

MODELO DE CONTROL INTERNO COMO ESTRATEGIA OPERATIVA PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DESARROLLOS HIDRÁULICOS DEL ESTADO COJEDES

INTERNAL CONTROL MODEL AS A STRATEGY TO OPTIMIZE OPERATIVE COMPANY ADMINISTRATIVE DEVELOPMENTS STATE HYDRAULIC COJEDES

Luis Reyes

Doctor en Gerencia (UNY). Magister Scientiarum en Administración mención Gerencia General (UNELLEZ). Especialista en Alta Gerencia Turística (CUHELAV). Licenciado en Administración mención Informática (UNESR). Facilitador Coaching (UJAP). Profesor Instructor, adscrito al Programa Ciencias Sociales y Jurídicas de la UNELLEZ VIPI. Venezuela. luisreyesmora@gmail.com
luisreyesmora@gmail.com

Geila González

Magister Scientiarum en Administración mención Gerencia General (UNELLEZ). Licenciado en Administración mención Informática (UNESR). Profesora Instructor, adscrita al Programa Ciencias Sociales y Jurídicas de la UNELLEZ VIPI. Venezuela. geila.gonzalez20@gmail.com

Recibido: 24/03/19 **Admitido:** 20/06/19

RESUMEN

El propósito fundamental de la presente investigación es diseñar un Modelo de Control Interno como Estrategia Operativa para Optimizar la Gestión Administrativa de la Empresa Desarrollos Hidráulicos del Estado Cojedes, en virtud de que, presenta deficiencias en cuanto a la formalidad de dicho control, el cual debe ser continuo y permanente en la organización. Esta búsqueda contribuye positivamente en brindar la herramienta de gestión con basamentos teóricos que ayuden a gerentes a perder características empíricas, la implementación de políticas de control va a contribuir al diseño de la estructura de gestión más eficiente, la cual es el objetivo principal de esta investigación, cuya importancia radica en lograr la optimización del área operativa y administrativa de la institución. La metodología utilizada para el desarrollo de este trabajo consiste en una investigación que se enmarca en la modalidad de estudio de campo, nivel descriptivo, diseño no experimental.

Palabras Claves: Control Interno, Optimización, Procesos Administrativos.

ABSTRACT

The main purpose of this research is to design a Model of Internal Control and Operational Strategy to Optimize Administrative Management Company Cojedes State Water Development, under which is deficient in terms of formality of this check, which must be continuous and permanent organization. This search contributes positively to provide management tool with theoretical foundations that help managers to lose empirical characteristics, implementation of control policies will contribute to the design of more efficient management structure, which is the main objective of this research, whose importance lies in achieving the optimization of operational and administrative area of the institution. The methodology used for the development of this work is an investigation which is part of the type of field study, descriptive level, non-experimental design.

Keywords: Internal Control, Optimization, Administrative Processes.

INTRODUCCIÓN

La transformación ocurrida en el mundo de los negocios en los últimos años, ha hecho necesario la búsqueda y aplicación de nuevos y eficientes modelos de gestión que le permitan medir el desempeño institucional, así como obtener mejoras sustanciales y sostenidas en resultados operacionales y financieros. En este sentido, las entidades públicas están orientadas a prestar un servicio óptimo, y la legitimidad del mismo se sustenta en la efectividad y calidad del mismo, por tal motivo, necesitan gestiones eficaces y responsables que permitan el equilibrio administrativo y conlleven al logro de resultados positivos. (Tripier, 2008; p. 10).

Dentro de este marco, en el país el actual escenario demanda mayor integración entre eficiencia tecnológica y sostenibilidad económica, por lo que se hace vital para cualquier organización tener y mantener sistemas de control interno, con la finalidad de optimizar y obtener el control riguroso de todas las actividades que realiza la empresa. Por consiguiente, la experiencia a nivel gerencial muestra que los planes fracasan por falta de aplicación, lo que expresado de otra manera significa escasez o nulo control de gestión en la administración. Por tal motivo, la gestión administrativa plantea nuevas formas y esquemas de aplicación a la teoría administrativa.

En atención a lo expuesto, la gestión administrativa es la herramienta de desarrollo empresarial que permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el cual, los recursos humanos están cumpliendo la planificación, la organización, la dirección, la coordinación, la ejecución y el control de objetivos trazados por la alta gerencia. Todo esto con el propósito de corregir deficiencias que pudieran existir, tener un mejoramiento continuo, optimizar la productividad y mejorar la utilización de recursos disponibles, conforme a procedimientos, normas y políticas de una administración idónea. (Weston, 2001; p. 92).

Planteamiento del Problema

En el mundo globalizado, son muchas las estrategias definidas en el ámbito empresarial, destinadas a llevar el adecuado control de la gestión administrativa, lo que permite establecer el desarrollo más eficaz en la actividad que desempeñan, al dotarlas de una gran habilidad para evitar errores y carencia de información. Dada la necesidad de tener la información correcta en el momento oportuno, es indispensable que las distintas organizaciones bien sean públicas o privadas, manejen el control de gestión, puesto que, es vital el seguimiento y monitoreo de toda actividad que se desarrolle en la institución. (Martínez, 2006; p. 34).

En este sentido, el control interno es la expresión que se utiliza para describir toda medida adoptada por propietarios y directores de empresas o por administradores y gerentes para planificar, dirigir y controlar operaciones organizacionales bajo su responsabilidad. Por lo tanto el diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento tanto de la auditoría, como del sistema de control interno en diferentes empresas, debe ser responsabilidad del representante legal o máximo directivo. Cada institución es responsable de establecer sus propias medidas que le ayuden al logro de operaciones eficientes, eficaces y económicas. (Lozano, 2000; p. 102).

Definitivamente, toda organización pública o privada, es dinámica y compleja, requiere de gran esfuerzo, armonizar la sinergia de diversos componentes entre los que se pueden citar, el recurso humano que es el más importante, recursos materiales, financieros, y de tecnología, todos ellos dispuestos a cumplir una función en ella. La interacción de estos componentes tanto en el ámbito interno como externo, tiende a crear relaciones simples en un principio que posteriormente evolucionarán hacia múltiples formas, a medida que la organización crece y se consolida.

Dentro de esta perspectiva, y específicamente en la empresa Desarrollos Hidráulicos del Estado Cojedes, el control

interno de procesos y actividades cotidianas presenta debilidades, el actual control no contempla todo lo necesario para que cada área de la empresa alcance eficientemente el objetivo propuesto. De allí, que existan fallas, entre las que se pueden mencionar la segregación y supervisión de tareas, la cual determina el cumplimiento de metas dentro del tiempo estipulado por la gerencia quien es la que realiza la planificación y cálculo de cada uno de los servicios a prestar. Sucede pues que, los mecanismos internos de la organización no están orientados a garantizar la exactitud, cabalidad, veracidad y oportunidad de la información presupuestaria, financiera, administrativa y técnica, para así procurar la eficiencia, eficacia, de los procesos y operaciones institucionales, y el acatamiento de políticas establecidas por las máximas autoridades del organismo.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar un modelo de control interno como estrategia operativa para optimizar la gestión administrativa de la empresa Desarrollos Hidráulicos del Estado Cojedes.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar las actuales políticas de control interno que se desarrollan en la

empresa Desarrollos Hidráulicos del Estado Cojedes.

- Determinar las deficiencias existentes en la gestión administrativa que se lleva a cabo en la empresa Desarrollos Hidráulicos del Estado Cojedes.

- Desarrollar la propuesta del modelo de control interno que permita optimizar y coordinar efectivamente la gestión administrativa que se desarrollan en la empresa Desarrollos Hidráulicos del Estado Cojedes.

- Evaluar los resultados de la puesta en marcha de la propuesta mediante la aplicación del modelo de control interno en la empresa Desarrollos Hidráulicos del Estado Cojedes.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

El Control Interno es una función esencialmente de la dirección superior, es un factor básico que opera de una u otra forma dentro de la administración de todo tipo de organización pública o privada; en este sentido, destaca según Alvarado (2006), lo siguiente:

El control interno constituye para la administración de las empresas el instrumento de gestión fundamental utilizado para lograr los objetivos planteados por la organización; en otras palabras permite conocer el cumplimiento de las normas, procedimientos, políticas, instrucciones, métodos y de cualquier otra medida tomada por la

administración en aras de alcanzar las metas y, por ende, los objetivos que se han propuesto. (p. 29).

En referencia, al segundo componente teórico en la cual se soporta la investigación, el enfoque de Gestión Administrativa se describe el grado al grado de eficiencia y de eficacia con el cual según (Volpentesta 2000; p.164), “Se están cumpliendo la planificación, la organización, la dirección, la coordinación, la ejecución del control de los objetivos trazados por la institución”.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se desarrolló como un estudio enmarcado en el paradigma cuantitativo, empleando de nivel descriptivo de campo, no experimental. En el mismo orden de ideas, esta técnica se aplicó a la totalidad del personal empleado que presta sus servicios en la Empresa Desarrollos Hidráulicos del Estado Cojedes, la cual comprende veintinueve (29) preguntas, evaluadas mediante la “Escala de Likert”, cuyo parámetros a utilizar son preguntas de alternativas múltiples. Siendo su validación mediante el juicio de expertos, y determinando la confiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach, arrojando se obtuvo un 0.90 de Coeficiente; es decir, un alto grado de confiabilidad de los datos obtenidos. Se traslada la matriz de datos del estudio a una tabla estadística del Programa Computarizado Estadístico SPSS, donde la componen cuarenta

y ocho (48) funcionarios que hacen vida laboral en la empresa Desarrollos Hidráulicos del Estado Cojedes, y veintinueve (29) ítems formulados en el cuestionario.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE

Desarrollos Hidráulicos del Estado Cojedes no cuenta con sistemas y mecanismos de control interno que provean la información confiable, oportuna, actualizada acorde a las necesidades de la organización.

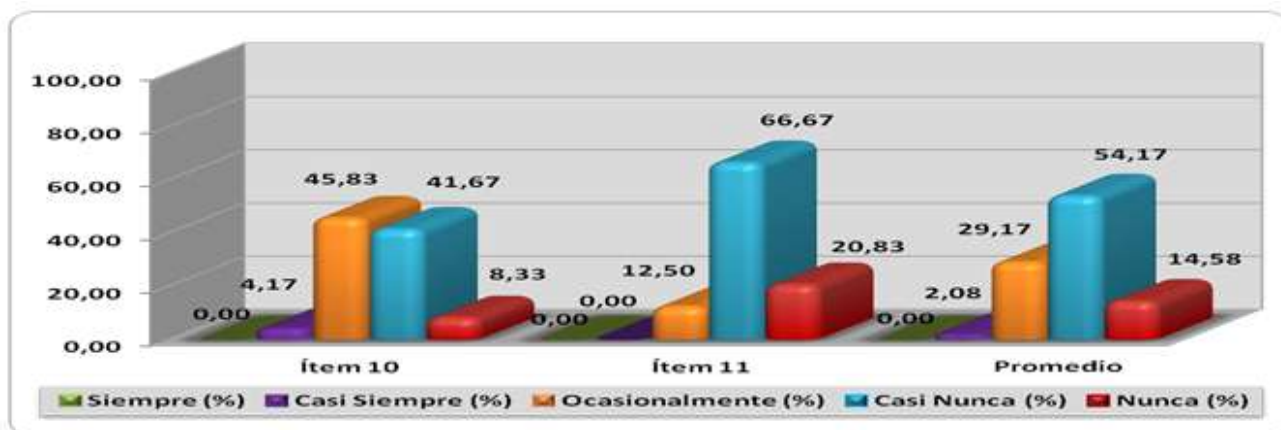


Gráfico 2. Auditoría Interna. Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador "Auditoría Interna" (Dimensión: Normas de Control).

Fuente: Cuestionario Aplicado. Elaboración Propia. (2018).



Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador "Políticas de Control" (Dimensión: Normas de Control).

Gráfico 1. Políticas de Control.

Fuente: Cuestionario Aplicado. Elaboración Propia. (2018).

RESULTADOS

Análisis de los Resultados del Instrumento Aplicado.

Como muestra el gráfico y la distribución de frecuencia el 70,83% opina que en la Empresa

De acuerdo a los resultados obtenidos se refleja que existe deficiencia en la aplicación de auditoría interna, En este sentido, la auditoría interna debe efectuar reingeniería y evaluación del sistema de control interno a fin

de evaluar la efectividad del mismo en distintos ámbitos.

La optimización no está fundamentada en la calidad y cantidad del servicio que es prestado de forma regular, de manera tal, que la cobertura no está siendo positiva, causando un descontento en la gran masa de usuarios.

La información indica que la institución al no contar con un manual de control interno, las personas que laboran en ella no pueden mantener una coordinación de los procesos, sin embargo, con sus propios medios y experiencia, tratan de mantener una sinergia empresarial.

Propuesta

Objetivo General

Proponer un modelo de control interno que logre optimizar la gestión administrativa con el fin de instaurar una cultura de control manteniendo la integridad, valores éticos y competencia del personal dentro de la empresa Desarrollos Hidráulicos del Estado Cojedes.

Objetivos Específicos

- Proporcionar un sentido de dirección, para que los empleados al igual que la gerencia no entren en confusión y reaccionen ante los cambios del entorno con objetividad en función de un colectivo.

- Generar un ambiente de control interno que fortalezca las actuaciones de la empresa contribuyendo con una eficiente gestión administrativa.
- Brindar capacitación técnica a todos los empleados de la institución con el fin de que en todos los procesos de control interno se cumpla con la normativa administrativa y legal.

Modelo de Control Interno

Toda organización debe tener un conjunto de planes, métodos y procedimientos con el fin de asegurar que los registros contables correspondan con las operaciones de la empresa, y las actividades se desarrollen eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y objetivos previstos. En este sentido, según la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), el control interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.

- Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.

Dentro de esta perspectiva, el presente modelo de control está basado en la metodología del denominado “Informe C.O.S.O.” sobre control interno, publicado en Estados Unidos en 1992, el cual surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. El mismo plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la (Treadway Commission, National Commission on Fraudulent Financial Reporting) creó en Norte América en 1985 bajo la sigla C.O.S.O. (Committee of Sponsoring Organizations).

CONCLUSIONES

A continuación se puntualizan las conclusiones y recomendaciones pertinentes al caso de estudio, que permitan un desarrollo eficiente y eficaz de la organización en la implementación de una estructura de control interno en el área operativa.

▪ Tomando en cuenta los objetivos planteados en la investigación, es decir, una vez diagnosticada la situación a través de la recolección de datos, se pudo evidenciar la inexistencia de mecanismos de control interno que procuren el buen desenvolvimiento del proceso administrativo dentro de la empresa Desarrollos Hidráulicos del Estado Cojedes.

▪ Finalmente, el mal funcionamiento se debe entre otros aspectos, a las fallas por el inadecuado control y aplicación de las políticas coherentes, ausencia de información actualizada y confiable, falta de unificación y coordinación de las labores del personal e incumplimiento de las normas por parte de algunos gerentes, así como de sus obligaciones y responsabilidades. Por todos estos aspectos antes mencionados, se concluyó que existe la necesidad de plantear políticas de control interno que permitan optimizar la gestión administrativas de la empresa Desarrollos Hidráulicos del Estado Cojedes.

Recomendaciones

▪ Se sugiere reorientar la cultura de control, creando los valores, códigos, normas y reglas que regulen la conducta del funcionario dentro de la institución, fijando un horizonte nuevo sobre la imagen institucional, e incorporándolo a nuevas innovaciones de conocimiento y tecnologías de punta.

- Se plantea entonces la creación de manuales de organización, de normas y procedimientos, así como de políticas que le permitan a la organización tener una estructura organizacional clara y definida, donde estén forjadas las directrices bajo las cuales se rigen las diferentes áreas que constituyen la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, V. 2006. *Auditoria Interna*. Tercera edición editorial Jurídicas Rincón C.A. Página 29.
- Lozano, J. 2000. *El Control Interno en la Contabilidad*. Segunda edición. Editorial Camejo Caracas Venezuela. Páginas 102 – 128.
- Martínez, M. 2006. *El Método MR Maximización de Resultados para la Pequeña Empresa de Servicios*. Primera edición editorial Grupo Norma Venezuela. Páginas 34 – 45.
- Tripier, B. 2008. *La Gerencia del Cambio y el Compromiso de la Gente*. Primera edición ediciones IESA Caracas Venezuela. Páginas 10 – 17.
- Volpentesta, J. 2000. *Organizaciones, Procedimientos y Estructuras*. Primera edición ediciones Fedupel Argentina. Página 164.
- Weston, F. 2001. *Fundamentos de Administración*. Segunda edición editorial Mc Graw Hill Interamericana editores S.A. México. Páginas 92 - 98.