública.

Otra de las leyes que regula el control interno es la Ley de Administración Financiera del Sector Público, con rango de orgánica esta publicada en la Gaceta Oficial de La República Bolivariana de Venezuela N°

6.210 Extraordinaria de fecha 30 de diciembre de 2015³⁴; la misma, establece en su Título VI del sistema de control interno, que rige para los órganos y entes de la administración pública. En consecuencia, se establece que:

Artículo 137. El sistema de control interno comprende el conjunto de normas, órganos y procedimientos de control, integrados a los procesos de administración financiera, así como la auditoría interna y tiene por objeto asegurar el acatamiento de las normas legales, salvaguardar los recursos y bienes que integran el patrimonio público, asegurar la obtención de la 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 138. 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.

Artículo 140. Corresponde a la máxima autoridad de cada organismo o entidad la responsabilidad de establecer y mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza, estructura y fines de la organización. Dicho sistema incluirá los elementos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en las normas y manuales de procedimientos de cada ente u órgano, así como la auditoría interna.

Al igual que en la Ley Orgánica de La Contraloría General de La República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, los artículos citados se relacionan directamente con el contexto de la presente investigación, ya que, deja bien claro cuál es la definición legal de control interno aplicable en la administración pública. Asimismo, se evidencia que su contenido incorpora

³⁴ Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público, publicada en Gaceta Oficial de La República Bolivariana de Venezuela N° 6.210 Extraordinario de fecha 30 de diciembre de 2015.

los elementos de las definiciones estudiadas dentro de la teoría de control interno descrita en las bases teóricas del presente capítulo.

Igualmente, establece el nivel de localización dentro de la estructura organizativa de los funcionarios responsables de establecer y mantener el sistema de control interno en los órganos y entes de la administración pública. Más sin embargo, el contenido del Artículo 140, agrega al sistema de control interno la incorporación del control previo y posterior en el plan de organización y en las normas y manuales de procedimientos de cada ente u órgano, así como la unidad de auditoría interna.

De igual manera, encontramos a la Resolución N° 01-00-00-619 sobre las Normas Generales de Control Interno, que fue emitida por Contraloría General de La República en fecha 16 de diciembre de 2015 y publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.851 de fecha 16 de febrero de 2016³⁵. Las Normas de Control Interno para el sector público son guías generales dictadas por la Contraloría General de la República con el objeto de promover una sana administración de los recursos públicos en las entidades en el marco de una adecuada estructura del control interno.

Estas normas establecen las pautas básicas y guían el accionar de las entidades del sector público hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones. Los titulares de cada entidad son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno, que debe estar en función de la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones, considerando en todo momento el costo beneficio de los controles y procedimientos implantados.

³⁵ CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. Resolución N° .01-00-00-619 (2016) Publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 40.851 del 18 de febrero de 2016.

Las normas de control interno se fundamentan en principios y prácticas de aceptación general, así como en aquellos criterios y fundamentos que con mayor amplitud se describen en el marco general de la estructura de control interno para el sector público.

En la Ley Orgánica de los Consejos Legislativos de los Estados (2001)³⁶, dentro de sus atribuciones se menciona en el Artículo 15 lo siguiente:

Atribuciones: Corresponde a los Consejos Legislativos de los Estados: numeral 8: Ejercer funciones de control, seguimiento y evaluación parlamentaria de los órganos de la Administración Pública Estatal, en los términos consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Constitución de los estados y las leyes respectivas.

De acuerdo a esta Ley, el Consejo Legislativo del Estado Táchira, actuando en concordancia con sus atribuciones, ha implementado mecanismo de control interno a través de la aprobación de sus propios Reglamentos y Manuales de Normas y Procedimientos, y de esta forma mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y estructura del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.

Ley de Reforma Parcial de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (2009)³⁷, establece en su artículo 5:

Que el sistema de control interno del sector público, cuyo órgano rector es la Superintendencia Nacional de Auditoría Interna, comprende el conjunto de normas, órganos y procedimientos de control, integrados a los procesos de la administración financiera, así como la auditoría interna. El sistema de control interno actuará coordinadamente con el Sistema de Control Externo a cargo de la

³⁶ Ley Orgánica de los Consejos Legislativos. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°37.282, de fecha 13 de septiembre de 2001.

³⁷ Ley de Reforma Parcial de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público publicada en Gaceta Oficial N° 39.164 del 9 de abril 2009.

Contraloría General de la República, que tiene por objeto promover la eficiencia en la captación y uso de los recursos públicos, el acatamiento de las normas legales en las operaciones del Estado, la confiabilidad de la información que se genere y divulgue sobre los mismos; así como mejorar la capacidad administrativa para evaluar el manejo de los recursos del Estado y garantizar razonablemente el cumplimiento de la obligación de los funcionarios de rendir cuenta de su gestión.

Por otra parte, en el Título VI de la misma Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (2009)³⁸ describe las generalidades de control interno desde el artículo 131 al 139:

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.

Artículo 133° El sistema de control interno funcionará coordinadamente con el de control externo a cargo de la Contraloría General de la República.

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, estructura y fines de la organización. Dicho sistema incluirá los elementos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en las normas y manuales de procedimientos de cada ente u órgano, así como la auditoría interna.

Artículo 137° Se crea la Superintendencia Nacional de Auditoría Interna, como órgano rector del Sistema de Control Interno, integrado a la Vicepresidencia Ejecutiva de la República, con

³⁸ Ley de Reforma Parcial de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público publicada en Gaceta Oficial N° 39.164 del 9 de abril 2009.

autonomía funcional y administrativa, con la estructura organizativa que determine el reglamento respectivo.

Artículo 138° La Superintendencia Nacional de Auditoría Interna es el órgano a cargo de la supervisión, orientación y coordinación del control interno, así como de la dirección de la auditoría interna en los organismos que integran la administración central y descentralizada funcionalmente enumerada en el artículo 6 de esta Ley, excluido el Banco Central de Venezuela.

Artículo 139° Son atribuciones de la Superintendencia Nacional de Auditoría Interna:

1. Orientar el control interno y facilitar el control externo, de acuerdo con las normas de coordinación dictadas por la Contraloría General de la República.
2. Dictar pautas de control interno y promover y verificar su aplicación.

Esta Ley, sirvió de consulta para el estudio del capítulo I de la presente investigación, pues ha sido de gran ayuda para la aplicación de la norma que regula el control interno establecido en el Departamento de Servicios Generales.

En el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Bienes Públicos (2014)³⁹, en el numeral 1 y en el literal b numeral 6 del artículo 5 expresan lo siguiente:

Numeral 1: Bienes Públicos: Los bienes muebles e inmuebles, títulos valores, acciones, cuotas o participaciones en sociedades y demás derechos, de dominio público o de dominio privado, que hayan adquirido o adquieran los órganos y entes que conforman el Sector Público, independientemente del nivel de gobierno al que pertenezcan.

Numeral 6 literal b) Son Bienes Estadales, los bienes públicos, de dominio público o privado propiedad de los estados, de los institutos autónomos y de las empresas estadales, de las demás personas en que los entes antes mencionados tengan una

³⁹ Ley Orgánica de Bienes Públicos. (2014). Publicada en Gaceta Oficial República Bolivariana de Venezuela N° 6.155 (Extraordinario) de fecha 19 de noviembre de 2014.

participación igual o superior al 50% del capital social y de las consideradas fundaciones estadales.

Este Decreto de Ley, sirvió de consulta para el estudio de la presente investigación, pues ha sido de gran ayuda para la aplicación de la norma que regula el procedimiento administrativo y de control de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales.

Reforma Parcial del Reglamento Interno de Organización Administrativa del Consejo Legislativo del Estado Táchira publicado en Gaceta Oficial del estado Táchira Número (2018) ⁴⁰. Este reglamento es una de las normativas internas, dictadas por el Consejo Legislativo del Estado Táchira, el cual sirvió de apoyo en cuanto a la estructura y funcionamiento del Departamento de Servicio Generales, adscrito a la Dirección de Administración.

Reglamento de Uso y Control del Parque Vehicular del Consejo Legislativo del Estado Táchira, (2009)⁴¹. El presente reglamento, sirvió de estudio y análisis en cuanto al manejo, asignación, guarda y control del parque vehicular del Consejo Legislativo del estado Táchira, así como la regulación del procedimiento interno para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos.

En la Publicación N° 20 Instrucciones y Modelos para la Contabilidad Fiscal de los Estados de la República. Publicada en Gaceta Oficial República Bolivariana de Venezuela (1980)⁴². Mediante este instructivo se prescriben

⁴⁰ Reglamento Interno de Organización Administrativa del Consejo Legislativo del Estado Táchira 2014 y 2015. Publicado en Gaceta Oficial del estado Táchira (Número Extraordinario) N° 9525 de fecha 27 de agosto 2018. Normativa Interna

⁴¹ Reglamento de Uso y Control del Parque Vehicular del Consejo Legislativo del Estado Táchira, publicada en Gaceta Oficial del estado Táchira (Extraordinario) N° 2537 de fecha 14 de agosto del año 2009. Normativa Interna.

⁴² Publicación N° 20. *Instrucciones y Modelos para la Contabilidad Fiscal de los Estados de la República*. Publicada en Gaceta Oficial República Venezuela N° 2.624 (Extraordinario) de fecha 30 de junio de 1980. [Documento en línea.] Fecha de la Consulta: 03 de enero 2019. Disponible en: http://www.contraloriaestadofalcon.gob.ve/leyes/publicacion_20.

las normas y modelos para la formación de inventarios y cuentas de los bienes muebles e inmuebles de los estados y municipios, lo cual sirvió para el estudio de los procedimientos en cuanto a la formación, calificación y rendición de cuenta de los inventarios generales de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del Estado Táchira.

En el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales, aprobado según Resolución (2016)⁴³. Establece en sus Aspectos Generales lo siguiente:

El Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales del Consejo Legislativo del Estado Táchira (CLET), constituye el medio oficial para la difusión de las Normas y Procedimientos de la Organización establecido por la Legislación aplicable a la materia y ha sido formulado siguiendo los principios generales de organización y métodos aceptados universalmente.

El propósito fundamental del presente documento es presentar de manera objetiva, precisa y sencilla las Normas y los Procedimientos que rigen la ejecución de cada una de las actividades a desarrollar en el Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del CLET, motivo por el cual actúa como base para el control y administración de los procesos dentro de la Organización.

Su Objetivo General: Es el de presentar de manera objetiva, precisa y sencilla la documentación referente a las Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales del Consejo Legislativo del Estado Táchira a fin de estandarizar las actividades para el funcionamiento efectivo y transparente de la gestión.

Este Manual sirvió como instrumento de consulta y de apoyo a la investigación, lo que permitió un especial análisis a los procesos que se

⁴³ CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO TÁCHIRA. (2016) *Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales, (Normativa Interna)* aprobado por el Consejo Legislativo del Estado Táchira mediante Resolución N° 43-2016 de fecha 30 de septiembre del 2016. Documento no publicado. Normativa Interna.

ejecutan dentro del Departamento de Servicios Generales del Consejo Legislativo del Estado Táchira.

Para el desarrollo de este capítulo fue necesario tomar como referencia el estudio de algunos autores:

Chiavenato (2006)⁴⁴. Define el proceso administrativo: “Conjunto de funciones administrativas o elementos de la administración: planeación, organización dirección y control, es un proceso cíclico y sistemático”.

Planeación: Es la función administrativa que determina anticipadamente los objetivos a alcanzar, así como lo que debe hacerse para alcanzarlos.

Organización: Desde el punto de vista de la función administrativa, es aquello que constituye el organismo material y social de la empresa, desde el punto de vista de la entidad social, es decir que es el proceso de interactuar entres si para alcanzar objetivos específicos.

Dirección: Es la función administrativa que interpreta los objetivos y planes para alcanzarlos, conduce y orienta a las personas rumbo a ellos.

Control: Es la acción administrativa que verifica que todo ocurra según las reglas establecidas o de las órdenes dadas.

Stoner, Freeman, y Gilbert (1996)⁴⁵. Definen el Proceso **Administrativo:** Como el proceso de planificar, organizar dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

⁴⁴ CHIAVENATO, I. (2006) *Introducción a la Teoría General de Administración*. Séptima Edición. Editorial McGraw-Hill. Interamericana Editores, S. A. De C.V. México. p.82.

⁴⁵ STONER, J., FREEMAN, E. y GILBERT, D. (1996). *Administración*. Sexta Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México.

Planificación: Proceso para establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlas.

Organizar: Proceso para comprender a dos o más personas para que trabajen juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de serie de metas específicas.

Dirigir: Proceso para dirigir en influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera con respecto a una tarea.

Control: Proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.

Es decir que el proceso administrativo se puede llevar a cabo gestionado los recursos mediante la administración de los mismos, en una empresa u organización ya que por medio de las actividades interrelacionadas con la planificación, organización, dirección y control se alcanzan las metas y los objetivos propuestos.

En tal sentido la administración de una empresa requiere el constante ejercicio de ciertas responsabilidades directivas. A tales responsabilidades generalmente se le denominan como las funciones de la administración.

El éxito de una organización, depende del compromiso del talento humano y del tiempo, ya que estos son gran parte medular del proceso, incluyendo a los gerentes quienes dirigen a las organizaciones hacia sus metas, adoptando diferentes habilidades, para desarrollar un personal eficaz, crear un ambiente autentico de trabajo y motivar positivamente a la gente y determinan en gran medida el éxito de la mayor parte de la empresa.

Como se planteó en el capítulo introductorio, la recolección la información se realizó con la técnica de la encuesta para lo cual se elaboró

un cuestionario considerando, los objetivos específicos, así como la variable, dimensión e los indicadores y propuestas.

En el presente capítulo se analiza la variable procesos administrativos y de control, la dimensión son las funciones y los indicadores establecidos.

La operacionalización de la variable para el presente objetivo se presenta en el siguiente Cuadro 3.

Cuadro 3. Operacionalización de la variable del objetivo específico 1.

Objetivo General: Diseñar estrategias de control interno en el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.					
Objetivo Especifico	Variable	Dimensión	Indicadores	Items / Pregunta	Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos
1. Analizar el funcionamiento de los procesos administrativos y de control que actualmente se ejecutan en el Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.	Procesos administrativos y de control	Funciones	* Responsabilidad * Control Permanente * Control Físico * Comprobación * Faltantes * Codificación * Control * Inventario	1 2 3 4 5 6 7 8	Encuesta. Cuestionario tipo (A)

Fuente: Albarracín, M. (2019)

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del registro de datos de la aplicación del cuestionario en la matriz de codificación y tabulación de resultados, que aparece en el Anexo D.

Los resultados cuantitativos se presentan en cuadros estadísticos de frecuencia y porcentaje y la representación en gráficos estadísticos y la interpretación considerando las bases teóricas referenciadas, además se realizó un análisis de resultados de acuerdo a los ítems e indicadores que conforman la variable estudiada.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

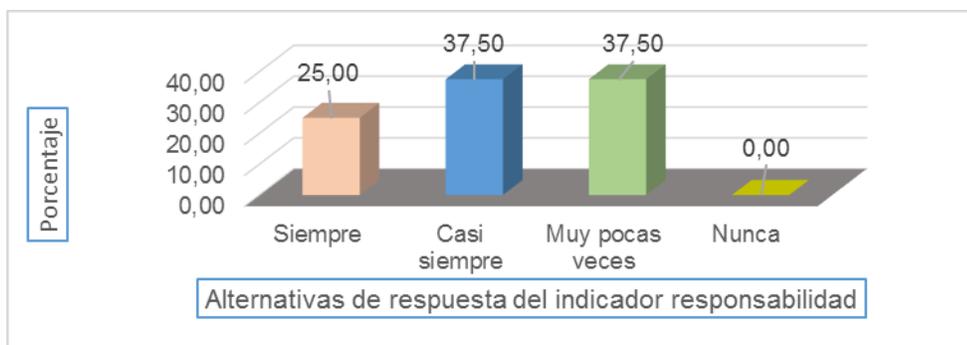
Ítem1. ¿Están segregadas las funciones de responsabilidad de los Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales, en cuanto al manejo, custodia y vigilancia?

Cuadro 4. Resultados del ítem 1. Indicador responsabilidad

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	25,00
Casi siempre	3	37,50
Muy pocas veces	3	37,50
Nunca	0	0,00
Total	8	100,00

Fuente: Matriz de datos elaborada por Albarracín M. (2019)

Gráfico 1. Representación porcentual del ítem 1. Indicador responsabilidad



Las funciones de responsabilidad de los Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales, en cuanto al manejo, custodia y vigilancia se cumple en un alto porcentaje, es decir, que se efectúan con los procesos administrativos de control de guarda y vigilancia de los bienes muebles, aun cuando en su totalidad no se ejecutan con las responsabilidades determinantes, lo que puede afectar en su administración trayendo posibilidad de pérdidas o extracciones que afecten el patrimonio público.

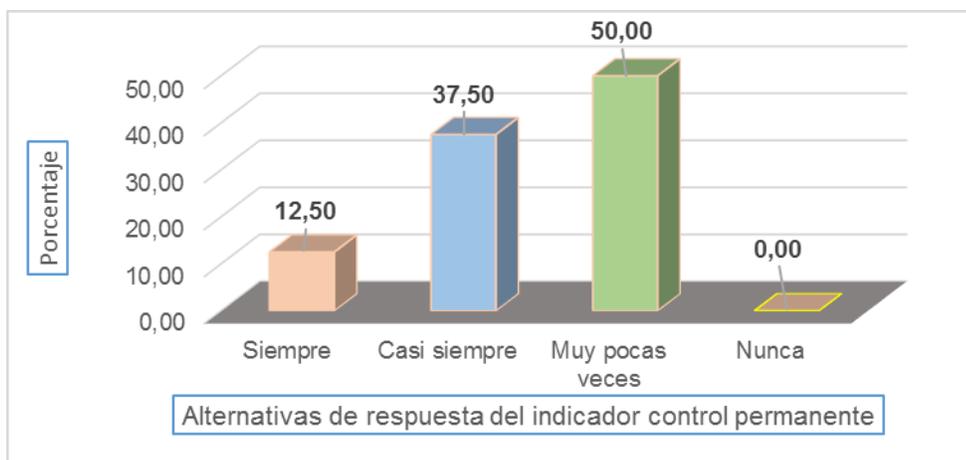
Ítem 2 ¿Se lleva un control permanente del Inventario de Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales?

Cuadro 5. Resultados ítem 2. Indicador control permanente.

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	12,50
Casi siempre	3	37,50
Muy pocas veces	4	50,00
Nunca	0	0,00
Total	8	100,00

Fuente: Matriz de datos elaborada por Albarracín M. (2019)

Gráfico 2. Representación porcentual del ítem 2. Control permanente.



Se observa que existe ausencia de un control permanente adecuadamente, sobre los Bienes Muebles lo que incide en su administración y gestión, lo que podría tener consecuencias operativas ante el funcionamiento efectivo de las áreas involucradas, y no contar con los bienes necesarios hacia el logro de sus objetivos.

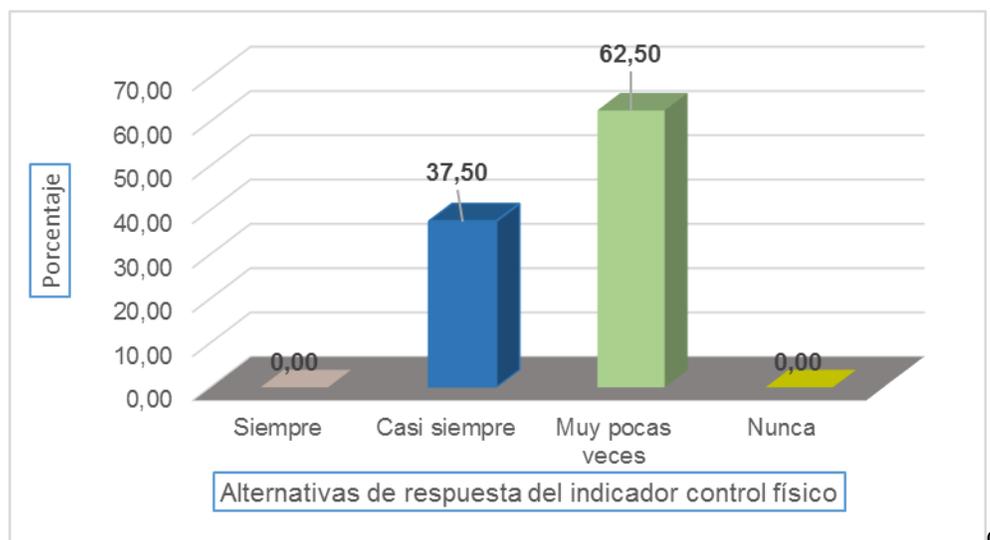
Ítem3 ¿Existe control sobre la existencia física de los Bienes Muebles dentro del Departamento de Servicios Generales?

Cuadro 6. Resultados ítem 3. Indicador control físico.

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0,00
Casi siempre	3	37,50
Muy pocas veces	5	62,50
Nunca	0	0,00
Total	8	100,00

Fuente: Matriz de datos elaborada por Albarracín M. (2019)

Gráfico 3. Representación porcentual del ítem 2. Indicador control físico.



De acuerdo a los resultados obtenidos se demostró que muy pocas veces se realizó el control sobre la existencia de los Bienes Muebles, lo que incidió al momento de un conteo físico de los bienes, afectando íntegramente al patrimonio público de la institución y por ende al Estado venezolano.

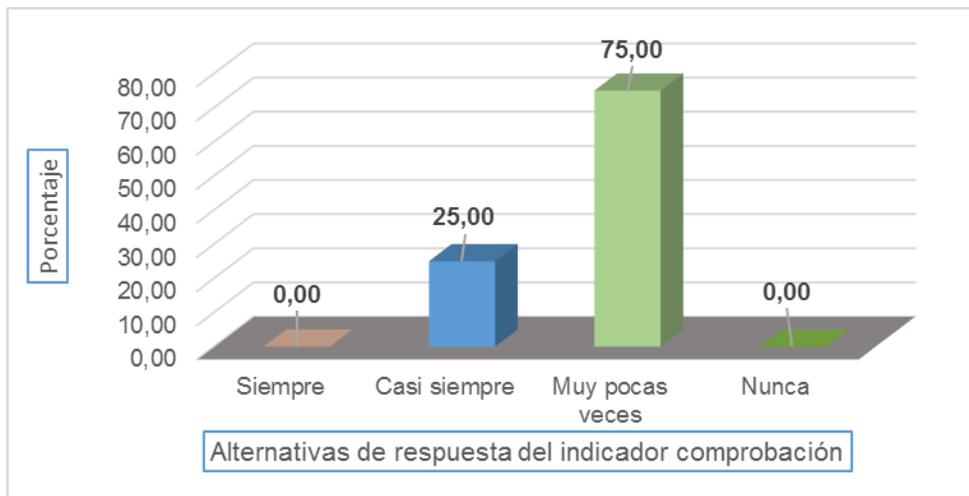
Ítem 4 ¿Se efectúa en forma periódica la comprobación de la existencia de los Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales?

Cuadro 7. Resultados ítem 4. Indicador comprobación.

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0,00
Casi siempre	2	25,00
Muy pocas veces	6	75,00
Nunca	0	0,00
Total	8	100,00

Fuente: Matriz de datos elaborada por Albarracín M. (2019)

Gráfico 4. Representación porcentual del ítem 4. Indicador comprobación.



En este análisis, se determinó que muy pocas veces se efectuó en forma periódica la comprobación de la existencia de los Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales, tal como lo exige el marco legal, corroborando el hecho de la deficiencia de control que existe sobre los Bienes públicos, por lo tanto, es necesario y de carácter urgente establecer acciones puntuales y distintivas para evitar las pérdidas de los mismos con afectación al patrimonio público.

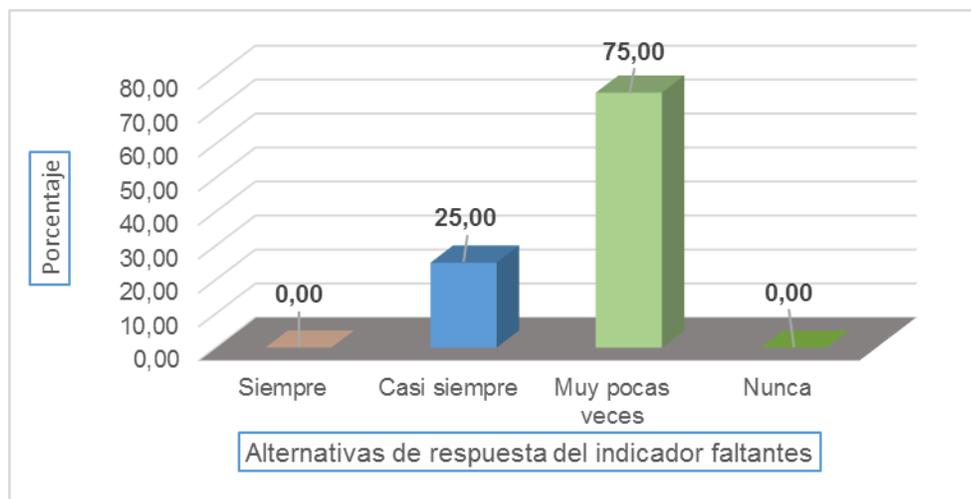
Ítem 5 ¿Existen procedimientos claramente establecidos para identificar los faltantes de los Bienes Muebles dentro del Departamento de Servicios Generales?

Cuadro 8. Resultados ítem 5. Indicador faltante.

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0,00
Casi siempre	2	25,00
Muy pocas veces	6	75,00
Nunca	0	0,00
Total	8	100,00

Fuente: Matriz de datos elaborada por Albarracín M. (2019)

Gráfico 5. Representación porcentual del ítem 5. Indicador faltante.



De acuerdo a la representación porcentual de los resultados emitidos indicó que existe una debilidad sustancialmente fuerte ante la ausencia de procedimientos operativos para identificar los faltantes de los Bienes Muebles dentro del Departamento de Servicios Generales; por lo tanto pueden afectar radicalmente sobre la responsabilidad de responder ante las pérdidas o extracciones detectadas y su identificación.

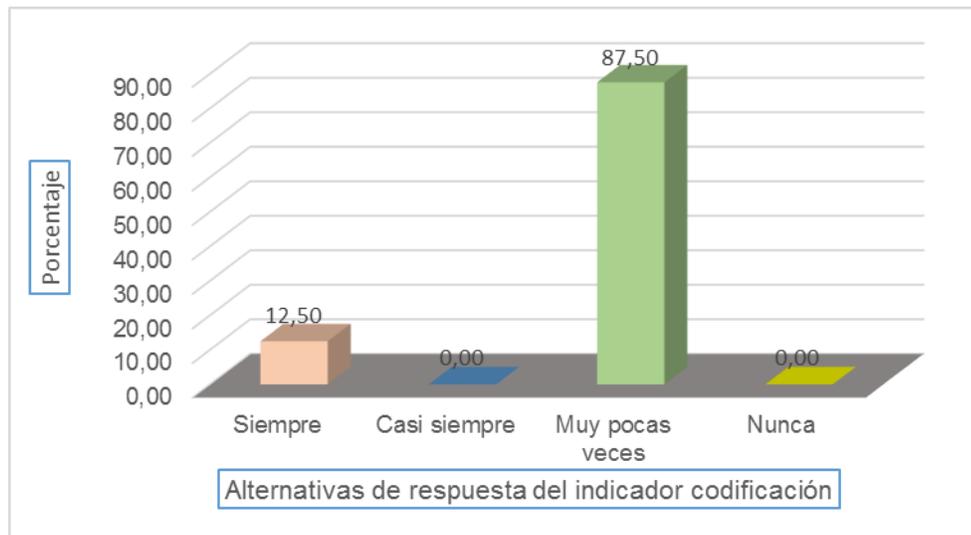
Ítem 6. ¿Los Bienes Muebles se encuentran codificados en un lugar visible?

Cuadro 9. Resultados ítem 6. Indicador codificación.

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	12,50
Casi siempre	0	0,00
Muy pocas veces	7	87,50
Nunca	0	0,00
Total	8	100,00

Fuente: Matriz de datos elaborada por Albarracín M. (2019)

Gráfico 6. Representación porcentual del ítem 6. Indicador codificación



En relación, a la representación porcentual se determinó que en alto porcentaje los bienes Muebles, no se encuentran codificados en un lugar visible, lo que dificulta su identificación rápida, su ubicación, afectando el aspecto relacional al inventario, por lo que es necesario establecer un mecanismo o herramienta de codificación uniforme mediante el cual fortalezca dicha acción.

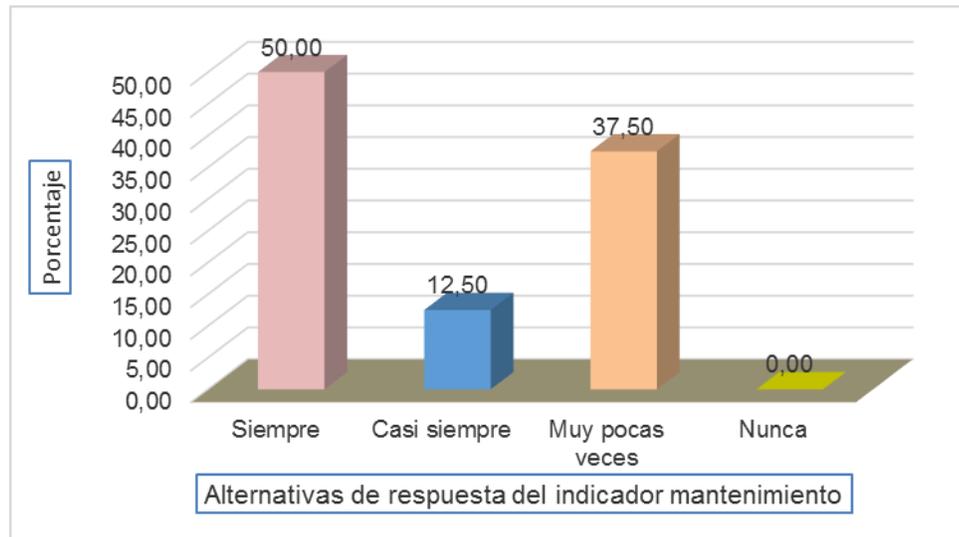
Ítem 7. ¿Existen controles que garanticen el mantenimiento de los Bienes Muebles del Departamento de Servicio Generales?

Cuadro 10. Resultados ítem 7. Indicador funciones.

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	50,00
Casi siempre	1	12,50
Muy pocas veces	3	37,50
Nunca	0	0,00
Total	8	100,00

Fuente: Matriz de datos elaborada por Albarracín M. (2019)

Gráfico 7. Representación porcentual del ítem 7. Indicador funciones.



Se observa en la representación porcentual, que existen controles que garantizan el mantenimiento de los Bienes Muebles del Departamento de Servicio Generales, lo que afectaría en que los mismos se mantengan operativos en pro de coadyuvar con la gestión. Lo importante es que se garantice su aplicación con rigor legal y que se denoten las acciones para evitar deficiencias operativas.

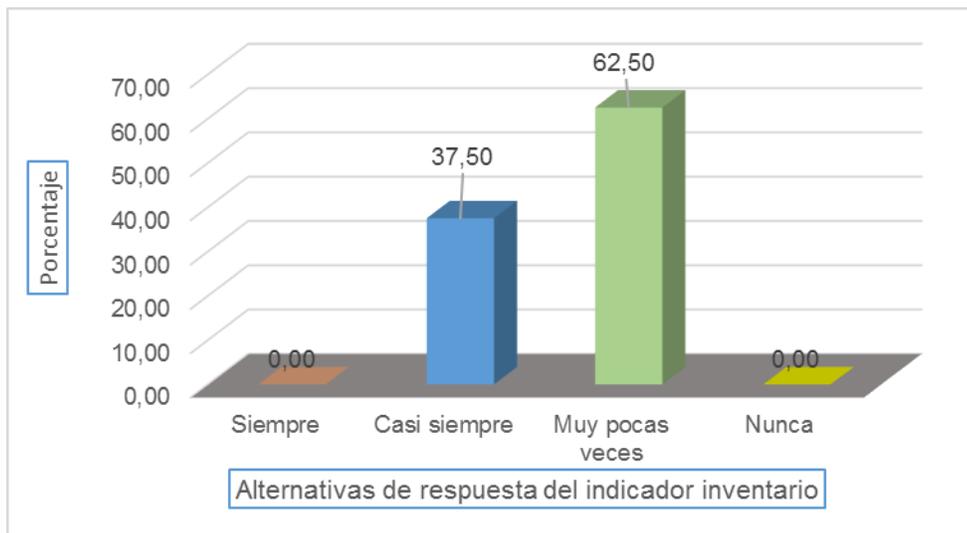
Ítem 8. ¿Existen informes actualizados del inventario de Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales?

Cuadro 11. Resultados ítem 8. Indicador inventario.

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0,00
Casi siempre	3	37,50
Muy pocas veces	5	62,50
Nunca	0	0,00
Total	8	100,00

Fuente: Matriz de datos elaborada por Albarracín M. (2019)

Gráfico 8. Representación porcentual del ítem 8. Indicador inventario.



En relación, a estos resultados se determinó que el 62.50% de la muestra indicó que muy pocas veces existen informes actualizados del inventario de Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales, revelando de manera directa las deficiencias en relación con los inventarios que se llevan en el Departamento, por lo tanto se puede inferir la falta de compromiso y racionalización en la administración y control de los mismos pudiendo afectar directamente al sistema contable y presupuestariamente el erario público.

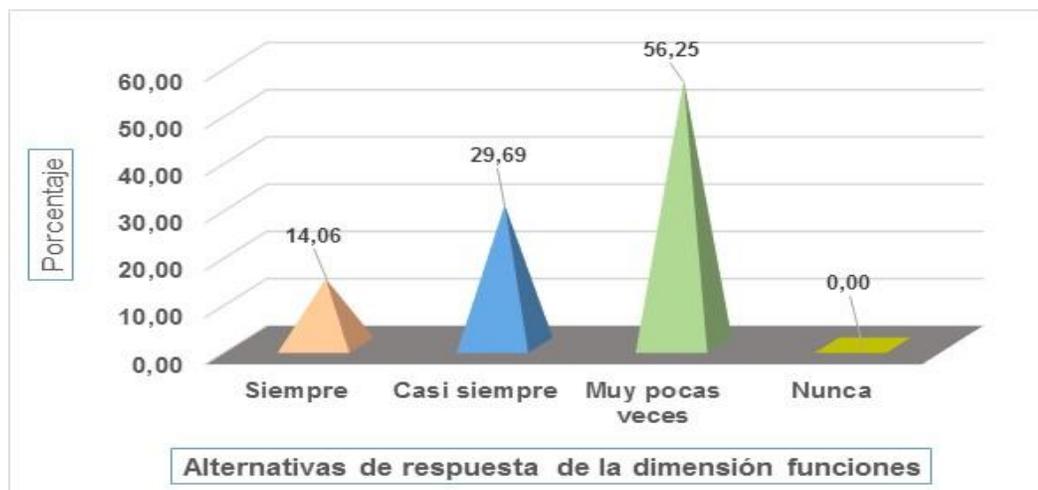
Dimensión Funciones

Cuadro 12. Resultados de la dimensión funciones.

Indicadores y Dimensión	Alternativas de respuesta								Total
	Siempre		Casi siempre		Muy pocas veces		Nunca		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
Responsabilidad	2	3,13	3	4,69	3	4,69	0	0,00	8
Control permanente	1	1,56	3	4,69	4	6,25	0	0,00	8
Control físico	0	0,00	3	4,69	5	7,81	0	0,00	8
Comprobación	1	1,56	4	6,25	3	4,69	0	0,00	8
Faltantes	0	0,00	2	3,13	6	9,38	0	0,00	8
Codificación	1	1,56	0	0,00	7	10,94	0	0,00	8
Mantenimiento	4	6,25	1	1,56	3	4,69	0	0,00	8
Inventario	0	0,00	3	4,69	5	7,81	0	0,00	8
Dimensión funciones	9	14,06	19	29,69	36	56,25	0	0,00	64

Fuente: Matriz de datos elaborada por Albarracín M. (2019)

Gráfico 9. Representación porcentual de la dimensión funciones.



Se pudo observar como un mayor resultado porcentual las deficiencias en las funciones asignadas al personal encargado en el manejo de los Bienes Muebles, lo cual demuestra que presentan faltas relativas a los procesos administrativos, sobre lo cual se deben tomar decisiones gerenciales a través de acciones o estrategias, necesarias para solventar dicha situación lo que redundará en beneficios óptimos para la gestión pública de la Institución.

CAPÍTULO II

MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE LOS BIENES MUEBLES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO TÁCHIRA

En Capítulo II se desarrollan los aspectos relacionados con el marco teórico, operacionalización de variables, y la presentación de resultados mediante los cuales se logra el cumplimiento objetivo dos relacionado con evaluar mecanismos de control interno para el manejo de los bienes muebles del departamento de servicios generales adscrito a la dirección de administración del consejo legislativo del estado Táchira.

MARCO TEÓRICO

El control interno es una función elemental en la administración, tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos de las otras cuatro fases que la componen: Planeación, organización, captación de recursos y administración, de allí que es el control el que verifica la situación real de la institución, es decir, es el que informa si los hechos van de acuerdo con los objetivos. Se desprende entonces que, no se puede concebir una buena planeación sin control, ni una organización eficiente sin control, ni captar recursos (humanos, materiales y financieros) sin control, así como tampoco una sana administración sin control. El control, en resumen, es una fase del proceso administrativo y, a su vez, forma parte de las otras cuatro fases.

El control interno es un proceso establecido por la máxima autoridad jerárquica y ejecutado por los niveles directivos y gerenciales, para asegurar la ejecución de las operaciones en forma eficiente, efectiva, actualizada, ágil y oportuna de los bienes que posee el Consejo Legislativo del estado Táchira en sus diferentes Direcciones, Departamentos y Oficinas Parlamentarias,

para, ello se han establecido mecanismos de control interno como son: Reglamentos Internos, Manuales de Normas y Procedimientos que se deben llevar a cabo en el control de los bienes muebles.

En tal sentido, la Resolución N ° 01-00-00-619 de la Contraloría General de la República (2016)⁴⁶ establece las Normas de control interno, las cuales están enmarcadas en los estándares mínimos que deben ser observados por los organismos y entidades relacionados con el control interno, en el establecimiento, implantación, funcionamiento y evaluación de sus sistemas y mecanismos de control interno, incluyendo en el articulado lo que corresponde tanto al control interno administrativo, como al control interno contable.

De acuerdo a ello, el enfoque del control interno está orientado a que los inventarios físicos de los bienes muebles estén manejados correctamente, y que los mismos sean asignados a cada oficina y queden bajo la responsabilidad de un funcionario encargado, no solamente en cuanto a su custodia, sino también en cuanto al manejo y conservación, que exista un control riguroso en cuanto a las transferencias y movimientos de los bienes dentro y fuera del Órgano Legislativo, y que los mismos cuenten con una supervisión y monitoreo permanentemente.

Para reforzar los señalamientos realizados, se plantean como antecedentes de la investigación a los mencionados a continuación:

En el estudio efectuado por Velázquez (2011)⁴⁷ titulado Propuesta Metodológica para el Registro y Control de Bienes Nacionales de la

⁴⁶ CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. Resolución N° .01-00-00-619 (2016) Publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 40.851 del 18 de febrero de 2016

⁴⁷ VELÁZQUEZ, G. (2011). *Propuesta Metodológica para el Registro y Control de Bienes Nacionales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador*. [Trabajo de Grado en línea]. Presentado para optar al título de especialista Finanzas Públicas. Universidad

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, presenta la información siguiente:

En la administración pública todo tipo de proceso debe ser normado para que sea cumplido de forma homologada por cada uno de los órganos y entes públicos y una vez analizada las regulaciones establecidas actualmente en la materia, se evidencia que en este aspecto particular las directrices existentes no orientan de forma específica este tipo de funciones. Revisado cada uno de los aspectos legales que en la actualidad proporcionan algunas pautas para normar estos procesos generalmente conllevan solo a la función contralora, más no abarca las funciones de gestión, ya que cada uno de los aspectos legales revisados no se ajusta para regular un control en un sistema de administración integrado. La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) no escapa de tal situación, razón por la cual se plantea de una metodología que estandarice los procesos de forma tal que se unifiquen criterios en materia de gestión de Bienes Nacionales.

Esta investigación sirvió como base teórica en su análisis en el Control Interno y señala la importancia de unificar criterios administrativos para normar la gestión en la administración de los bienes nacionales, el cual puede ser usado como aporte fundamental a esta investigación sobre los mecanismos de control de los Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.

De conformidad con lo planteado se revisan aspectos teóricos que sustentan este objetivo; a través de los señalamientos indicados por Huerta (2010)⁴⁸:

La administración pública ha ido cambiando su enfoque hacia la fiscalización de sus actividades, y hacia un proceso permanente de

Católica Andrés Bello. UCAB. Caracas. Venezuela. Fecha de la consulta: 28 de mayo de 2019. Disponible en: biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS2286.pdf

⁴⁸ HUERTA, D. (2010). *El Control Interno Como Herramienta para Eficientar la Administración Pública*. [Revista en línea]. *Ecorfan* SSN-e 2007-1582, Vol. 1, N°. 2, 2010, págs. 76-99 Fecha de la consulta: 14 de junio del 2019. Disponible en: <file:///E:/Descargas/Dialnet-EIControllInternoComoHerramientaParaEficientarLaAdm-4029226.pdf>

rendición de cuentas que implica transparencia de su funcionamiento.

En este marco, los tiempos actuales que los servidores públicos tengan una nueva mentalidad, que implique el hecho de reconocer la enorme responsabilidad que tienen en el manejo de los recursos públicos. Además de los ingresos que corren el riesgo de ser sancionados, por incurrir en prácticas fuera de la normativa aplicable derivadas del manejo inadecuado, irregular, doloso o por omisión del recurso propiedad del Gobierno, si consideramos que el desconocimiento de la Ley no exime de sus consecuencias por su no aplicación procedimental.

Es por ello, que el autor define: El control interno, en primera instancia como una función dentro del proceso administrativo de la administración gubernamental, para realizar diferentes actividades encaminadas al cumplimiento de los objetivos previamente fijados, definir políticas, estrategias, programas y desarrollar e implementar los procesos administrativos adecuados para garantizar el óptimo funcionamiento.

En consecuencia, esta forma parte de las actividades del ser humano, y en el caso de las actividades administrativas, toda operación forma parte de un proceso, que debe ser verificado automáticamente, para garantizar el funcionamiento de sus objetivos.

En este caso, radica la importancia de dedicar tiempo a la instrumentación y difusión de los mecanismos de control en la administración gubernamental, motivada a que su carencia o deficiencia obstaculiza la consecución de objetivos.

Según Dorta (2005)⁴⁹, fundamentado en el informe del *committee of sponsoring organizations de la treadway commission* o comité de

⁴⁹ DORTA, J. (2005). *Teorías organizativas y los sistemas de control interno*. [Documento en línea] Revista Internacional Legis de Contabilidad y Auditoría N°:22, Abr.-Jun./2005, Págs. 9-58 Fecha de la consulta: 14 de junio del 2019. Disponible en: http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rcontador&document=rcontador_7680752a7d9f404ce0430a010151404c

organizaciones patrocinadoras de la comisión de normas (COSO), conocido como informe COSO, el control interno es:

Un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías: a) Eficacia y eficiencia de las operaciones; b) Fiabilidad de la información financiera; c) Cumplimiento de las leyes y normas aplicables". El logro de los objetivos del control interno favorece la supervivencia y éxito de las organizaciones de mercado, al ser directamente vinculadas con su razón de ser. Aunque en las organizaciones públicas tal apreciación no se presente tan evidente, como consecuencia de su diferente naturaleza jurídico-política, actualmente estamos asistiendo a un cambio estratégico en el que las entidades del sector público están transformando de forma notoria su forma de actuar. En este proceso de transformación, los sujetos implicados están demandando que los sistemas de gestión públicos actúen con mayor eficacia y eficiencia, sin merma de la legalidad vigente y proporcionando paralelamente una información relevante y fiable. Así mismo, la dinamicidad y complejidad del entorno en el que operan las organizaciones actuales exigen un diseño organizativo flexible en el que la información no financiera juega un papel sin precedentes que parece no haber calado en los postulados de este marco conceptual.

Otra definición de control interno, es la presentada por Perdomo (2000)⁵⁰ que expresa:

Referirse a una herramienta muy valiosa, que puede contribuir en buena medida a garantizar el cumplimiento de una dependencia, asegurándolo con un margen razonable, la consecución de sus objetivos básicos o como mínimo la supervivencia de la propia dependencia, área o función. Es importante destacar, que solo opera cuando el control interno realmente atiende los riesgos que enfrentan los procesos que lleva acabo la dependencia, área o función, y se ha tomado la decisión a nivel directivo, de operarlo con el personal adecuado. En consecuencia, el éxito del control depende de varios factores preponderantemente internos.

⁵⁰ PERDOMO, M. (2000). *Fundamentos de Control Interno. Impreso por Internacional Thomson Editores S.A. de C.V. en México 2000. p.318 [Documento en línea]. Fecha de la consulta: 14 de junio del 2019. Disponible en: file:///E:/Descargas/Dialnet-EIControllInternoComoHerramientaParaEficientarLaAdm-4029226%20(3).pdf*

Analizando las anteriores definiciones, se puede decir que el control interno es un conjunto de mecanismos, normas y procedimientos prescritos por la gerencia de cualquier institución y ejecutado por todos los niveles de la misma, con la finalidad de obtener información confiable y oportuna, lograr la protección de los activos dentro de la institución y permitir que se cumplan las políticas establecidas, disminuir los riesgos de errores e irregularidades, así como también asegurar que se cumplan los objetivos pautados. El estudio del control interno, interesa a los directivos y a todos aquellos que manejen fondos públicos, pues son responsables de establecer y mantener mecanismos de control interno eficaces, que aseguren el logro de los objetivos previstos, la custodia de los recursos, el cumplimiento de las leyes y normas jurídicas.

Se puede considerar entonces, que el logro de los objetivos está sujeto a que los mecanismos de control interno sean efectivos y proporcionen una garantía razonable, de esta manera los objetivos de información financiera y de cumplimiento puedan ser logrados, debido a que están dentro del alcance de la administración. Sin embargo, el propósito de estos mecanismos de control esté dirigidos a evaluar la consistencia e interrelación entre los objetivos y metas en los distintos niveles, la identificación de factores críticos de éxito y la manera en que se reporte el avance de los resultados y se implementan las acciones indispensables para corregir las desviaciones.

En Venezuela, el control interno del Sector Público está regulado por la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y el Sistema Nacional de Control Fiscal, la cual contiene todo un capítulo relacionado con la definición y desarrollo del control interno de la administración pública. Sobre ese particular hay que establecer algunas distinciones.

La Doctrina Moderna considera que es una obligación de la administración pública en su actuación rutinaria, establecer un control

primario o interno de la administración activa dando oportuna solución a los problemas que pudieran presentarse, actuando de conformidad con la Constitución y las Leyes. En este caso puede deducirse, que el control interno incluye su sistema integral que difiere del control externo, el primero lo realiza la propia administración activa y el segundo un ente totalmente distinto a él. De conformidad a lo establecido en el Artículo 35 de la citada Ley, 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 la 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.

Con respecto a lo señalado, la Ley no deja ninguna duda sobre a quién corresponde la responsabilidad de organizar, establecer, mantener y evaluar el Sistema de Control Interno, ya que el Artículo 36 de la Ley en comento, obliga a las máximas autoridades de cada ente a implantarlo, adecuándolo a su naturaleza, estructura y fines. Como una obligación complementaria y conforme a lo previsto en el Artículo 37 de la ya referida Ley, 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.

Asimismo, los Órganos de Control Interno y Externo juegan un papel importante dentro de la administración pública. Un ejemplo de ello es la Auditoría Operativa del ejercicio fiscal 2014 de fecha 30 de marzo del 2016⁵¹

⁵¹ CONTRALORÍA DEL ESTADO TÁCHIRA, Informe Definitivo N° 1-05-16 Auditoría Operativa Ejercicio Fiscal 2014 30 de marzo 2014. Documento no publicado

realizada al Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira, por parte de la Contraloría del Estado Táchira, mediante la cual se evidenció “deficiencias importantes de control interno en el parque vehicular, en relación a su control integro como Bienes Muebles del Órgano, así como varias actuaciones relativas al mismo alcance por parte de la Unidad de Auditoria Interna”. La administración pública, se organiza y funciona a través de principios constitucionales que ponen de manifiesto las grandes líneas de las administraciones originadas a raíz de la Revolución Francesa y posteriormente transformadas por las exigencias del Estado Social de Derecho, entre estos principios podemos resaltar los siguientes:

Legalidad: Este es un principio constitucional básico relativo a la administración pública, la cual se encuentra plenamente sometida a la ley y al derecho, es decir, sujeta al ordenamiento jurídico que actúa de acuerdo con las normas constitucionales, legales y a los principios generales del derecho; lo cual implica además que, la actuación de la administración pública pueda ser controlada jurídicamente por el órgano jurisdiccional. Por su parte, la Ley Orgánica de la Administración Pública, establece que la actividad de la Administración Pública se desarrollará basándose en este principio.

Participación ciudadana: En nuestro Estado democrático y social de derecho y de justicia se establece, como una manifestación de uno de los principios de gobierno consagrados por la Constitución, la participación ciudadana, en este sentido, se le permite su inherencia en la Administración Pública, en situaciones específicas, tales como, elaboración de normas de carácter general, acceso a los archivos y registros públicos, audiencia del interesado en los procedimientos administrativos, por lo que concretamente la idea general de la participación ciudadana se complementa con el deber general de información por parte de la Administración a los particulares, lo que

implica que la Administración Pública debe brindar las condiciones mínimas a todos los administrados para acceder a la información que administren, sin expresión de causa, salvo aquellas que afectan la intimidad personal, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente sean excluidas por Ley; y extender las posibilidades de participación de los administrados y de sus representantes, en aquellas decisiones públicas que les puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión, el servicio de acceso a la información y la presentación de opinión.

Eficacia: Comprende, el funcionamiento de los órganos de la Administración Pública, ajustados a políticas, estrategias, metas y objetivos que se establezcan en los respectivos planes y compromisos de gestión, así como a las actividades, evaluaciones y control del desempeño institucional y de los resultados alcanzados. Se trata de uno de los principios de carácter programático, ya que de él derivan configuraciones jurídicas particulares de la Administración, sin embargo, conviene recordar que la necesaria eficacia de la administración no puede desligarse de los principios fundamentales del estado de derecho, no pudiéndose justificar actuaciones que prescindan de los límites formales, procesales y materiales señalados por el ordenamiento jurídico a la Administración.

Eficiencia: Se refiere este principio a la validez de la relación entre la asignación y utilización del capital humano, recursos materiales y presupuestarios puestos a disposición de la Administración Pública, y su vinculación con el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos, comprometiendo la responsabilidad fiscal.

Celeridad: Se concreta en el respeto que debe prestarle la Administración Pública a los derechos que le corresponden a los administrados, debiendo ajustar su actuación, de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una

decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento jurídico.

Transparencia y simplicidad: Estos principios desarrollados de manera conjunta por la ley especial, están referidos a la finalidad de la organización de la Administración Pública, en la cual debe prevalecer la simplicidad institucional y la transparencia en su estructura organizativa, asignación de competencias, adscripciones administrativas y relaciones interorgánicas. Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir. Por su parte, la transparencia implica la facultad que tienen los administradores para acceder sin restricciones a la información, así como también, conocer y evaluar en su integridad, el desempeño y la forma de conducción de la gestión gubernamental.

Responsabilidad patrimonial del Estado: Este principio innovador, consagrado a partir de la Constitución de Venezuela de 1999, está concebido como una responsabilidad objetiva, referida a las actuaciones de los funcionarios que actúan en el campo del derecho público y que permite subsanar los daños ocasionados a los bienes y derechos de los particulares, siempre que la lesión sea imputable al funcionamiento de la Administración Pública, independientemente de que dicho daño derive del funcionamiento normal o anormal de la misma.

Responsabilidad de los funcionarios públicos: La Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela reitera la responsabilidad individual de los funcionarios públicos, en cuanto a servidores de la Administración Pública y gestores de los intereses generales, en consecuencia, cuando causen daños, bien sea por abuso de poder, por la desviación del mismo, o violando las disposiciones constitucionales o legales, serán responsables civil, penal o administrativamente, de los actos que dicten, ordenen,

ejecuten, violen o menoscaben los derechos garantizados por la Constitución, sin que pueda servirles de excusa órdenes superiores.

Finalidad de la Administración Pública: Constitucionalmente se establece que la Administración Pública estará al servicio de los ciudadanos, desarrollándose ampliamente este principio en la ley especial, precisando que se le dará preferencia a la atención de los requerimientos de la población en cuanto a satisfacción de sus necesidades. La Administración Pública debe asegurarles a éstos, la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con ella, además tendrá entre sus objetivos, la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas fijadas y de conformidad con los recursos disponibles.

A continuación, se presentan las variables planteadas para la investigación, las cuales se operacionalizan por medio de elementos que permitan fragmentarlas y abordarlas en el tema de una forma más minuciosa. La operacionalización de las variables se desglosa como dimensiones e indicadores. En el presente capítulo se analiza la variable Identificada como control interno, con la dimensión manejo de los bienes muebles, con los indicadores que se midieron con los ítems respectivos, se representa en el siguiente Cuadro 13:

Cuadro 13. Operacionalización de la Variable del Objetivo Específico 2

Objetivo General: Diseñar estrategias de control interno en el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.					
Objetivo Específico	Variable	Dimensiones	Indicadores	Items / Pregunta	Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos
2- Evaluar los mecanismos de control interno para el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.	Control Interno	Manejo de los bienes muebles	Normativa Legal	1, 5, 6 y 13	Encuesta tipo cuestionario (B)
			Característica Personal Administrativo	10 y 11	
			Procedimientos	2,3, 4 y 12	
			Herramienta Tecnológica	7, 8 y 9	
			Fiscalización	14 y 15	

Fuente: Albarracín, M: (2019)

De igual manera, se presentan los resultados obtenidos del registro de datos de los cuestionarios aplicados, se construyó una matriz de codificación y tabulación de resultados que aparece en el Anexo E.

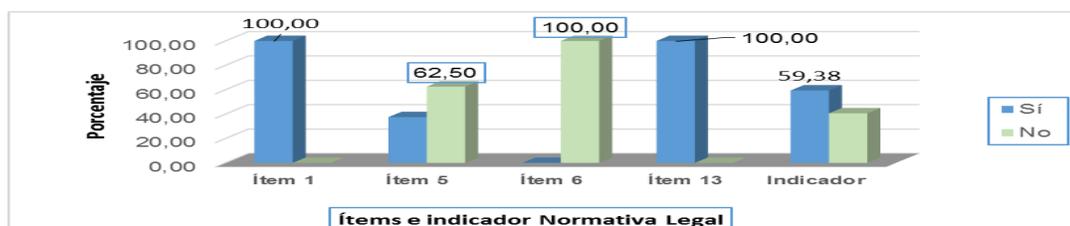
ANÁLISIS DE RESULTADOS POR INDICADOR

Cuadro 14. Resultados de los ítems y del indicador normativa legal.

Ítems /Indicador normativa legal	Alternativas de respuesta				
	Sí		No		Total
	f	%	f	%	
Ítem 1. ¿El Departamento de Servicios Generales cuenta con un Manual de Normas y procedimientos?	8	100	0	0	8
Ítem 5. ¿Considera usted, que el Departamento de Servicios Generales cuenta con la normativa legal vigente para el uso de los bienes muebles adscritos al Departamento?	3	37,5	5	62,5	8
Ítem 6. ¿Considera usted, que el Departamento de Servicios Generales está cumpliendo la normativa legal vigente para el control de los bienes muebles adscritos al Departamento?	0	0	8	100	8
Ítem 13. ¿Tiene el Consejo Legislativo del Estado Táchira un Departamento de Bienes?	8	100	0	0	8
Indicador / Total	19	59,4	13	40,6	32

Fuente: Base de datos elaborada por Albarracín M. (2019)

Gráfico 10. Representación porcentual de los ítems y del indicador normativa legal.



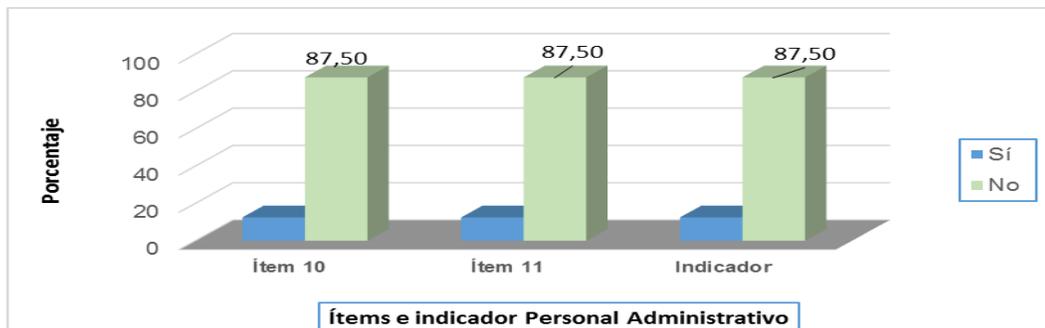
Al consultar a la muestra indicó y afirmó que el Departamento cuenta dentro de su mecanismo de control interno con un Manual de Normas y Procedimientos y con un Departamento de Bienes. Sin embargo, el 62,50 % considera que el mismo no está aplicando como mecanismo de control interno a la normativa legal vigente para el uso de los bienes muebles adscritos al Departamento Demostrando, lo cual genera debilidad en su cumplimiento normativo lo que puede afectar la gestión operativa de la Institución en el logro de objetivos.

Cuadro 15. Resultados de los ítems y del indicador características del personal administrativo:

Ítems /Indicador	Alternativas de respuesta				Total
	Sí		No		
	f	%	f	%	
Ítem 10. ¿El personal administrativo asignado como responsable de la guarda y custodia de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales, es suficiente para el desarrollo de las actividades propias del proceso?	1	12,50	7	87,50	8
Ítem 11. ¿El personal administrativo asignado como responsable de la guarda y custodia de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales, cuenta con el perfil adecuado para el desarrollo de las actividades propias del proceso?	1	12,50	7	87,50	8
Indicador / Total	2	12,50	14	87,50	16,00

Fuente: Base de datos elaborada por Albarracín M. (2019)

Gráfico 11. Representación porcentual de los ítems y el indicador personal administrativo.



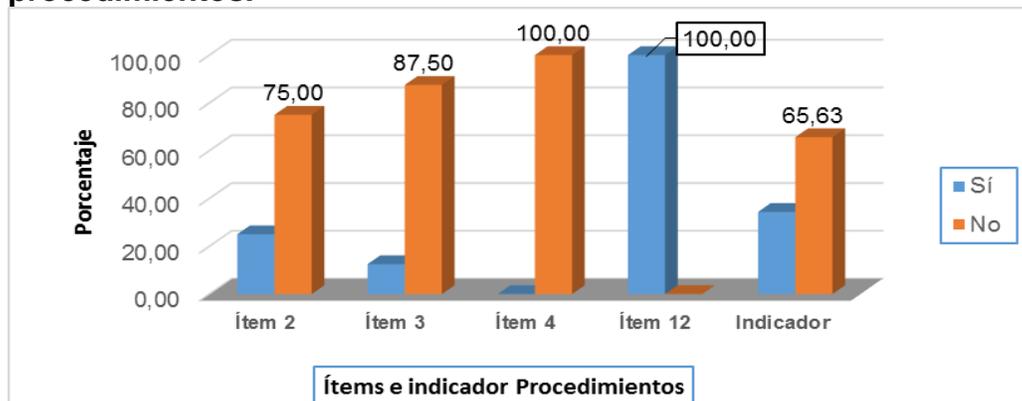
El personal administrativo conforma un mecanismo de control debido a que se forman con las prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas en todos los niveles dentro de la organización, con la actitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente, sin embargo, se puede observar que el personal asignado como responsable de la guarda y custodia de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales, no es suficiente, ni tampoco cuenta con el perfil adecuado para el desarrollo de las actividades propias del proceso. A tal efecto, se determinó que la administración no se enfocó en los riesgos que afectaron las acciones que se desarrollaron en el Departamento.

Cuadro 16. Resultados de los ítems y el indicador procedimientos.

Ítems /Indicador procedimientos	Alternativas de respuesta				Total
	Sí		No		
	f	%	f	%	
Ítem 2. ¿El Departamento de Servicios Generales controla el cumplimiento de los procesos y normas referentes a la información de bienes muebles?	2	25,00	6	75,00	8
Ítem 3. ¿El proceso de la administración de los bienes muebles está funcionando adecuadamente en el Departamento de Servicios Generales?	1	12,50	7	87,50	8
Ítem 4. ¿El proceso de control de los bienes muebles está funcionando adecuadamente en el Departamento de Servicios Generales?	0	0,00	8	100,00	8
Ítem 12 ¿El Departamento de Servicios Generales tiene identificados los bienes muebles adscritos al Departamento?	8	100,00	0	0,00	8
Indicador Procedimientos	9	28,13	15	46,88	32,00

Fuente: Base de datos elaborada por Albarracín M. (2019)

Gráfico 12. Representación porcentual indicador procedimientos.



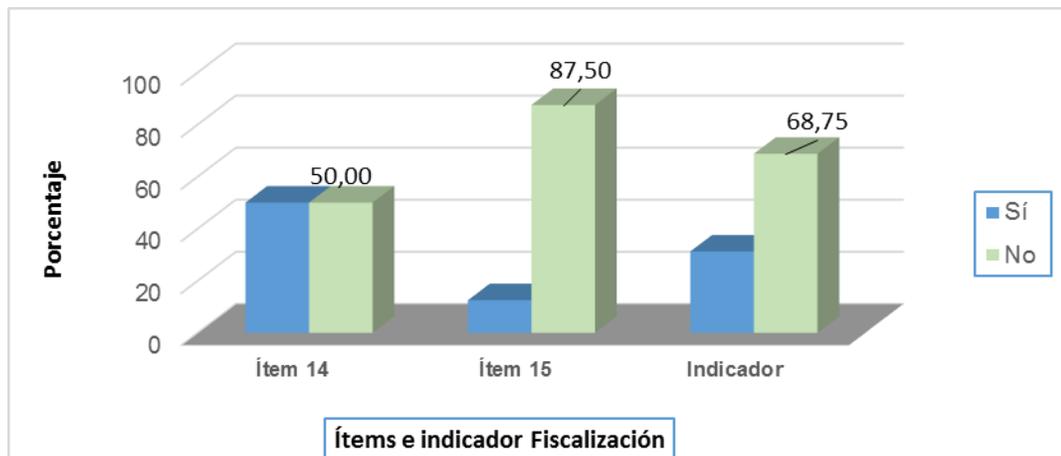
El mecanismo de control interno de identificación de los bienes muebles adscritos al Departamento funciona; sin embargo, no se controló el cumplimiento de los procesos y normas referentes a la información de bienes muebles; demostrando de esta manera que el proceso de la administración no funcionó. En tal sentido, estos resultados expresan que los mecanismos de control interno no fueron aplicados adecuadamente, lo que trajo como consecuencia debilidades en el cumplimiento de los objetivos.

Cuadro 17. Resultados de los ítems y el indicador fiscalización

Ítems /Indicador fiscalización	Alternativas de respuesta				Total
	Sí		No		
	f	%	f	%	
Ítem 14. ¿El Departamento de Servicios Generales ha sido objeto de alguna fiscalización por parte de la Contraloría del Estado?	4	50,00	4	50,00	8
Ítem 15. ¿Considera que el Departamento está preparado para una auditoria por parte de la Contraloría del Estado Táchira?	1	12,50	7	87,50	8
Indicador fiscalización	5	31,25	11	68,75	16

Fuente: Base de datos elaborada por Albarracín M. (2019)

Gráfico 13. Representación porcentual del indicador fiscalización.



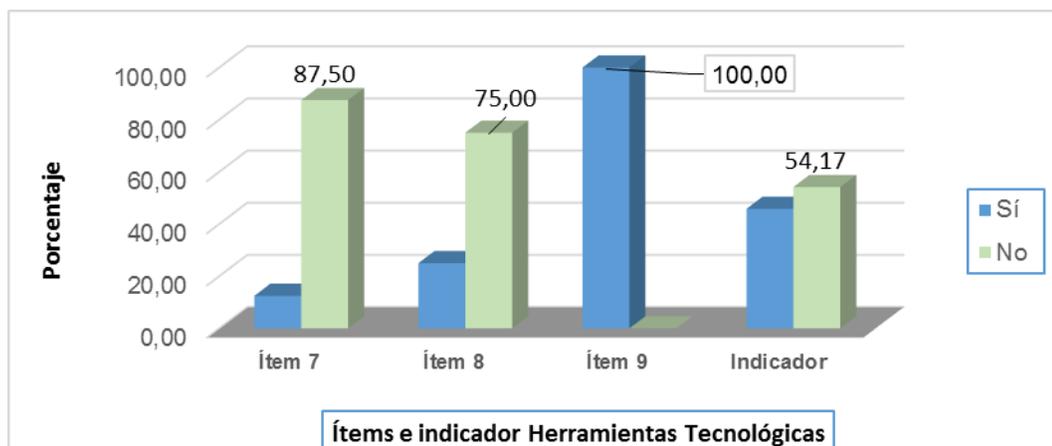
En cuanto al indicador fiscalización, el Gráfico 12 muestran que el 68.75 % del Departamento de Servicios Generales, ha sido objeto de fiscalización por parte de la Contraloría del Estado, y a la vez se consideró que no está preparado para recibirla. Esto indica que el Departamento no ha detectado desviaciones en las operaciones relativas al manejo de los bienes muebles, no se ha determinado los riesgos potenciales en su administración, situación que demuestra debilidad en la supervisión, como mecanismo de control interno, hasta donde es posible y factible en las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas.

Cuadro 18. Resultados de los ítems y del indicador herramientas tecnológicas.

Ítems /Indicador herramientas tecnológicas	Alternativas de respuesta				Total
	Sí		No		
	f	%	f	%	
Ítem 7. ¿Considera usted, que el Departamento de Servicios Generales cuenta con las herramientas tecnológicas para el cumplimiento de todos los procesos de la administración de los bienes muebles?	1	12,50	7	87,50	8
Ítem 8. ¿Considera usted, que las herramientas tecnológicas con la que cuenta el Departamento de Servicios Generales son suficientes para el cumplimiento de todos los procesos de la guarda y custodia de los bienes muebles?	2	25,00	6	75,00	8
Ítem 9. ¿Existe un sistema de información que permita conocer la cantidad de bienes muebles adscritos al Departamento?	8	100,00	0	0,00	8
Indicador herramientas tecnológicas	11	45,83	13	54,17	24

Fuente: Base de datos elaborada por Albarracín M. (2019)

Gráfico 14. Representación porcentual del indicador herramientas tecnológicas.



Las herramientas tecnológicas, como mecanismo de control interno, con la que cuenta el Departamento no son suficientes para el cumplimiento de la guarda y custodia de los bienes muebles y todos los procesos de la administración; aun cuando el 100 % de los encuestados afirma que existe

un sistema de información que permite conocer la cantidad de bienes muebles adscritos al Departamento.

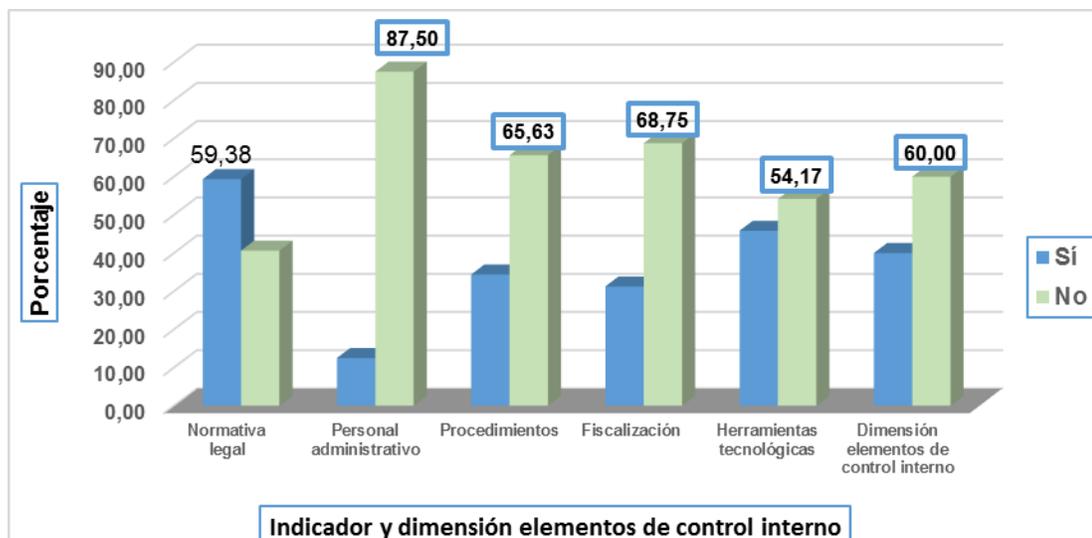
A continuación, se presenta el análisis de los resultados de las dimensiones relacionadas con cada indicador, de acuerdo al cuestionario dirigido al personal que tiene bajo su responsabilidad la custodia, registro y resguardo de los bienes del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del Estado Táchira; esto con el propósito visualizar de manera global el comportamiento de cada dimensión asociada al objetivo específico. Se presentan los resultados de los indicadores y de la dimensión elementos de control interno en el Cuadro 19 y Gráfico 15

Cuadro 19. Resultados de los indicadores y de la dimensión elementos de control interno.

Indicador/Dimensión	Alternativas de respuesta				Total
	Sí		No		
	f	%	f	%	
Normativa legal	19	59,38	13	40,63	32
Características personal administrativo	2	12,50	14	87,50	16
Procedimientos	11	34,38	21	65,63	32
Fiscalización	5	31,25	11	68,75	16
Herramientas tecnológicas	11	45,83	13	54,17	24
Dimensión Elementos de control interno	48	40,00	72	60,00	120

Fuente: Base de datos elaborada por Albarracín M. (2019)

Gráfico 15. Representación porcentual de los indicadores y de la dimensión elementos de control interno.



Después de analizada la dimensión mecanismo de Control Interno, se observó que el 60,00%, de la población-muestra no está conforme con el actual Sistema de Control Interno en el Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del Estado Táchira, debido a que este presentó debilidades o deficiencias en los procedimientos administrativos y su control interno, así como en el incumplimiento de algunas normas generales y la identificación y evaluación de riesgos en la actividades a ejecutar.

Por lo que resulta importante y necesario proponer acciones o estrategias de control interno para el Departamento, para que este cumpla efectivamente con las operaciones medulares en relación resguardo, guarda, mantenimiento, control y custodia de los Bienes Muebles adscritos al mismo.

CAPÍTULO III

ELEMENTOS QUE CONFORMAN LAS ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN EL MANEJO DE LOS BIENES MUEBLES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO TÁCHIRA

En este Capítulo se presentan los elementos que conforman las estrategias de control interno en el manejo de los bienes muebles del departamento de servicios generales adscrito a la dirección de administración del consejo legislativo del estado Táchira con lo cual se dará cumplimiento al tercer objetivo planteado.

Presentación de la propuesta

Las ideas expuestas por Mantilla (2014)⁵² señalan que, para que un sistema de control sea efectivo es necesario que cumpla con ciertos requisitos, en resumen, se mencionan los siguientes:

Exactitud: Un sistema de control que genera información inexacta puede dar como resultado que la gerencia no tome la acción cuando debe o responda a un problema que en realidad no existe. Un sistema de control exacto es confiable y produce datos válidos.

Oportunidad: Los controles deben llamar la atención de los gerentes a tiempo sobre las variaciones para impedir efectos serios en el desempeño de una unidad. La mejor información tiene poco valor si está fuera de tiempo. Por tanto, un sistema de control efectivo debe proporcionar información oportuna.

Economía: Un sistema de control debe ser de operación económica. Cualquier sistema de control debe justificar los beneficios que proporciona con relación a los costos en los que incurre. Para reducir costos, la gerencia debe tratar de imponer el menor número de controles que sean necesarios para proporcionar los resultados deseables.

⁵² MANTILLA, S (2014). Auditoria del Control Interno. 3ª Edición. Ecoe Ediciones. Bogotá, Colombia.

Flexibilidad: Los controles efectivos deben tener flexibilidad suficiente para ajustarse al cambio adverso o aprovechar nuevas oportunidades. Pocas organizaciones enfrentan entornos que sean tan estables que no necesitan la flexibilidad. Hasta estructuras altamente mecánicas requieren de controles que puedan ajustarse conforme los tiempos y las condiciones varíen.

Comprensión: Los controles que no pueden ser entendidos por los usuarios no tienen valor alguno. En ocasiones es necesario, por tanto, sustituir controles simples por dispositivos complejos. Un sistema de control que sea difícil de comprender puede provocar errores innecesarios, frustrar a los empleados y eventualmente, ser ignorado.

Criterios razonables: Las normas de control deben ser razonables y alcanzables. Si son demasiado elevadas o irrazonables, ya no motivan. Ya que la mayoría de los empleados no quiere ser etiquetado como incompetente por superiores que hacen demasiadas preguntas, los empleados pueden recurrir a tácticas ilegales o faltas de ética simplemente por cumplir las normas. Los controles deben imponer las normas que sean un reto y que obliguen a las personas a llegar a niveles de desempeño más altos, pero sin que desmotiven o fomenten engaños.

Planificación estratégica: La gerencia no puede controlarlo todo en una organización. Aún si pudiera, los beneficios no justificarían su costo. Como resultado de ello, los gerentes deben colocar controles en aquellos factores que sean estratégicos para el desempeño de la organización. Los controles deben abarcar actividades fundamentales, operaciones y acontecimientos dentro de la organización.

Énfasis en la excepción: Ya que los gerentes no pueden controlar todas las actividades, deben colocar sus dispositivos de control estratégico donde esos dispositivos puedan hacer resaltar sólo las excepciones. Este tipo de sistema de excepción asegura que el gerente no se vea abrumado por información sobre desviaciones de las normas.

Criterios múltiples: Los gerentes y empleados por igual, buscarán dar una buena impresión en los criterios que están controlados. Si la gerencia controla mediante el uso de una sola unidad de medida como las utilidades por unidad, los esfuerzos de trabajo harán énfasis sólo en dar una buena impresión en esta norma. Los criterios múltiples tienen un efecto positivo doble, ya que son más difíciles de manejar que una medida única, pueden desalentar los esfuerzos de simplemente dar una buena impresión. También el desempeño pocas veces puede evaluarse objetivamente con un

solo indicador, los criterios múltiples hacen posible evaluación de desempeño más exactas.

Acción correctiva: Un sistema de control efectivo no sólo indica cuando una desviación significativa de una norma presenta, sino también sugiere qué acción debe tomarse para corregir la desviación.

De acuerdo a lo señalado, la existencia de un adecuado sistema de Control Interno emana la tranquilidad de saber que se cuenta con normativas que permiten a los funcionarios o empleados conocer cómo deben desarrollar las operaciones, las características de las mismas, bajo qué nivel de supervisión, entre otros.

Asimismo, de un sistema de control interno efectivo se deriva el cumplimiento de metas y objetivos de la Institución y por ende de las unidades operativas; además, garantiza la transmisión de información entre los distintos niveles de la Institución (trabajadores y directivos). Podemos decir, entonces, que la implementación de un Control Interno efectivo, reduce el riesgo inherente a cualquier organización.

Las estrategias de control interno como un proceso que deben ser ejecutadas por todos los niveles jerárquicos incluyendo el personal adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del Estado Táchira, para asegurar la ejecución de las operaciones en forma eficiente, efectiva, actualizada, ágil y oportuna de los bienes que posee el Consejo Legislativo del Estado Táchira en sus diferentes Direcciones y Departamentos, se ha establecido en su política interna, manuales de normas y procedimientos y reglamentos internos que se deben llevar a cabo en el control de los bienes que se posee.

Justificación de la Propuesta

El estudio realizado en el desarrollo de la presente investigación fundamentado en los resultados expresados mediante la aplicación de los

instrumentos, definen que el control interno aplicado en el Departamento de Servicios Generales, no está conforme a los fines para los cuales fue establecido.

De igual manera, está representado en gran parte por deficiencias en el cumplimiento de los mecanismos de control interno relativos a las normas legales vigentes, esto impide su operatividad eficaz y eficiente y como efecto en el incumplimiento de los objetivos, manifestándose todo ello en el mal desempeño de la gestión administrativa.

El Departamento de Servicios Generales, sigue las instrucciones dadas por la Dirección de Administración, en cuanto a los mecanismos de control interno que se deben llevar en el manejo, guarda y custodia de los Bienes Muebles asignados a dicho Departamento, sin embargo, se demostró que no hay supervisión, la cual permita el monitoreo de las actividades a ser desarrolladas.

En efecto, es de vital importancia la aplicación de esta propuesta para promover y afianzar con preocupación e interés para dar mayor eficiencia al Departamento de una manera moderna flexible, transparente y oportuna que permita lograr el impacto deseado o necesario para satisfacer a los usuarios y lograr optimizar el control interno del área.

Estructura de la Propuesta

Esta propuesta está estructurada por aquellas estrategias diseñadas para ocuparse de nivelar y regular las actividades necesarias para que el Departamento de Servicios Generales, ejerza su máximo esfuerzo en la búsqueda de la calidad en la mejora de las operaciones que redundará en el beneficio del Órgano.

Objetivo General

Diseñar las estrategias de control interno en el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.

Definición de la estrategia

A raíz de la elaboración de la matriz FODA, se obtuvo la información que permitió trazar una estrategia para conseguir los objetivos, organizativos, productivos y financieros marcados. Se obtuvo un mapa que permitió obtener la situación objetiva, para saber dónde está y señalar el camino hacia donde se dirige.

Como inicio de ese momento, se define una estrategia que en opinión de Marin (2019)⁵³ es “que le permita aprovechar las oportunidades detectadas, corregir las debilidades que existen, conocer a su competencia y preparar la organización para hacer frente a las amenazas que se le presenten”.

Los objetivos que se fijaron se jerarquizan en función de las prioridades marcadas. Tienen que ser reales, consistentes y han de poder cuantificarse. Las metas a conseguir, han de ser lo más tangibles posible para trazar una estrategia que permita conseguirlas y que incluya la modificación o creación de determinados procesos.

⁵³ MARIN J. (2019). *Cerem International Business School*. [Documento en línea]. Fecha de la consulta: 6 de julio del 2019. Disponible en: <https://www.cerem.es/blog/claves-para-hacer-un-buen-dafo-o-foda>.

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN EL MANEJO DE BIENES MUEBLES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

Las estrategias de control interno, son procedimientos aplicados en la realización de las actividades diarias de manera tal que permita perfeccionar el sistema de control interno, dándole un sentido de dirección dentro de la Institución, que permitan reaccionar ante los cambios del entorno adaptando la estructura organizacional a los mismos, y que tanto la alta gerencia como los funcionarios, puedan evaluar sus progresos, a través de un estándar de desempeño. Serna (2000)⁵⁴

Seguidamente, se presenta la metodología que dio solución a la presente investigación, es decir, la construcción de las estrategias a través del Análisis FODA, que por las características que posee y, de acuerdo a la información y datos obtenidos durante el estudio y análisis del problema, se seleccionó como el método apropiado para concluir el tema.

Procedimiento para desarrollar el análisis FODA

1.- Definir el objetivo

Tener una perspectiva de cómo pudiera ser el nuevo proyecto desde el principio hasta el final, ya identificado claramente el objetivo. El análisis FODA comienza a desarrollar su papel ayudando a la búsqueda del mismo en el modelo de la planeación estratégica.

2.- Desarrollo del FODA:

A: Información de las fortalezas y las debilidades

- Crear una lista de las fortalezas actuales

⁵⁴ SERNA, H. (2000). *Gerencia Estratégica*. Bogotá, D.C., Colombia. 3R Editores Ltda.

- Crear una lista de las debilidades actuales.

B: información de las oportunidades y amenazas

- Crear una lista actual de las oportunidades a futuro
- Crear una lista actual de las amenazas reales en el futuro.

Las listas deben contener información real, y actual con los puntos especificados y explicados sencillamente.

Luego, los 4 elementos deben ser evaluados.

Para:

- Presentar las estrategias o procedimientos a seguir
- Evaluar las estrategias por prioridad.

3.- Ejecutarlo

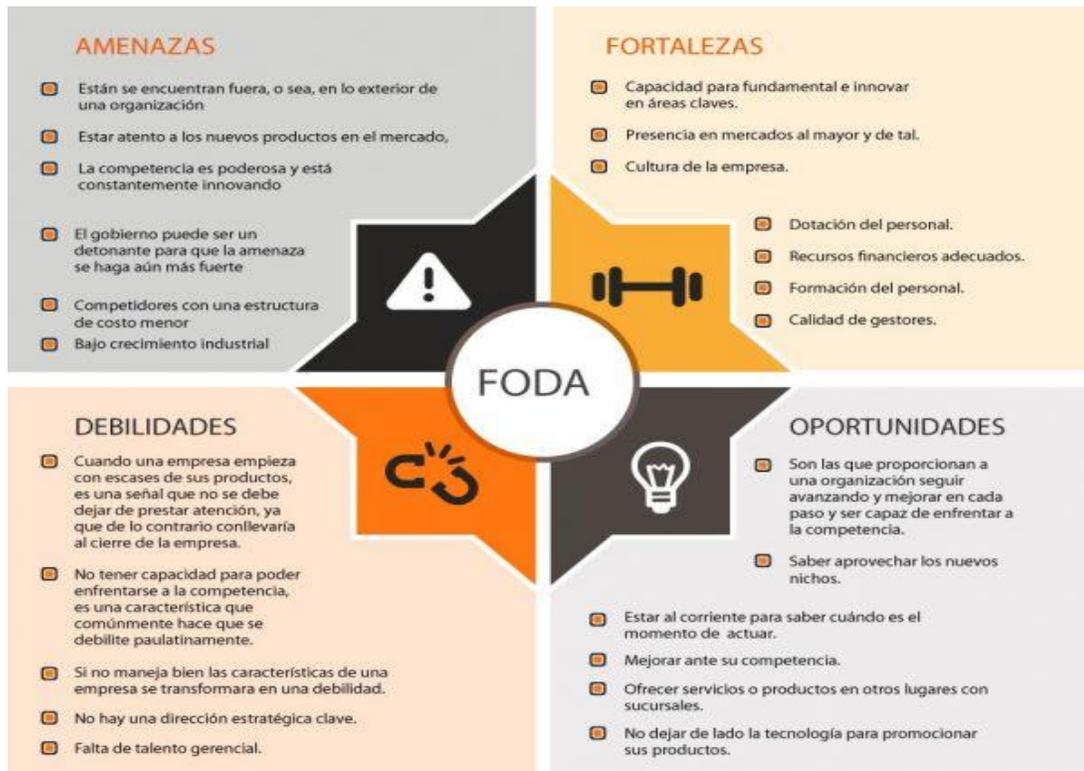
Al identificar y evaluar los resultados FODA, se comenzará a desarrollar las estrategias necesarias ya sea en corto o largo plazo.

Para elaborar una matriz FODA, se debe poseer un estudio interno y externo de la organización; de esta manera se podrá seguir en el ámbito de trabajo del Departamento sin contratiempos y responder al entorno tan cambiante de manera eficaz y proactiva.

Asimismo, con un buen estudio y análisis FODA, el Departamento podrá cumplir con las metas que se haya trazado, ubicará sus puntos débiles y podrá transformarlos de manera rápida y eficaz, en oportunidades.

A continuación, se presentan los elementos de la FODA en el Gráfico 16.

Gráfico 16. FODA y sus elementos principales.



Fuente: Matías (2016)⁵⁵

El análisis DOFA / FODA según Herrera (2002)⁵⁶ es usualmente presentado como una matriz de cuatro secciones; del entorno (oportunidades y amenazas) y las capacidades internas (fortalezas y debilidades), una para cada elemento que la conforma, previa identificación y descripción del tema a considerar. El cotejo de los componentes que la integran, origina las estrategias o alternativas que van a beneficiar y mejorar la situación planteada.

⁵⁵ MATIAS, R. (2016). FODA: *Matriz o Análisis FODA – Una herramienta esencial para el estudio de la empresa*. Santiago, Chile. Retrieved from [Documento en línea] Fecha de la consulta: 26 de agosto de 2019. Disponible en: <https://www.analisisfoda.com/>

⁵⁶ HERRERA, F. (2002) *Metodología para el análisis FODA dirección de planeación y organización*. Instituto Politécnico Nacional, secretaría técnica, México.

El análisis DOFA/FODA se representa en el Cuadro 20 que aparece a continuación:

Cuadro 20. Análisis DOFA / FODA

ANÁLISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES Enumerar las de mayor	AMENAZAS Enumerar las de mayor
ANÁLISIS INTERNO	impacto.	impacto.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS	ESTRATEGIAS
Enumerar las de mayor impacto.	FO	FA
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS	ESTRATEGIAS
Enumerar las de mayor impacto.	DO	DA

Fuente: Adaptado por el autor, Serna (2000)⁵⁷

ANÁLISIS INTERNO

Los elementos internos que se deben analizar durante el análisis FODA, corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, entre otros.

- **Fortalezas**

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian su actuación en pro de la gestión de otra de igual clase.

⁵⁷ SERNA, H. (2000). *Gerencia Estratégica*. Bogotá, D.C., Colombia. 3R Editores Ltda.

- **Debilidades**

Las Debilidades se refieren, por el contrario, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que el departamento ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha del Órgano.

ANÁLISIS EXTERNO

La organización no existe ni puede existir fuera de un ambiente, fuera de ese entorno que le rodea; así que el análisis externo permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto puede presentarle al Órgano.

- **Oportunidades**

Las oportunidades son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno y que, una vez identificadas, pueden ser aprovechadas.

- **Amenazas**

Las amenazas son situaciones negativas externas al Departamento que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, es necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.

Los resultados obtenidos de aplicar la matriz FODA, se presentan en, el Cuadro 21 que aparece a continuación:

Cuadro 21. Resultados Importantes por aplicación FODA.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO TÁCHIRA.	
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Existen controles para mantenimiento de los bienes Muebles • Existe un manual de normas y procedimientos • La normativa legal vigente rige tanto los procesos internos como las funciones que se ejercen. • Sistema de información para toma de decisiones • Existe la voluntad y la conciencia por parte del personal a cambiar de estilo de trabajo y ser más eficientes
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Incidencia de Marco Legal Regulatorio • Los lineamientos estratégicos de control fiscal contenidos en la normativa vigente inciden en el cambio de los procesos.
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • No se aplican estrategias que mejoren los procedimientos de control interno para así garantizar el cumplimiento de los objetivos. • Ausencia de una supervisión permanente sobre la existencia de los Bienes que permita detectar las desviaciones y subsanarlas al momento • No se evalúa el funcionamiento de los controles para determinar su efectividad y corregirlos oportunamente. • Insuficientes recursos tecnológicos para atender las funciones. • No existen controles de codificación para identificar los bienes faltantes.
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Los órganos de control fiscal, suministran información relevante, permitiendo una retroalimentación a través de las recomendaciones, coadyuvando al mejor desempeño de las funciones. • La aplicación de la Ley Orgánica de Bienes Públicos.

Fuente: Cuestionarios Aplicados 2019

TIPOS DE ESTRATEGIAS

Los tipos de estrategias según Marín (2019)⁵⁸ “más comunes son la defensiva, ofensiva, de supervivencia o de reorientación. En función del contexto de la organización y de los fines que se deseen conseguir, así como de los recursos de los que se dispone”.

En la defensiva, el Departamento está preparado para hacer frente a las amenazas que se le presenten. No está en posición de ataque, sino de defensa, lo que incluye diferenciarse Departamentos.

En la ofensiva, el Departamento está en condiciones de atacar, de crecer y de mejorar su posición ante el Órgano.

Cuando el resultado del FODA, señala una estrategia de supervivencia, el Departamento se enfrenta a una serie de amenazas externas y precisa organizar bien sus fuerzas internas. Es recomendable esperar y tener una actitud prudente que permita administrar el manejo adecuado de los bienes muebles.

Cuando el Departamento opte por una estrategia basada en la reorientación, el objetivo es la búsqueda de nuevas oportunidades y para ello conviene tener la preparación adecuada. La preparación incluye el cambio y la creación de nuevas políticas para conseguir unos resultados diferentes a los que se obtienen en la actualidad.

A continuación se representa la relación del análisis DOFA y sus estrategias en el Cuadro 22

⁵⁸ MARIN J. (2019). *Cerem International Business School*. [Documento en Línea] Fecha de la consulta: 6 de julio del 2019. Disponible en <https://www.cerem.es/blog/claves-para-hacer-un-buen-dafo-o-foda>

Cuadro 22. Relación análisis DOFA y sus estrategias

MATRIZ DOFA	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
FORTALEZAS	DEFENSIVAS	OFENSIVAS
DEBILIDADES	SUPERVIVENCIA	REORIENTACIÓN

Fuente: Muñiz y Monfort (2005)⁵⁹

ESTABLECIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO

En consideración previa y en referencia a los análisis efectuados ante la necesidad latente de optimar los procesos administrativos en el manejo de los bienes públicos del área de investigación, es oportuno que en este escenario, se presente esta alternativa el cual permitirá desarrollar otro enfoque, mejorando el departamento y su estructura funcional, empleando efectivamente las estrategias propuestas para el buen desarrollo del mismo y el surgimiento optimo hacia su gestión pública efectiva.

1.- ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (FORTALEZAS – AMENAZAS)

Este tipo de estrategias se presentan con el objeto de que la institución o área de aplicación esté preparada para enfrentar las amenazas de su entorno.

F.A.-1.1. Promover la eficiencia operativa en las funciones administrativas de tal manera que se garantice el control mediante la aplicación de la norma regulatoria vigente.

⁵⁹ MUÑIZ, L. y MONFORT, E. (2005), *Aplicación Práctica del Cuadro de Mando Integral* Barcelona España. Ediciones Gestión 2000.

F.A.-1.2. Procurar la creación de canales de comunicación aprovechando el sistema de información directo cuya legislación no afecte el desenvolvimiento y cumplimiento de las funciones del Departamento.

F.A.-1.3. Implementar programas que involucren al personal adscrito, con el fin de conocer y satisfacer las necesidades y expectativas que esperan obtener de las funciones del Departamento.

2.- ESTRATEGIAS OFENSIVAS (FORTALEZAS – OPORTUNIDADES)

En este tipo de estrategia se determina donde el Departamento quiere estar, y porqué debe adoptar estrategias de mejoramiento.

F.O.-2.1. Promover la reorganización funcional y operativa del Departamento aprovechando los conocimientos y prácticas que se posee sobre los lineamientos de control interno vigente.

F.O.-2.2. Considerar e implementar las recomendaciones efectuadas por órganos de control fiscal externo.

3.- ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA (DEBILIDADES – AMENAZAS)

Aquí el Departamento se enfrenta a las amenazas externas sin tener las fortalezas necesarias para luchar por su gestión de control interno.

D.A.-3.1. Diseñar objetivos de control, para el Departamento, a través de un instructivo sobre qué se necesita cumplir, para evitar que las amenazas y los hechos no deseados ocurran o causen perjuicio.

D.A.-3.2. Diseñar un Plan de Prevención que tome en cuenta el diagnóstico de los riesgos y los peligros potenciales en las pérdidas de los bienes muebles, el análisis de las causas que lo provocan o propician y las propuestas de medidas para prevenir o contrarrestar su ocurrencia.

4.- ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN (DEBILIDADES – OPORTUNIDADES)

En este tipo de estrategia el Departamento se plantea oportunidades que se pueden aprovechar, sin embargo, carece de preparación adecuada, por lo cual debe establecer una serie de acciones específicas y reorientar sus estrategias anteriores.

D.O.-4.1. Rediseñar y ejecutar el sistema de control interno en referencia al manejo y control de los bienes muebles, el cual la máxima autoridad en coordinación con la Dirección de Administración y el Departamento de Servicios Generales serán los encargados de establecer los lineamientos necesarios acordes en su aplicación al marco normativo aplicable.

D.O.-4.2. Incorporar normas de control referente a la verificación permanente y a la existencia de los bienes, así como su correspondiente identificación o/y codificación que garantice la seguridad de los bienes y su respectiva información de los inventarios.

D.O.-4.3. Delegar la debida autoridad al personal realizando periódicamente el correspondiente monitoreo supervisión, orientación, y coordinación en la ejecución de sus actividades de control.

D.O.-4.4. Establecer mecanismos que permitan anticiparse y reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos generales o específicos del Departamento.

D.O.-4.5. Establecer coordinación con Talento Humano en procura de orientar, capacitar y adiestrar a los funcionarios en relación al cargo que ejerzan.

D.O.4.6. Identificar los riesgos existentes a través de las siguientes herramientas: cuestionarios, diagramas de flujo, estados financieros, manuales, inspecciones, entrevistas, contratos, proyectos, e inventarios

CONCLUSIONES

Luego de logrados los objetivos planteados para la investigación se hace necesario presentar las conclusiones. En tal sentido Palella y Martins (2012)⁶⁰ expresan:

El investigador debe indagar las condiciones bajo las cuales se planteó la hipótesis, interrogarse acerca de si los medios de comprobación de la hipótesis fueron los más convenientes o los más adecuados. Requiere, además puntualizar cada uno de los aspectos que conforman las dimensiones del estudio circunscritas a los resultados obtenidos y que den respuesta a los objetivos específicos de la investigación.

Fundamentado en lo planteado por los precitados autores a continuación se presentan las conclusiones de la investigación de acuerdo a los objetivos específicos planteados, se exponen las siguientes conclusiones:

En referencia al primer objetivo específico, Analizar el funcionamiento de los procesos administrativos y de control que actualmente se ejecutan en el Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira, el Ente cuenta con los procesos administrativos y control establecidos, pero no se están ejecutando adecuadamente; además no cuenta con un personal capacitado para el ejercicio de sus funciones, evidenciándose debilidades en la identificación y respuesta al mismo, ya que no aplica los mecanismos que permitan identificar los riesgos asociados al manejo de los bienes muebles; y por lo tanto no se desarrollan las acciones necesarias para corregirlo.

Los resultados obtenidos en el desarrollo del objetivo N° 2: evaluar los mecanismos de control interno para el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de

⁶⁰ PALELLA, S. y MARTINS, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 3ra. Edición. 4ta. Reimpresión. Caracas. FEDUPEL. p.191.

Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira. En cuanto a las actividades de control, en el Departamento de Servicios Generales no existe una adecuada segregación de funciones, ya que las responsabilidades de autorizar, registrar o custodiar los bienes se encuentran separadas; pero por otra parte, no se cumplen con los niveles de aprobación y autorización de las operaciones relacionadas.

Al analizar el componente de información y comunicación, por parte de la Administración, se obtuvo de manera clara y formalmente los mecanismos de control interno del área, es decir, que existen manuales de procedimientos y reglamentos internos que establecen la normativa legal y vigente, lo que se pudo observar en la investigación en relación a esta normativa, es que el Personal no están aplicando los controles internos adecuados, lo que trae como consecuencia deficiencias en las operaciones y la falta de disponibilidad de información oportuna para la toma de decisiones.

En lo que respecta a los mecanismos de control interno de supervisión, control y resguardo de los bienes muebles, el Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira, este no efectúa evaluaciones ni percepciones físicas continuas para conocer si los controles internos funcionan de acuerdo a lo planificado, o si se requieren modificaciones, así mismo no evalúa con regularidad el desempeño de los responsables de los bienes.

Igualmente se evidencia que en el mecanismo de control interno sobre la normativa legal establecida para el control interno en el manejo de los bienes muebles existe incumplimiento reiterado de las disposiciones, lo que indican que el Departamento incumple con algunas regulaciones enmarcadas en las Normas Generales de Control Interno, en cuanto la

inexistencia de lineamientos de control interno que permitan salvaguardar el patrimonio público,

Por otra parte, se observó que el Departamento, no cuenta con las herramientas tecnológicas adecuadas, ni con los controles para la conservación física de los bienes, carece de mecanismos de seguridad, así como de autorizaciones para el acceso a los bienes, el cual no se encuentra limitado o controlado, situación que pone en riesgo los activos ya que están más propensos a extravíos o robos.

En referencia al tercer objetivo específico, consistió en Estructurar los elementos que conforman las estrategias de control interno en el manejo de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira, las mismas quedan a disposición de la institución para que sean aplicadas, considerando los recursos disponibles adecuados por la importancia que corresponda en la búsqueda de una efectiva y sana administración en el manejo de los bienes públicos.

RECOMENDACIONES

Se establece un cuerpo de recomendaciones sólo como consecuencia del estudio realizado. Al respecto, Palella y Martins (2012)⁶¹ manifiestan: “No se puede recomendar sobre lo que se cree, sino sobre lo que se observó o evidenció como aspecto susceptible a ser mejorado”. Por ello, al plantear el esquema de conclusiones se hace necesario mencionar las siguientes recomendaciones.

Rediseñar el sistema de control interno de la Dirección, a partir de un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes, con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y, derivado de ello, definir las medidas a utilizar para mitigarlos.

Actualizar las normativas internas de acuerdo con las normas vigentes en materia de bienes nacionales, para establecer la correcta ejecución de los mecanismos de control interno a los fines de que las operaciones puedan preservar la eficacia, eficiencia y economía del Departamento.

Establecer como mecanismos de control interno solicitudes y registros de mantenimiento, reparación, supervisión y revisión previa, que posibiliten además su identificación, clasificación y control de su uso o disposición, proveyendo de la información sobre el estado de los bienes al Departamento de Bienes.

Velar porque los responsables de la tenencia, uso o custodia de Bienes Muebles hagan buen uso y conservación de los mismos.

⁶¹ PALELLA, S. y MARTINS, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 3ra. Edición. 4ta. Reimpresión. Caracas. FEDUPEL, p. 191

Contar con la disponibilidad presupuestaria y financiera, para mejorar las herramientas tecnológicas, implementar programas de entrenamiento, motivación, participación y mejorar la remuneración apropiada del recurso humano; creando en ella una cultura institucional encaminada a evitar operaciones fraudulentas.

REFERENCIAS

- ARIAS, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. 7ta. Edición. Editorial Episteme. Caracas
- ANDER-EGG, E. (2000). *Metodología y Práctica del Desarrollo de la Comunidad*. Editorial Lumen Humanista, Buenos Aires.
- Auditoria Superior de la Federación. Cámara de Diputados (2013). Continuidad a los Estudios de control interno y a la Difusión del Estudio de Integridad en el sector público. Estudio Num. 1198. México. [Documento en línea] Fecha de la consulta 17 de junio de 2017. Disponible en: http://www.asf.gob.mx/Trans/Informes/IR2013i/Documentos/Auditorias/2013_1198_a.pdf
- AQUINO, R. (2017). *El Informe Coso I en el ámbito del control fiscal para el servicio prestado por las unidades de auditoría interna en el municipio Santiago Mariño del Estado Aragua*. [Trabajo de Grado en Línea]. Presentado para optar al título de Magister en Ciencias Contables. Universidad de Carabobo. La Morita. Venezuela. Fecha de consulta: 20 de julio del 2019. Disponible en: [mriuc.bc.uc.edu.ve › bitstream › handle › raquino](http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/raquino)
- BALESTRINI, M. (2001). *Como se elabora el proyecto de Investigación*. BL Consultores y Asociados. Servicio Editorial.
- BERNAL, C. (2010). *Metodología de la Investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Editorial. Prentice Hall - Pearson Educación. 3ra. edición. Bogotá. Colombia.
- CASTILLO, R. (2015). *Estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la Empresa Distribuidora Puchy Asociados C.A. San Felipe, Estado Yaracuy*. [Trabajo de Grado en Línea]. Presentado para optar al título Magíster en Administración de Empresas mención Finanzas. Universidad de Carabobo. Campus Bárbula. Venezuela. Fecha de la consulta: 28 de mayo del 2019. Disponible en: [mriuc.bc.uc.edu.ve › handle](http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle)
- CHIAVENATO, I. (2006) *Introducción a la Teoría General de Administración*. Séptima Edición. Editorial McGraw-Hill. Interamericana Editores, S. A. De C.V. México.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999) publicada en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.86 de fecha 30 de diciembre de 1999.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, con la Enmienda No. Gaceta Oficial de la república Bolivariana de Venezuela No. 5.908 (Extraordinaria) de fecha 15 de febrero de 2009.

CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO TÁCHIRA. (2016). *Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales, (Normativa Interna)* aprobado por el Consejo Legislativo del Estado Táchira mediante Resolución N° 43-2016 de fecha 30 de septiembre del 2016. Documento no publicado

CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO TÁCHIRA. (2016). *Normas Generales de Control Interno. Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Bienes*, aprobado según Resolución N° 161-2018 de fecha 28 de diciembre del 2018. (Normativa Interna) Documento no Publicado.

CONTRALORÍA DEL ESTADO TÁCHIRA. Informe Definitivo N° 1-05-16 Auditoria Operativa Ejercicio Fiscal 2014 30 de marzo 2014.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica del Administración Financiera del Sector Público. Publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.210 (Extraordinario) de fecha 30 de diciembre del 2015.

DORTA, J. (2005). *Teorías organizativas y los sistemas de control interno.* [Documento en línea] Revista Internacional Legis de Contabilidad y Auditoría N°:22, abr.-Jun./2005, Págs. 9-58. Fecha de la consulta: 14 de junio del 2019. Disponible en: http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rcontador&document=rcontador_7680752a7d9f404ce0430a010151404c

ESCALONA, O. (2005). *Lineamientos de control interno en los procesos de contratación de obras de infraestructura en la empresa municipal de infraestructura y conservación del ambiente, S.A. (EMICA)* [Trabajo de grado en el Línea] Presentado para optar al Título de Especialista en Contaduría Mención Auditoria en Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela. Fecha de la consulta: 13 de julio de 2018. Disponible en: http://bibadm.ucla.edu.ve/cgi-win/be_alex.exe?Ejemplar=T070600017167/0&Nombrebd=Baducla

FLORES, S. (2015). *Procesos Administrativos y gestión empresarial en COPROABAS JINOTEGA. 2010-2013.* [Trabajo de Grado en línea]. Presentado para optar al título de Maestría en Gerencia Empresarial Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua, Facultad

- Regional Multidisciplinaria Matagalpa. Nicaragua. Fecha de la consulta 14 de abril del 2018. Disponible en: repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf FRANCÉS, A. (2006). *Estrategias y Planes para la Empresa con el Cuadro de Mando Integral*. Primera Edición. Editorial Pearson. Méjico.
- GÁMEZ, M. (2013). *Lineamientos de Control Interno para el Área de Bienes Nacionales del Instituto Autónomo Consejo Nacional de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (Idena). Región Zulia*. [Tesis de Grado] Trabajo Especial de Grado, para optar al Título de Especialista en Contaduría. Mención: Auditoría. La Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. División de estudios para Graduados. Maracaibo, Estado Zulia. Fecha de la consulta: 15 de julio de 2019. Disponible en <https://docplayer.es/87702278-Trabajo-especial-de-grado-para-optar-a-titulo-de-especialista-en-contaduria-publica-mencion-auditoria-realizado-por.html>.
- GÓMEZ, M. (2014). *Estrategias de control interno para la empresa Lafarge de la provincia de Imbabura*. [Trabajo de Grado en línea]. Universidad Regional Autónoma de los Andes. UNIANDES. Ibarra. Ecuador. Fecha de la consulta: 14 de junio de 2019. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1685>
- HERNANDEZ, R., FERNANDEZ, C. y BATISTA, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición: Editorial McGraw-Hill. México.
- HERRERA, F. (2002). *Metodología para el análisis FODA dirección de planeación y organización*. Instituto Politécnico Nacional, secretaría técnica, México.
- HUERTA, D. (2010). *El Control Interno Como Herramienta para Eficientar la Administración Pública*. [Revista en línea] *Ecorfan* SSN-e 2007-1582, Vol. 1, N°. 2, 2010, págs.76-99. Fecha de la consulta: 14 de junio del 2019. Disponible en: <file:///E:/Descargas/Dialnet-EIControlInternoComoHerramientaParaEficientarLaAdm-4029226.pdf>
- HURTADO DE BARRERA, J. (2012) *El Proyecto de Investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación*. Ediciones Quirón y Sypal. Bogotá-Caracas.
- KAST F. y ROSENZWEIG J. (1998). *Administración en las Organizaciones. Enfoque de Sistemas y de Contingencias*. México Editorial McGraw-Hill. Segunda Edición en español. p. 137.

- LADINO, E. (2010). *Control Interno. Informe Coso*. [Documento en línea]. Fecha de la consulta: 14 de junio del 2019. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/55559793/coso-1>
- LANDAETA, R, (2012). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Caracas: Editorial Alfa. Cuarta reimpresión
- LERMA, H. (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. 4a. Edición. Ecoe Ediciones. Bogotá
- LEY ORGÁNICA DE BIENES PÚBLICOS. (2014). Gaceta Oficial República Bolivariana de Venezuela N° 6.155 (Extraordinario) de fecha 19 de noviembre de 2014
- LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. (2014). Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No.6147 (Extraordinario) del 17 de noviembre del 2014.
- LEY ORGÁNICA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL SECTOR PÚBLICO, publicada en Gaceta Oficial de La República Bolivariana de Venezuela N° 6.210 Extraordinario de fecha 30 de diciembre de 2015.
- LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL Y DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL FISCAL DE REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA Y DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL FISCAL (2010). Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.013 (Extraordinario) del 23 de diciembre de 2010.
- LEY ORGÁNICA DE LOS CONSEJOS LEGISLATIVOS. (2001). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°37.282, de fecha 13 de septiembre de 2001.
- LEY ORGÁNICA DE BIENES PÚBLICOS. (2014). Gaceta Oficial República Bolivariana de Venezuela N° 6.155 (Extraordinario) de fecha 19 de noviembre de 2014.
- LEY DE REFORMA PARCIAL DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL SECTOR PÚBLICO. (2009) publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.164 del 9 de abril 2009.
- MANTILLA, S (2014). *Auditoría del Control Interno*. 3ª Edición. Ecoe Ediciones. Bogotá, Colombia.

- MARIN J. (2019). *Cerem International Business School*. Fecha de la consulta: 6 de julio del 2019. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.cerem.es/blog/claves-para-hacer-un-buen-dafo-o-foda>
- MAROTO, J. (2007). *Estrategia de la visión a la acción*. Editorial, ARTEGRAF. S.A. Madrid.
- MATIAS, R. (2016). *FODA: Matriz o Análisis FODA – Una herramienta esencial para el estudio de la empresa*. Santiago, Chile. Retrieved from [Documento en línea.] Fecha de la consulta: 26 de agosto de 2019. Disponible en: <https://www.analisisfoda.com>
- MUÑIZ, L. y MONFORT, E. (2005), *Aplicación Práctica del Cuadro de Mando Integral*. Barcelona España. Ediciones Gestión 2000.
- PALELLA, S. y MARTINS, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Editorial FEDUPEL. 3ra. Edición 1ra reimpresión. Caracas.
- PERDOMO, M. (2000). *Fundamentos de Control Interno*. Impreso por Internacional Thomson Editores S.A. de C.V. en México 2000. Fecha de la consulta: 14 de junio del 2019. Disponible en: [file:///E:/Descargas/DialnetElControlInternoComoHerramientaParaEficientarLaAdm-4029226%20\(3\).pdf](file:///E:/Descargas/DialnetElControlInternoComoHerramientaParaEficientarLaAdm-4029226%20(3).pdf)
- PUBLICACIÓN N° 20. *Instrucciones y Modelos para la Contabilidad Fiscal de los Estados de la República*”. Publicada en Gaceta Oficial República Venezuela N° 2.624 (Extraordinario) de fecha 30 de junio de 1980. [Documento en línea] Fecha de la Consulta: 03 de enero 2019. Disponible en: http://www.contraloriaestadofalcon.gob.ve/leyes/publicacion_20.
- RAMÍREZ, T. (2007) *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Editorial Panapo, Caracas, Venezuela.
- RAMÍREZ, D., VIDAL, A. y DOMÍNGUEZ, Y. (2009). *Etapas del análisis de factibilidad: Compendio bibliográfico en contribuciones a la economía*. [Documento en línea] Fecha de la consulta 28 de mayo de 2018. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2009a/amr.htm>
- REGLAMENTO DE USO Y CONTROL DEL PARQUE VEHICULAR DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO TÁCHIRA. (2009). Publicada en Gaceta Oficial del estado Táchira Número (Extraordinario) N° 2537 de fecha 14 de agosto del año 2009. Normativa Interna.
- REGLAMENTO INTERNO PARA LA PREPARACIÓN, CONTROL Y DISPOSICIÓN DEL INVENTARIO DE LOS BIENES MUEBLES E INMUEBLES DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO TÁCHIRA,

publicado en Gaceta Oficial del estado Táchira N° (Extraordinario) 4064.Resolución N° 01-00-00-619, de fecha 22 de marzo de 2013. Normativa Interna.

REGLAMENTO INTERNO DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO TÁCHIRA 2014 Y 2015 publicado en Gaceta Oficial del estado Táchira Número (Extraordinario) 9525 de fecha 27 de agosto del 2018. Normativa Interna.

SÁNCHEZ, D. y PATIÑO, H. (2011). *Estrategias de Control Interno para la Gerencia Pública*. [Documento en línea] Revista UIS Humanidades. Vol. 39, No. 2. Julio-diciembre de 2011 Fecha de la consulta: 28 de mayo de 2018. Disponible en: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revista-humanidades/article/view/3013/4918>

SERNA., H. (2000). *Gerencia Estratégica*. 3R Editores Ltda. Bogotá, D.C., Colombia.

SILVA, J. (2014). *Metodología de la Investigación. Elementos básicos*. Ediciones COBO. Caracas. Venezuela

SUÁREZ, C. RIVERO, A. y SALAZAR, A. (2011). *Proyecto factible y sus fases*. [Documento en línea.]. Fecha de la consulta: 28 de mayo de 2018. Disponible en: <https://proyectofactible.wordpress.com/2011/10/11/proyecto-factible-y-sus-faces/> s/p.

STONER, J. FREEMAN, E. y GILBERT, D. (1996). *Administración*. Sexta Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA. (2013). (UCAT). *Instructivo para la elaboración del Trabajo de Grado, Tesis Doctoral e Investigaciones de la UCAT*. Aprobado por el Consejo General de Postgrado N°111, a los diez días del mes de mayo de 2.013.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA. (UCAT). (2010). *Líneas de Investigación*. Aprobadas por el Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico (CDCHT) de la UCAT, en su reunión de fecha 17 de noviembre de 2010. [Transcripción en línea]. Disponible en: <http://www.ucat.edu.ve/web/investigacion-y-postgrado/linea-deinvestigacion>.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR. (2014). *Manual para la elaboración de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Cuarta Edición. Reimpresión 2014.Caracas. Distrito Federal. Venezuela. Editorial FEDEUPEL

VELÁZQUEZ, G. (2011). *Propuesta Metodológica para el Registro y Control de Bienes Nacionales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador*. [Trabajo de Grado en línea]. Presentado para optar al título de especialista Finanzas Públicas. Universidad Católica Andrés Bello (UCAB). Caracas. Venezuela. Fecha de la consulta: 28 de mayo de 2019. Disponible en: biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS2286.pdf

ANEXOS

Anexo A. Modelo Cuestionario Tipo A.

Funcionamiento de los Procesos Administrativos y de Control que actualmente se ejecutan en el Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del estado Táchira.

A continuación, encontrará una lista de preguntas que muestran la opinión que distintas personas tienen sobre los procesos administrativos y del control de los Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del Estado Táchira. Por favor señale su grado de acuerdo con cada una de ellas, encerrando en un círculo la alternativa que se más se acerca a lo que usted piensa:

Escala de Mediación:

Frecuencia:	Valor
Siempre	3
Casi siempre	2
Muy pocas veces	1
Nunca	0

Ítems	Preguntas	Escala de Medición			
		Siempre	Casi Siempre	Muy Pocas	Nunca
1	¿Están segregadas las funciones de responsabilidad de los Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales, en cuanto al manejo, custodia y vigilancia?				
2	¿Se lleva un control permanente del Inventario de Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales?				
3	¿Existe control sobre la existencia física de los Bienes Muebles dentro del Departamento de Servicios Generales?				
4	¿Se efectúa en forma periódica la comprobación de la existencia de los Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales?				
5	¿Existen procedimientos claramente establecidos para identificar los faltantes de los Bienes Muebles dentro del Departamento de Servicios Generales?				
6	¿Los Bienes Muebles se encuentran codificados en un lugar visible?				
7	¿Existen controles que garanticen el mantenimiento de los Bienes Muebles del Departamento de Servicio Generales?				
8	¿Existen informes actualizados del inventario de Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales?				

Anexo B. Modelo Cuestionario Tipo B.

El objeto fundamental de este instrumento que se presenta a continuación, es darle respuestas a una serie de interrogantes que permitirán apreciar los escenarios que presentan actualmente las actividades que se realizan en cuanto a **Sistema de control interno en el manejo de los bienes muebles del departamento de servicios generales adscrito a la dirección de administración del consejo legislativo del estado Táchira**

Es de hacer notar que la información proporcionada será utilizada con fines académicos. Por tal razón, se le agradece su valiosa colaboración y los aportes que puedan brindar a fin de llevar a un acertado término dicho estudio.

Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
2. Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad
3. En caso de alguna duda consulte al investigador.
4. Agradeciendo de antemano conteste la totalidad de las preguntas que se presentan en la entrevista.

!!! GRACIAS!!!

Indicador	Ítems	Alternativas de Respuesta		
		SÍ	NO	
Normativa Legal	1	¿El Departamento de Servicios Generales cuenta con un Manual de Normas y procedimientos?		
Procedimientos	2	¿El Departamento de Servicios Generales controla el cumplimiento de los procesos y normas referentes a la información de bienes muebles?		
Procedimientos	3	¿El proceso de la administración de los bienes muebles está funcionando adecuadamente en el Departamento de Servicios Generales?		
Procedimientos	4	¿El proceso de control de los bienes muebles está funcionando adecuadamente en el Departamento de Servicios Generales?		
Normativa Legal	5	¿Considera usted, que el Departamento de Servicios Generales cuenta con la normativa legal vigente para el uso de los bienes muebles adscritos al Departamento?		
Normativa Legal	6	¿Considera usted, que el Departamento de Servicios Generales está cumpliendo la normativa legal vigente para el control de los bienes muebles adscritos al Departamento?		
Herramientas tecnológicas	7	¿Considera usted, que el Departamento de Servicios Generales cuenta con las herramientas tecnológicas para el cumplimiento de todos los procesos de la administración de los bienes muebles?		
Herramientas tecnológicas	8	¿Considera usted, que las herramientas tecnológicas con la que cuenta el Departamento de Servicios Generales son suficientes para el cumplimiento de todos los procesos de la guarda y custodia de los bienes muebles?		
Herramientas tecnológicas	9	¿Existe un sistema de información que permita conocer la cantidad de bienes muebles adscritos al Departamento?		
Personal administrativo	10	¿El personal administrativo asignado como responsable de la guarda y custodia de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales, es suficiente para el desarrollo de las actividades propias del proceso?		

Indicador	Ítems	Alternativas de Respuesta	
		SÍ	NO
Personal administrativo	11 ¿El personal administrativo asignado como responsable de la guarda y custodia de los bienes muebles del Departamento de Servicios Generales, cuenta con el perfil adecuado para el desarrollo de las actividades propias del proceso?		
Procedimiento	12 ¿El Departamento de Servicios Generales tiene identificados los bienes muebles adscritos al Departamento?		
Normativa Legal	13 ¿Tiene el Consejo Legislativo del Estado Táchira un Departamento de Bienes?		
Fiscalización	14 ¿El Departamento de Servicios Generales ha sido objeto de alguna fiscalización por parte de la Contraloría del Estado?		
Fiscalización	15 ¿Considera que el Departamento está preparado para una auditoría por parte de la Contraloría del Estado Táchira?		

iii GRACIAS!!!

Anexo C. Validación de Expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

Yo, **Moraima Contreras Roa**, titular de la Cédula de Identidad Número **6.112.332** de profesión **Lcda. en Contaduría Pública, Abogado con título de postgrado Magister en Derecho Laboral**, ejerciendo actualmente como **Auditor Interno en el Consejo Legislativo del Estado Táchira**.

Por medio de la presente hago constar que los cuestionarios identificados con los literales (A) y (B) diseñados para aplicarse en el trabajo de grado titulado "**Estrategias de control interno en el Manejo de los Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales Adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del Estado Táchira**", elaborados por la **Lcda. Maritza Albarracín Silva**, titular de la cédula de identidad número **V-21.420.751**, aspirante al título de Especialista en Auditoría Integral, reúne los requisitos suficientes y necesarios, para ser considerados válidos, confiables y por lo tanto aptos para ser aplicados para lograr los objetivos propuestos en la investigación.

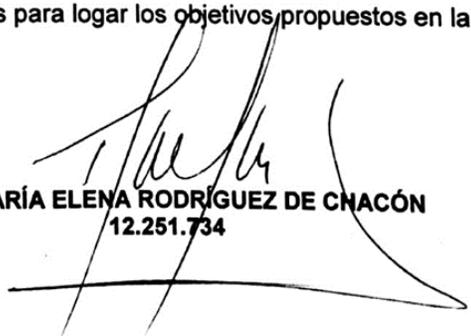
MSc. MORAIMA CONTRERAS ROA
C.I. 6.112/332



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

Yo, **María Elena Rodríguez de Chacón**, titular de la Cédula de Identidad Número V-12.251.734, Lcda. en Contaduría Pública, con título de postgrado Magíster en Gerencia mención Administración, ejerciendo actualmente como Gerente General en la institución o empresa Lotería del Táchira. Por medio de la presente hago constar que los cuestionarios identificados con los literales (A) y (B) diseñados para aplicarse en el trabajo de grado titulado "**Estrategias de Control Interno en el Manejo de los Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales Adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del Estado Táchira**", elaborados por la Lcda. Maritza Albarracín Silva, titular de la cédula de identidad número V-21.420.751, aspirante al título de Especialista en Auditoría Integral, reúne los requisitos suficientes y necesarios, para ser considerados válidos, confiables y por lo tanto aptos para ser aplicados para lograr los objetivos propuestos en la investigación,.


MSc. MARÍA ELENA RODRÍGUEZ DE CHACÓN
12.251.734



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

Yo, Mercedes Escalante, titular de la Cédula de Identidad Número V-3.231.221, de profesión Lcda. Educación, mención Ciencias Biológicas, con título de postgrado Magíster en Educación, Profesora Jubilada de la Universidad Católica del Táchira (UCAT). Por medio de la presente hago constar que los cuestionarios identificados con los literales (A) y (B) diseñados para aplicarse en el trabajo de grado titulado **"Estrategias de Control Interno en el Manejo de los Bienes Muebles del Departamento de Servicios Generales Adscrito a la Dirección de Administración del Consejo Legislativo del Estado Táchira"**, elaborados por la Lcda. Maritza Albarracín Silva, titular de la cédula de identidad número V-21.420.751, aspirante al título de Especialista en Auditoría Integral, reúne los requisitos suficientes y necesarios, para ser considerados válidos, confiables y por lo tanto aptos para ser aplicados para lograr los objetivos propuestos en la investigación,.

MSc. MERCEDES ESCALANTE
V-3.231.221

Anexo D. MATRIZ DE CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO TIPO A

Cuadro 23. Matriz de codificación y tabulación de resultados del Cuestionario Tipo A

Nº Instrumento Aplicado	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8
1	3	2	1	1	1	3	1	1
2	2	2	1	1	1	3	3	1
3	2	2	2	2	1	3	3	1
4	1	1	1	1	2	3	2	2
5	1	1	2	1	1	1	1	2
6	2	1	2	2	2	3	3	2
7	3	3	1	1	1	3	3	1
8	1	1	1	1	1	3	1	1
Siempre (3)	2	1	0	0	0	7	4	0
Casi siempre (2)	3	3	3	2	2	0	1	3
Muy pocas veces (1)	3	4	5	6	6	1	3	5
Nunca (0)	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	8							

Fuente: Cuestionarios tipo A de la investigación realizada por Albarracín, M. (2019).

Anexo E. MATRIZ DE CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO TIPO B

Cuadro 24. Matriz de codificación y tabulación de resultados del Cuestionario Tipo B.

Código Instrumento Aplicado	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15
1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2
3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
4	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
5	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
6	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2
7	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2
8	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
SI (1)	8	2	1	0	3	0	1	2	8	1	1	8	8	4	1
NO (2)	0	6	7	8	5	8	7	6	0	7	7	0	0	4	7
Total	8														

Fuente: Cuestionarios tipo B de la investigación realizada por Albarracín, M. (2019)

