



ISSN. 1690-074X

DEPOSITO LEGAL pp.2002-02ZU1289

REVENCYT RVF007

INDIZADA EN :

CATALOGO LATINDEX

CLASE

BASE DE DATOS REDECONOMIA

DIALNET

UNIVERSIDAD DEL ZULIA

NUCLEO COL

GRUPO DE INVESTIGACIÓN DESARROLLO GERENCIAL

REVISTA ARBITRADA FORMACIÓN GERENCIAL

REVISTA DE GERENCIA EN ÁREAS ECONÓMICAS

HUMANÍSTICAS Y TÉCNICAS



REVISTA  
ARBITRADA  
FORMACIÓN  
GERENCIAL

AÑO 22, No.2  
Noviembre 2023

Formación Gerencial, Año 22, N° 2. Noviembre 2023  
ISSN 1690-074X

## COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO EN EL CENTRO DE OPERACIONES AUTOMATIZADAS UNIDAD LAGO V DE PETRÓLEOS DE VENEZUELA, S.A.

Andrés Durán Rubio\*

Calixto Hernández Gil\*\*

Alfredo Díaz Pérez\*\*\*

María Luzardo\*\*\*\*

Recibido: junio 2023

Aprobado: octubre 2023

### RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue describir los componentes del control interno en el centro de operaciones automatizadas unidad Lago V de Petróleos de Venezuela, S.A. Se parte de la premisa que se debe reforzar el control interno dentro del contexto para garantizar el cumplimiento adecuado de los procesos operativos y administrativos. Teóricamente, se fundamentó en los aportes de Charry (2013), Ferrer (2013), Flores y Rojas (2015), Chiavenato (2014) y Mejía (2020). El enfoque metodológico se fundamentó en el paradigma positivista, la investigación fue de tipo descriptiva con un diseño no experimental, transeccional o transversal y de campo. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de 15 reactivos en forma de proposiciones afirmativas con escala de respuestas dicotómicas. Los resultados demostraron que la organización está provista de los componentes del control interno a fin de garantizar la continuidad de sus operaciones y tiene fortalezas en cuanto a la supervisión y manejo de la información. Las conclusiones destacan que la empresa goza de un control interno con mecanismos orientados a ejecutar sus procesos de manera eficiente y efectiva que le brinda seguridad; y que ofrece información financiera confiable, precisa y oportuna.

**Palabras clave:** Componentes de control interno, Centro de operaciones automatizadas, Petróleos de Venezuela.

\* Estudiante de Contaduría Pública, Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago. Analista del Centro de Operaciones Automatizadas de Petróleos de Venezuela, S.A. E-mail: duranra865@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9133-0096>

\*\* Economista (LUZ, 1996), Contador Público (LUZ, 2003), M. Sc. En Gerencia de Empresas, mención Gerencia Financiera (LUZ, 2008), Doctor en Ciencias Sociales, mención Gerencia (LUZ, 2019). Docente adscrito al Departamento de Ciencias Formales, Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago. E-mail: calixtohg19@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7945-7729>

\*\*\* Ingeniero en Informática (URBE, 2005), M. Sc. En Gerencia en Recursos Humanos (URBE, 2008), Doctor en Ciencias de la Educación, (URBE, 2018), Postdoctorado en Gerencia para la Educación Superior (URBE, 2019). Docente adscrito al Departamento de Ciencias Formales, Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago. E-mail: alfredojosediazperez@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2091-2176>

\*\*\*\* Estudiante de Contaduría Pública, Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago. E-mail: luzardom061@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-1328-8864>

## **INTERNAL CONTROL COMPONENTS AT THE LAGO V UNIT AUTOMATED OPERATIONS CENTER OF PETRÓLEOS DE VENEZUELA, S.A.**

### **ABSTRACT**

The purpose of this research was to describe the components of internal control in the Lago V unit automated operations center of Petróleos de Venezuela, S.A. It starts from the premise that internal control must be strengthened within the context to guarantee adequate compliance with operational and administrative processes. Theoretically, it was based on the contributions of Charry (2013), Ferrer (2013), Flores and Rojas (2015), Chiavenato (2014) and Mejía (2020). The methodological approach was based on the positivist paradigm, the research was descriptive with a non-experimental, transectional or transversal and field design. The data collection instrument was the questionnaire of 15 items in the form of affirmative propositions with a dichotomous response scale. The results showed that the organization is provided with the components of internal control in order to guarantee the continuity of its operations and has strengths in terms of supervision and information management. The conclusions highlight that the company enjoys internal control with mechanisms aimed at executing its processes efficiently and effectively that provides security; and that offers reliable, accurate and timely financial information.

**Keywords:** Internal control components, automated operations center, Petróleos de Venezuela.

## INTRODUCCIÓN

El control interno se ha convertido en los últimos años, en uno de los pilares fundamentales dentro de las organizaciones, debido a que permite observar con claridad, eficiencia y eficacia las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicadas en los procesos productivos. Por ende, el establecimiento de elementos de control dentro de las organizaciones, permite garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos y mantener los estándares de calidad requeridos por los productos y servicios ofrecidos.

Cabe destacar que las organizaciones que integren controles internos en sus operaciones, podrán conocer con seguridad la situación real de las mismas, debido a la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión, además es importante tener un buen sistema de control interno en las organizaciones debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado (Mendoza et al, 2018).

En ese mismo orden de ideas, las normas de control interno del sector público, consideran al control interno como herramienta que abarca el proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para asegurar que se alcancen sus objetivos gerenciales. La aplicación del control interno requiere de parte de todos ellos,

un compromiso, una planificación sistemática y la verificación del cumplimiento de las tareas (Charry, 2013).

En adición a las ideas anteriores, Rivera (2015), expresa que uno de los principales objetivos del control interno es permitir a la alta dirección de una organización dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos empresariales, por medio del establecimiento de aspectos básicos de eficiencia y efectividad en las operaciones, así como confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, estas enmarcan la actuación administrativa. Otro de sus objetivos es apoyar en la gestión de procesos, permitiendo comprender la realidad de la empresa a través de actividades de planificación, medición, gestión y mejora, con el fin de obtener el cumplimiento de los objetivos de una organización. Control interno conduce a la organización en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa, con el fin de obtener beneficios y ayudar a los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles con el fin de que sean utilizados en forma eficiente.

Hechas las consideraciones anteriores, se precisa que los académicos e investigadores de América Latina que han contribuido a generar la necesidad de diseñar, aprobar e implementar diversos procedimientos de control interno con el objetivo de asegurar en lo que sea posible la conducción ordenada de las Empresas, siendo esto uno de los propósitos principales de la gestión empresarial (Ferrer, 2013). Por su parte, en Venezuela se han realizado estudios con el propósito de analizar los procesos

de control interno que optimicen la eficiencia operacional en las empresas que demostraron serias debilidades en el control interno (Flores, 2015).

La implementación de un sistema de control interno permite fortalecer a las compañías y las impulsa a conseguir sus objetivos, previene pérdidas de recursos, mejora la ética, facilita el aseguramiento de los reportes, incrementa confianza de inversionistas, reduce riesgos y es aplicable independientemente del tamaño o tipo del negocio. Cabe mencionar a Cárdenas (2019), quien asegura que las empresas vinculadas con el procesamiento de derivados del Petróleo en Colombia, están se encuentran expuestas a actos de ilegalidad, contrabando y fraude, ocasionado principalmente al rápido crecimiento del sector y la informalidad con la que se fue cubriendo la necesidad en la industria colombiana. El tipo de producto llamó la atención notablemente a nivel internacional y como es de esperar el aporte e inversión extranjera se incrementó contribuyendo al crecimiento económico del país.

El autor comentó, continúa indicando que el sector se encuentre expuesto a riesgos complejos donde el avance tecnológico, el ambiente, el mal uso de los subsidios, el desconocimiento normativo de sanciones y multas, entre diversas situaciones económicas, políticas y sociales, crean la puerta a perpetradores que identifican las falencias que generan los espacios para que cometan actos de tipo fraudulento a cualquier nivel.

Ahora bien, la actual situación política, social y económica venezolana ha dificultado la aplicación de controles internos de índole administrativo dentro de las unidades operativas de las

organizaciones, pues, se han tenido que adaptar en poco tiempo a las exigencias contextuales, teniendo que flexibilizar algunos procesos o normativas existentes para adecuarse a las circunstancias actuales. En tal sentido, la industria petrolera no escapa a esta realidad, por cuanto, se observa dentro de algunas instancias operativas, que se obvian u omiten algunos controles administrativos y contables debido a la dinámica actual de los procesos, por cuanto, se prioriza la producción de productos o servicios por encima de la calidad.

Como complemento a lo anterior, se percibe como el control interno contable ha pasado a un segundo plano en el centro de operaciones automatizadas de la unidad de producción Lago V, pues, los empleados hacen énfasis en los procesos críticos, vinculantes con la operación del área, centrándose en la parte operativa, dejando los controles contables sólo como una formalidad o elementos accesorios de tipo informativo. En otras palabras, existen debilidades en cuanto a los controles contables, pues, no se llevan efectivamente los procesos de recolección, clasificación y registro de las operaciones de la empresa para y de esta manera, poder emitir información para evaluar los resultados, planificar oportunamente y tomar decisiones que contribuyan al logro de los objetivos de la organización.

Con base en las ideas anteriores, resulta importante la descripción del control interno del centro de operaciones automatizadas de la unidad de producción Lago V, para garantizar que dichos procedimientos se estén ejecutando conforme a los deberes formales exigidos por la organización y aportar a la empresa la firme convicción

de que si se cumplen las bases de forma del control interno en el referido centro de operaciones, la gerencia de la unidad de producción contaría con una herramienta de información precisa al momento de la toma de decisiones para el incremento de la producción.

A la luz de las ideas expuestas, se presenta la presente investigación, cuyo objetivo es describir los componentes del control interno en el centro de operaciones automatizadas unidad Lago V de Petróleos de Venezuela, S.A.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **Control interno**

El Control interno en palabras de Pungitore, (2010), es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Sin embargo, para Chiavenato, (2014), un sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable.

En ese mismo orden y dirección, Romero (2012), expresa que el control interno es un proceso, ejecutado por la Junta Directiva o Consejo de Administración de una entidad, por su grupo directivo o gerencial y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable

de conseguir en la empresa las tres objetivos: a) efectividad y eficiencia de las operaciones, b) suficiencia y confiabilidad de la información financiera y c) cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

A los efectos el presente estudio, se considera que el control interno, busca promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, la calidad de los servicios públicos que presta, cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.

### **Componentes del control interno**

El control interno, consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma, cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el Control Interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de Control Interno se requiere de los siguientes componentes (González Aguilar, et al, 2010).

En cuanto a este aspecto, Mejía (2020) explica que el control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. De esta manera, el control interno difiere por

ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración.

De esta manera, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra. Mejía (2020), explica que el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como sigue:

### **Ambiente de control**

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control (Mejía, 2020). Por otra parte, este componente explica que la actitud de la alta gerencia está comprometida con el control y su ejercicio en la organización, es prudente y equilibrada al asumir riesgos y exigir resultados. Además, su comportamiento está ausente de los conflictos de intereses, su ejercicio está basado en principios y valores hacia la integridad y al comportamiento ético, fomenta el crecimiento, capacitación, motivación y desarrollo del recurso humano (Chiavenato, 2014).

El componente ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los

miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. Estas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas contribuyen al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno que conducen al logro de los objetivos institucionales y la cultura institucional de control. El titular, funcionarios y demás miembros de la entidad deben considerar como fundamental, la actitud asumida respecto al control interno, la naturaleza de esa actitud fija el clima organizacional y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto (Girón et al, 2019).

A la luz de las consideraciones anteriores, el ambiente de control interno es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el sistema de control interno en toda la empresa. Por ende, sin un sólido ambiente de control el adecuado establecimiento de los demás componentes resulta ineficaz, ya que provee la estructura necesaria para apoyar al personal en la consecución de los objetivos.

### **Evaluación de riesgos**

Este componente está concebido como la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. (Chiavenato, 2014). Por consiguiente, en toda entidad, es indispensable el establecimiento sobre

la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

En ese propósito, la evaluación de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo. Se debe salvaguardar sus bienes y recursos organizacionales (Mejía, 2020).

La finalidad de la evaluación del riesgo es ayudar a la toma de decisiones, determinando los riesgos a tratar y la prioridad para implementar el tratamiento. La evaluación del riesgo implica comparar el nivel de riesgo encontrado durante el proceso de análisis con los criterios de riesgo establecidos cuando se consideró el contexto. En base a esta comparación, se puede considerar la necesidad del tratamiento. Para las decisiones se debería tener en cuenta el contexto más amplio del riesgo e incluir la consideración de la tolerancia del riesgo por otras partes diferentes de la organización, que se benefician del riesgo. Las decisiones se deberían tomar de acuerdo con requisitos legales, reglamentarios y requisitos de otro tipo (Brito Gómez, 2018).

Con base en las ideas expuestas anteriormente, se fija posición afirmando que la evaluación de riesgo es el proceso por el cual se analiza la probabilidad de ocurrencia y posibles consecuencias del daño o del evento que surge como resultado de la exposición a determinados riesgos, por cuanto, es un proceso interactivo que se inicia con la detección de un evento y que continúa hasta el control del evento como tal.

### **Actividades de control**

Este componente se relaciona con todas las actividades realizadas por la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Incluyen actividades preventivas y correctivas tales como: la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados (Mejía, 2020).

Así mismo, las actividades de control, en palabras de Chiavenato (2014), se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Cabe destacar que las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

En ese sentido, Díaz (2021), afirma que estas actividades son las normas y procedimientos que se constituyen en las acciones necesarias en la implementación de las políticas que pretenden asegurar el cumplimiento de las actividades que pretenden evitar los riesgos. Las actividades de control se realizan en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, donde se incluye aspectos como los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las conciliaciones.



Como complemento a lo anterior, las actividades de control pueden clasificarse en: preventivos, de detección y correctivos, además pueden incluirse controles a los manuales de usuario, de tecnología de información y controles administrativos. Básicamente las actividades de control deben encontrarse relacionadas con el tipo de empresa y con el personal y las funciones que realiza dentro de ella (Serrano et al, 2018).

Sobre la base de las ideas expuestas, se fija posición afirmando que las actividades de control interno son un conjunto de mecanismos que garantizan la existencia de controles contables internos y de gestión de riesgos. En ese propósito, los supervisores deben establecer un mecanismo para garantizar que las entidades que regulan disponen de controles contables internos y de gestión de riesgos.

### **Información y comunicación**

En lo concerniente a la información y comunicación, resulta conveniente considerar en esta parte las tecnologías que evolucionan en los sistemas de información y que también, en su momento, será necesario diseñar controles a través de ellas. Tal es el caso de internet, el procesamiento de imágenes, el intercambio electrónico de datos y hasta asuntos relacionados con los sistemas expertos (Chiavenato, 2014).

Es importante identificar, recopilar y comunicar la información pertinente en la forma y a plazos que permitan cumplir las responsabilidades de cada colaborador. La empresa debe tener canales de comunicación flexibles que fluya mediante los niveles proporcionando información relevante

tanto interna y externa. La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de manera que llegue a todos los integrantes de la organización y permita sumir responsabilidades, debe ser considerada como parte de los sistemas de información donde talento humano es participe de aspectos relativos a la gestión y control (Calle et al, 2020).

Conviene aclarar, al igual que los demás componentes, que las actividades de control, sus objetivos y responder a sus estructuras debe las necesidades específicas de cada organización. Sin embargo, la información contable tiene fronteras. Ni se puede usar para todo, ni se puede esperar todo de ella. Esto puede parecer evidente, pero hay quienes piensan que la información de los estados financieros pudiera ser suficiente para tomar decisiones acerca de una entidad (Mejía, 2020).

En tal sentido, se fija postura afirmando que entre las actividades que se deben realizar para establecer la fluidez de la información y la comunicación se mencionan los sistemas en línea en los bancos, sistemas en línea proveedor-cliente, sistemas de manufactura, entre otros; y deben existir canales de comunicación abiertos que permitan asegurar el cabal cumplimiento de los procesos dentro de las organizaciones.

### **Supervisión y seguimiento**

La realización de las actividades diarias permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente. Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha

dejado de serlo, tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige (Mejía, 2020).

La supervisión y seguimiento, representa el quinto componente del Control Interno el cual consiste en una serie de evaluaciones permanentes para determinar si cada uno de los componentes del Control Interno están presentes y si los objetivos fijados por la alta gerencia se están alcanzando en todo momento. Para Blas (2014), el monitoreo es un proceso que evalúa la calidad del control en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Los posibles hallazgos se evalúan y las deficiencias se comunican en forma oportuna a la alta dirección, al mismo tiempo que se debe monitorear las acciones correctivas.

En ese mismo orden de ideas, las actividades de monitoreo consisten en la evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura de control interno para determinar si está funcionando de acuerdo a lo planeado y que se modifica cuando es necesario. (Chiavenato, 2014). Por consiguiente, el personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando adecuadamente, efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos, revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos, entre otros (Mejía, 2020).

A la luz de las consideraciones anteriores, se precisa que la diferencia básica entre seguimiento y supervisión, consiste en que, la primera constata que las actividades se están realizando como estaba previsto en la planificación inicial, y, si se identifica una anomalía o

desviación durante el desarrollo del proceso, se reporta a las autoridades encargadas de la ejecución de las operaciones, en cambio, la función de la supervisión es más amplia, en el sentido de que la persona encargada de realizarla, al identificar una desviación o anomalía, tiene autoridad limitada para hacer las correcciones que aseguren el desarrollo de las actividades previstas.

## **METODOLOGÍA**

La corriente o paradigma epistemológico del estudio se basa en el positivismo, en el cual los fenómenos sociales son medibles (Hernández et al, 2014). El paradigma de investigación positivista, según Miranda y Ortiz (2020), constituye la corriente científica que más ha influido en la investigación contemporánea asumiendo una posición crítica frente a cualquier tipo de tendencia que busca conocimientos por medio de especulaciones físicas o metafísicas.

En ese mismo orden y dirección, el estudio se cataloga como descriptivo. En opinión de Arias (2012), este tipo de estudios, consisten en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuos o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Esto quiere decir que el presente trabajo, según la problemática expuesta, se enmarca dentro de la tipología de investigación descriptiva, pues se orienta a recolectar información sobre un grupo para inferir sobre el control interno administrativo.

En cuanto al diseño, el presente estudio se cataloga como no experimental, transeccional y de campo. En tal sentido, Hernández et al (2014) definen una investigación no experimental como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables,

es decir, las se observan variables tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En ese sentido, se observa el control interno tal y como se produce en el contexto específico de estudio. Así mismo, Tamayo (2007), señala que el diseño de campo busca recolectar la información directamente de la realidad estudiada. Esto significa, que, en esta investigación, se aplica este diseño, ya que se elabora un cuestionario para recolectar la información sobre la realidad de la población que se pretende investigar. En ese mismo orden y dirección, es transeccional, ya que la recolección de información se realiza en un único momento.

Así mismo, la población está definida como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, (Hernández et al,

2014). Se refiere a cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer alguna o algunas de sus características (Arias, 2012). Resulta oportuno destacar que para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de muestreo o de análisis individuos, organizaciones, comunidades y una vez definida se delimita la población (Hernández et al, 2014). La unidad de análisis en el estudio está representada por empleados de Petróleos de Venezuela, S.A, la misma simplemente son los que laboran en el centro de operaciones automatizadas unidad lago V, su estructuración es la siguiente: Gerente de la unidad de producción, Supervisor del centro y Analista del centro. Los mismos se pueden observar en la tabla 1.

Tabla 1. Distribución de la población y muestra del estudio

<b>Cargo</b>	<b>Población</b>
Gerente de la Unidad de Producción	1
Supervisor del Centro de Operaciones	1
Analista del Centro de Operaciones	1
Total de la Población de Estudio	3

Fuente: Elaboración Propia (2023)

Considerando que la población puede medirse y también se puede manipular, el cálculo de la muestra no se realiza, lo que quiere decir que se utilizará el censo poblacional, definido por Hernández et al (2014), el censo poblacional es el número elemento sobre el cual se pretende generalizar los resultados. En otras palabras, debido a que la población es accesible y está conformada por pocos sujetos, se tomará el total de la misma como muestra de investigación.

En lo tocante a las técnicas e instrumentos de recolección de información, se utilizó la encuesta en su modalidad de cuestionario. Para Hernández et al (2014), el cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Para obtener la información necesaria se utilizará la encuesta como medio para alcanzarla. Hernández et al (2014) definen la encuesta como el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste

en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Por lo demás, será asignada a la población y ayudará a facilitar la información del control interno de la organización.

Por otra parte, para Sabino (2014) (actualizar referencias), un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. En este sentido, sobre la base de los enfoques teóricos que sustentan los objetivos del estudio, se elaboró un cuestionario que transforma los indicadores en afirmaciones para obtener las diferentes respuestas. El mismo, está constituido por 15 ítems y con una escala de respuestas de tipo dicotómico.

En cuanto a la validez del instrumento, Hernández et al (2014), la definen la validez como el grado en que un instrumento realmente pretende medir. Para aplicar este criterio, se utilizó por la revisión metodológica de un experto en la materia, quien dictaminó si el cuestionario a aplicar en la empresa se diseñó con el rigor científico pertinente para obtener los resultados ajustados a lo que persigue la investigación. El instrumento fue sometido a juicio de evaluación un especialista en el área de conocimiento, el cual consideró que estaba apto para ser aplicado en la organización.

A los efectos de realizar el análisis de datos, se presentan los datos y se realiza el análisis descriptivo. Según Arias (2012), en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan. Por consiguiente, se utilizará la técnica del análisis cuantitativo, efectivamente será aplicado para la interpretación y el

procesamiento de la información en función de la variable con el fin de realizar una evaluación de los resultados y hacer una emisión de juicios y conclusiones respectivas.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Con el propósito de exponer los resultados del estudio, se presenta la tabla 2, en el cual, se muestran las frecuencias absolutas y porcentajes arrojados por cada componente del control interno, entre los cuales se encuentran: el ambiente, riesgos, control, información y comunicación y supervisión. Cabe destacar que estos hallazgos, se contrastan con los aportes autorales en virtud de cumplir con el propósito del estudio, el cual se centra en describir los componentes del control interno en el centro de operaciones automatizadas unidad Lago V de Petróleos de Venezuela, S.A.

En tal sentido, al describir los componentes del control interno en el contexto estudiado, la evidencia provista en el Tabla 2 indica que el ambiente de control e información y comunicación son manejados en un 100% por el departamento de procesos administrativos para mantener el control sobre las actividades, lo cual, coincide con las ideas de Chiavenato (2014), por cuanto, indica que éste se basa en establecer de un ambiente que estimule la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Esto es favorable, ya que, al momento de establecer controles, se reduciría la resistencia al cambio, ya que existe un contexto organizacional que está abierto a adoptar los mismos.

Tabla 2. Componentes del control interno

Categoría de respuesta	Ambiente		Riesgos		Control		Inf. y Com.		Supervisión		Fi	%
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
Falsa	0	0	1	33	1	33	0	0	1	33	1	20
Verdadera	3	100	2	67	2	67	3	100	2	67	2	80
Total	3	100	3	100	3	100	3	100	3	100	3	100

Fuente: Elaboración Propia (2023)

Por otra parte, la aplicación de la evaluación de riesgos, las actividades de control; y la supervisión y seguimientos son reconocidos por el 67% los encuestados, mientras que el 33% de los encuestados no los reconocen dentro del proceso y son componentes necesarios para la evaluación del control interno. Esto coincide con las ideas de Chiavenato (2014), pues, expresa que se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

Así mismo, existen coincidencias en cuanto a los aportes de Mejía (2020), ya que indica que las actividades de control son realizadas por la gerencia para cumplir diariamente con las actividades asignadas. En el contexto estudiado, existen políticas, sistemas y procedimientos muy bien establecidos, lo cual, favorece el cumplimiento de las mismas. Es así como en el Centro de operaciones automatizadas Unidad Lago V, se realizan distintas actividades preventivas y correctivas relacionadas con la aprobación, autorización, verificación, conciliación, e inspección de las labores operativas y administrativas para la salvaguardar los recursos de la empresa.

Seguidamente, en cuanto al componente de información y comunicación, los sujetos reportaron que se cumple en un 100%, por cuanto, cualquier actividad relacionada con el control, puede fluir adecuadamente en lo concerniente a las directrices que deben seguirse para cumplir con los procesos operativos o administrativos dentro del Centro de operaciones automatizadas unidad Lago V de Petróleos de Venezuela, S.A, por cuanto, el flujo de información es adecuado en sentido vertical y horizontal.

Lo anteriormente expuesto, coincide con los postulados de Mejía (2020) cuando asevera que la evolución de las tecnologías en los sistemas de información, permite reforzar los controles a través de ellas. Tal es el caso del internet como recurso de información y comunicación, pues, la inmediatez, fluidez y diversidad que proveen las herramientas síncronas y asíncronas, permiten el flujo adecuado de información entre las instancias institucionales, lo cual favorece el desarrollo de las actividades en las empresas.

En lo tocante al promedio de la aplicación de los componentes del control interno, los resultados indican que el 80% de los encuestados los reconocen, mientras que el 20% los

consideran ausentes. Estos hallazgos coinciden con las ideas de Mejía (2020), cuando expresa que estos componentes permiten inferir que en la organización existen deficiencias para garantizar la efectividad y la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes.

Seguidamente, se muestra el gráfico 1, donde se denota el comportamiento de los componentes del control interno

dentro del contexto estudiado. Esto confirma las ideas expuestas con anterioridad, donde la supervisión y seguimiento, control y evaluación de riesgos, reportaron un cumplimiento del 67%, mientras que la información y comunicación y el ambiente, se ubicaron en un 100%, es decir, una total presencia dentro del Centro de operaciones automatizadas Unidad Lago V de Petróleos de Venezuela, S.A.



Gráfico 1. Resultados obtenidos para los Componentes que integran el control interno.  
Fuente: Elaboración propia (2023).

## CONCLUSIONES

El control interno reviste importancia para la estructura administrativa contable del Centro de operaciones automatizadas Unidad Lago V de Petróleos de Venezuela, S.A. Esto asegura que tan confiable es su información financiera, frente a situaciones adversas, manteniendo la eficiencia y eficacia

operativa. En tal sentido, es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos, y desviaciones, se protegen y cuidan los activos y los intereses de la empresa, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización y funcionamiento interno.

Los resultados de la investigación permiten afirmar en cuanto a la

descripción de los componentes del control interno en el centro de operaciones automatizadas unidad Lago V de Petróleos de Venezuela, que en la empresa se aplican los mismos como estrategias sólidas que permiten obtener informes financieros precisos y fiables, el cumplimiento de las leyes y de reglamentos, y la eficacia y eficiencia de las operaciones de la organización. La falta de los componentes de control interno puede ocasionar a la empresa sobrecostos o costos innecesarios por controles excesivos o trabajo redundante, deficiencias en la calidad e Impactos negativos en la reputación de la organización.

Al describir los componentes del control interno en el centro de operaciones automatizadas en la organización estudiada, los resultados permiten afirmar que para optimizar la implementación de estos controles, se debe procurar la elaboración de manuales sobre los sistemas y procedimientos de las actividades administrativas y de producción que se realizan en la organización, actualizando los mismos cada vez que las circunstancias lo requieran. Estos manuales y sus modificaciones deben ser conocidos por los trabajadores.

Por otra parte, se debe exigir a los auditores externos y a los comisarios una revisión de los controles internos administrativos, contables y de producción, y el señalamiento de sus debilidades en sus respectivos informes. Así mismo, la gerencia debe exigir informes financieros y de producción mensuales, acompañados de análisis y comentarios apropiados, con el fin de disponer de suficiente información para la toma de decisiones.

Finalmente, la empresa debe procurar mantener la supervisión, comunicación y ambiente a todos los niveles, en virtud de fortalecer los controles existentes y garantizar el adecuado funcionamiento de los procesos administrativos, por cuanto, de ellos dependen aspectos como la calidad de servicio, tiempos de respuesta adecuados, competitividad, vigencia en el mercado y la disminución de riesgos en cuanto al manejo de los recursos con los cuales dispone la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica*. 6ta. Edición. Venezuela, Episteme.

Blas, P. E. (2014). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Editorial Palibrio.

Brito, D. (2018). *El riesgo empresarial*. *Revista Universidad y Sociedad*. Volumen 10, número 1. pp. 269-277.

Calle, G., Narváez, C. y Erazo, J. (2020). *Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda*. Dominio de las Ciencias, Año 6, número 1, pp. 429-465.

Cárdenas, S. (2019). *Implementar un programa de administración de riesgo de fraude en empresas del sector de gas licuado de petróleo*. Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Ciencias Económicas. Dirección de Postgrados. Bogotá.

- Charry, J. (2013). *El control interno y los principios de evaluación de gestión en las entidades del Estado*. Bogotá, Colombia, Editorial Asociación colombiana administradores.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 8ª. Edición. Mc. Graw Hill
- Díaz, H. (2021). *El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UCI*. Revista Cubana de Transformación Digital Año 2, número 4, pp. 48-57.
- Ferrer, O. (2013). *Lineamientos de Control Interno para los Inventarios de mercancía de la Empresa VYF Distributor, C.A.* Trabajo Especial de Grado para optar al título de Especialista en Contaduría, Mención Auditoría. Universidad del Zulia. Maracaibo – Venezuela.
- Flores, I.; Rojas, A. (2015). *Evaluación del control interno al área de inventario de la empresa JG Repuestos Industriales de la ciudad de Guayaquil*. Proyecto a la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría. Universidad politécnica salesiana Ecuador. Guayaquil – Ecuador.
- Girón, J., Rojas, B., Angie, M. y Palomino, B. K. (2019). *Ambiente de control interno en la ejecución presupuestal del Gobierno Regional del Cusco, periodo 2017*. Tesis de bachiller. Universidad Andina del Cusco.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* 6ª. edición. México: McGraw-Hill.
- Mejía, N. (2020). *Control interno en actividades financieras como herramienta en organizaciones empresariales*. Global Negotium. Volumen 3, Número 1. p.p. 6-24.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Revista científica Dominio de las Ciencias. Volumen 4, número. 4, pp. 206-240. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Miranda, S. y Ortiz, J. (2020). *Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa*. Ride. Volumen 11, Número 21. p.p. 1-18.
- Pungitore, J. (2010). *Sistemas administrativos y control interno*. Barcelona, España.: Editorial Osmar D. Buyatti.
- Rivera, D. (2015). *Importancia del control interno en los negocios*. Revista Vinculando. Volumen 4, número 2 pp. 44-58 <https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>
- Romero J. (2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Sabino, C. (2014). *El Proceso de Investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.



Serrano, P. A., Señalin, L., Vega, F., Herrera, J. (2018). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala* Espacios. Volumen 39, número 3. pp. 30-42.

Tamayo M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. 4ª. edición. México, Editorial Limusa.