

**ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE
CONTROL DE GESTIÓN PARA EL USO DE LOS
RECURSOS FINANCIEROS DE LAS OFICINAS
ADMINISTRATIVAS DEL IVSS
SECTOR ARAGUA**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCIÓN: FINANZAS
CAMPUS LA MORITA

**ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL
USO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LAS OFICINAS
ADMINISTRATIVAS DEL IVSS SECTOR ARAGUA**

Línea de Investigación: Gestión Financiera y Sistema Empresarial Venezolano

Autora:
Bejas Analibe

La Morita, Mayo de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCIÓN: FINANZAS
CAMPUS LA MORITA

**ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL
USO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LAS OFICINAS
ADMINISTRATIVAS DEL IVSS SECTOR ARAGUA**

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Carabobo para Optar al Título
de Magíster en Administración de Empresas Mención: Finanzas

Autora:
Bejas, Analibe

La Morita, Mayo de 2015



Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Maestría en Administración de Empresas
Mención Finanzas



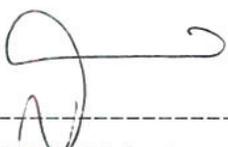
**Programa de Maestría en Administración de Empresas
Mención Finanzas**

Acta de Aprobación del Proyecto de Trabajo de Grado

La Comisión Coordinadora del Programa de **Maestría en Administración de Empresas. Mención Finanzas**, en uso de las atribuciones que le confiere el Artículo N° 44 literal k del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, hace constar que una vez evaluado el proyecto de Trabajo de Grado titulado: **“ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL USO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DEL IVSS SECTOR ARAGUA .”** Adscrito a la línea de investigación **“Gestión Financiera y Sistema Empresarial Venezolano”** presentado por el ciudadano (a). **ANALIBE BEJAS** Titular de la Cédula de Identidad N° **14.882.400** y elaborado bajo la dirección del (la) Tutor(a) **Prof. LUISA DE SANOJA** Cédula de Identidad N° **2.989.709** considera que el mismo reúne los requisitos y en consecuencia, es **APROBADO**

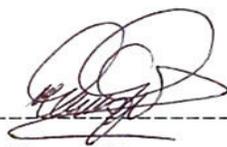
En Maracay, a los 06 días del mes de Marzo del dos mil quince.

Por la Comisión Coordinadora:



Prof. Hilda Briceño





Prof. Venus Guevara

Recibido 27/03/15


UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCIÓN: FINANZAS
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL
USO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LAS OFICINAS
ADMINISTRATIVAS DEL IVSS SECTOR ARAGUA**

**Tutora:
Prof. Luisa de Sanoja**

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración de Empresas
Mención: Finanzas

Por: Prof. Luisa de Sanoja
C.I. 2.989.709

La Morita, Mayo de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCION: FINANZAS
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL
USO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LAS OFICINAS
ADMINISTRATIVAS DEL IVSS SECTOR ARAGUA**

**Tutora Metodológica:
Prof. Consuelo Carrera**

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración de Empresas
Mención: Finanzas

Por: Prof. Consuelo Carrera
C.I. 4.613.674

La Morita, Mayo de 2015

AGRADECIMIENTO

Agradezco a **Dios Todopoderoso**, por su infinito amor y misericordia, haber alcanzado un eslabón más de mi vida profesional.

A mí querida alma Mater La **Universidad de Carabobo** por brindarme la oportunidad de continuar con mi desarrollo profesional.

A mis padres **Ana Mora** y **José Mora**, por el apoyo incondicional que me han brindado y esa gran comprensión que nunca falla.

A mi **Esposo e Hija** quienes han asumido entereza y unidad en mis ausencias, y se han cohesionado en amor para el cumplimiento de la meta que me he propuesto.

A mis tutoras **Prof. Luisa de Sanoja** y **Prof. Consuelo Carrera**, quienes de forma muy académica y profesional me han brindado el acompañamiento necesario para llegar a término. Mil gracias y bendiciones.

A las **Oficinas Administrativas del IVSS Estado Aragua** por el apoyo durante la investigación.

A mis **Compañeros de Clases** que de manera permanente compartimos los espacios académicos, alegrías, y mucho más.

Al **Personal Docente Administrativo** departamento de postgrado, por su eficiente y amable trato;

Y finalmente, a esas personas que de una forma u otra han aportado soporte de cualquier índole para hacer realidad esta investigación.

La bendición de Dios es la que enriquece y no añade tristeza con ella... Proverbio 10-22

DEDICATORIA

A ti mi **Señor, Jesús**, por darme fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo. Todo lo puedo en ti que me fortaleces.

A mi madre amada **Ana Mora** porque desde pequeña me enseñaste a luchar por mis metas, tú eres mi fuente de inspiración, reciba de parte de Dios y mía, la honra que mereces por tu invaluable apoyo.

Le dedico a mi esposo **Hildemar**, a mi hija **Hildemary Isaí**, y a mi futura bebe **Ana Mary**, por acompañarme desde la pancita todos estos meses y luchar junto a mí por su vida.!

A mis hermanos **Yuneira, Anabel, Jesús y Gabriela**, para que toda esta felicidad de la meta alcanzada los motive a seguir adelante.

En el Salmo 1:1 al 3: Dichoso el hombre "(...) que en la ley del Señor se deleita, y día y noche medita en ella. Es como el árbol plantado a la orilla de un río que, cuando llega su tiempo, da fruto y sus hojas jamás se marchitan. ¡Todo cuanto hace prospera!"

ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL USO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DEL IVSS SECTOR ARAGUA

Autora: Lic. Analibe Bejas

Tutor: Msc. Luisa de Sanoja

Fecha: Mayo 2015

RESUMEN

Esta investigación surgió debido a la presencia de una separación entre los mecanismos de control de gestión y el uso de los recursos financieros. El objetivo general fue analizar los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, para lo cual fue necesario identificar la situación actual de los mecanismos de control de gestión, describir el uso de los recursos financieros, determinar las ventajas y desventajas que presentan los mecanismos de control de gestión aplicados a los recursos financieros de las oficinas estudiadas y establecer los beneficios que pueden obtenerse mediante la eficaz aplicación de los mecanismos de control de gestión a los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua. Teóricamente, se orientó en los conceptos de control de gestión, ventajas del control de gestión, mecanismos y finanzas públicas. Metodológicamente, utilizó la modalidad de investigación de campo, descriptiva y con base documental. La población estuvo integrada por los trabajadores del área administrativa de las oficinas estudiadas, fue censal y quedó conformada por nueve (09) sujetos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, compuesto por preguntas policotómicas y sometido a la validez de contenido y a la confiabilidad Alfa de Cronbach que arrojó un coeficiente de 0,91. Las técnicas de análisis de datos fueron la cuantitativa y la cualitativa. Se concluye que los beneficios que pueden obtenerse mediante la eficaz aplicación de los mecanismos de control de gestión a los recursos financieros permiten obtener la información financiera necesaria, fiable y oportuna, para fundamentar la adecuada toma de decisiones operativas y promover la eficiencia para el logro de los objetivos. Se recomienda implementar mecanismos de control de gestión.

Palabras Clave: Control, Mecanismos de Control, Control de Gestión y Recursos Financieros.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	19
SECCIÓN I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	21
Objetivos de la Investigación.....	26
Justificación de la Investigación.....	26
SECCIÓN II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	29
Bases Teóricas.....	36
Bases Legales.....	48
Definición de Términos.....	52
Sistema de Variables.....	56
SECCIÓN III	
MARCO METODOLÓGICO	
Diseño de la Investigación.....	60
Tipo y Nivel de Investigación.....	60
Población y Muestra.....	62
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	63
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	66
Técnicas de Análisis de la Información.....	67
Fases de la Investigación.....	68
SECCIÓN IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Resultados.....	70

	Pág.
Análisis General de los Resultados.....	99
SECCIÓN V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	104
Recomendaciones.....	106
LISTA DE REFERENCIAS.....	108
ANEXOS.....	111

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No.		Pág.
1.	Ventajas del control de gestión.....	40
2.	Aspectos y Objetivos de Medición de los Mecanismos de Control de Gestión.....	43
3.	Operacionalización de las Variables.....	59
4.	Población y Muestra Objeto de Estudio.....	63
5.	Ventajas y Desventajas de los Mecanismos de Control de Gestión Aplicados a los Recursos Financieros de las Oficinas Estudiadas.....	100
6.	Resultados de la Confiabilidad del Cuestionario de Recolección de Datos.....	127

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No.		Pág.
1.	Separación entre los mecanismo de control de gestión y el uso de los Recursos Financieros.....	71
2.	Carencia de Materiales e Insumos para la Ejecución de las Actividades Normales debido a la Poca Disponibilidad de Recursos Financieros.....	72
3.	El Déficit de Recursos Impide a los Trabajadores Prestar Servicios de Manera Acorde con las Exigencias de los Usuario.....	73
4.	Déficit en las Partidas que son Requeridas para Garantizar el Nivel Operativo.....	74
5.	Ausencia de Materiales de Oficina Genera Demoras y Acumulación del Trabajo.....	75
6.	Merms de la Rentabilidad Debido a la Poca Eficiencia de las Operaciones.....	76
7.	La Rentabilidad en las Actividades Experimenta Disminuciones.....	77
8.	Inversión del Dinero de Manera Indistinta en la Solución de Problemas Inmediatos.....	78
9.	Seguimiento de los Esquemas Presupuestarios para la Distribución de los Recursos.....	79
10.	La Aplicación de Controles Presenta Dificultades.....	80
11.	Desvío de Recursos de una Partida a Otra por la Necesidad de la Institución.....	81
12.	Respeto a los Principios Presupuestarios al Realizar Desviación de los Recursos.....	82
13.	Deficiencias de la Actividad Presupuestaria que Obliga a Invertir Recursos de Manera Indistinta.....	83

	Pág.
14. Incremento del Monto de las Partidas Presupuestarias para Garantizar el Mejor Nivel de Eficiencia en la Gestión.....	84
15. El Déficit en la Asignación Presupuestaria se Deben a la Inflación que Afecta a la Economía Venezolana.....	85
16. Planificación Eficientemente los Procesos Asociados a los Recursos Financieros	86
17. La Eficiencia y Productividad Depende de los Mecanismos de Control de Gestión.....	87
18. Definición de Conceptos Básicos de la Estructura del Control Interno.....	88
19. Necesidad del Procesamiento Ordenado de las Operaciones Administrativas.....	89
20. Establecimiento de los Niveles de Responsabilidad de Cada Trabajador...	90
21. El Fiel Cumplimiento de las Normas de Control Interno Garantizado por la Aplicación de Acciones Específicas.....	91
22. Los Estados Financieros Proporcionan a la Supervisión la Oportunidad de Tomar Decisiones Acertadas.....	92
23. Los Supervisores se Esmeran por Cumplir con los Objetivos Preestablecido.....	93
24. Minimización de los Riesgos que Puedan Aparecer en el Desarrollo de la Gestión a Través de Mecanismos.....	94
25. Regulación del Proceso de Abastecimiento, Protección y Conservación de los Activos.....	95
26. Los Controles Aplicados Garantizan Seguridad Razonable del Buen Manejo de los Fondos.....	96

	Pág.
27. Regulación de los Aspectos Clave de Control Interno Relacionados con el Sistema de Gestión.....	97
28. Revisión Continua del Fiel Cumplimiento de la Asignación Presupuestaria.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No.		Pág.
1.	Separación entre los mecanismo de control de gestión y el uso de los Recursos Financieros.....	71
2.	Carencia de Materiales e Insumos para la Ejecución de las Actividades Normales debido a la Poca Disponibilidad de Recursos Financieros.....	72
3.	El Déficit de Recursos Impide a los Trabajadores Prestar Servicios de Manera Acorde con las Exigencias de los Usuario.....	73
4.	Déficit en las Partidas que son Requeridas para Garantizar el Nivel Operativo.....	74
5.	Ausencia de Materiales de Oficina Genera Demoras y Acumulación del Trabajo.....	75
6.	Mermas de la Rentabilidad Debido a la Poca Eficiencia de las Operaciones.....	76
7.	La Rentabilidad en las Actividades Experimenta Disminuciones.....	77
8.	Inversión del Dinero de Manera Indistinta en la Solución de Problemas Inmediatos.....	78
9.	Seguimiento de los Esquemas Presupuestarios para la Distribución de los Recursos.....	79
10.	La Aplicación de Controles Presenta Dificultades.....	80
11.	Desvío de Recursos de una Partida a Otra por la Necesidad de la Institución.....	81
12.	Respeto a los Principios Presupuestarios al Realizar Desviación de los Recursos.....	82
13.	Deficiencias de la Actividad Presupuestaria que Obliga a Invertir Recursos de Manera Indistinta.....	83

	Pág.
14. Incremento del Monto de las Partidas Presupuestarias para Garantizar el Mejor Nivel de Eficiencia en la Gestión.....	84
15. El Déficit en la Asignación Presupuestaria se Deben a la Inflación que Afecta a la Economía Venezolana.....	85
16. Planificación Eficientemente los Procesos Asociados a los Recursos Financieros	86
17. La Eficiencia y Productividad Depende de los Mecanismos de Control de Gestión.....	87
18. Definición de Conceptos Básicos de la Estructura del Control Interno.....	88
19. Necesidad del Procesamiento Ordenado de las Operaciones Administrativas.....	89
20. Establecimiento de los Niveles de Responsabilidad de Cada Trabajador...	90
21. El Fiel Cumplimiento de las Normas de Control Interno Garantizado por la Aplicación de Acciones Específicas.....	91
22. Los Estados Financieros Proporcionan a la Supervisión la Oportunidad de Tomar Decisiones Acertadas.....	92
23. Los Supervisores se Esmeran por Cumplir con los Objetivos Preestablecido.....	93
24. Minimización de los Riesgos que Puedan Aparecer en el Desarrollo de la Gestión a Través de Mecanismos.....	94
25. Regulación del Proceso de Abastecimiento, Protección y Conservación de los Activos.....	95
26. Los Controles Aplicados Garantizan Seguridad Razonable del Buen Manejo de los Fondos.....	96

	Pág.
27. Regulación de los Aspectos Clave de Control Interno Relacionados con el Sistema de Gestión.....	97
28. Revisión Continua del Fiel Cumplimiento de la Asignación Presupuestaria.....	98

INTRODUCCIÓN

En la época actual, la globalización hace necesario que las exigencias y expectativas de los pobladores de los países en el mundo entero se dirijan al fortalecimiento de las diferentes actividades realizadas en el sector público, porque sólo de esta manera, se podrán reportar incrementos considerables en la satisfacción plena de las necesidades sociales. Por ello, las investigaciones dirigidas a favorecer el uso de los recursos financieros, requieren de un estudio minucioso que permita determinar el correcto seguimiento de la gestión pública y los mecanismos que han de replantarse de forma eficiente

En el contexto expuesto, se encuentra la Administración Pública Venezolana, específicamente las Oficinas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) sector Aragua; las cuales enfrenta una serie de dificultades en la implementación, revisión y seguimiento de indicadores de gestión para el óptimo uso de los recursos financieros.

Es por esta razón que este estudio se abocó a analizar los mecanismos de control de gestión, en el uso de los recursos financieros de las Oficinas Administrativas del IVSS Sector Aragua, mediante la distribución capitular que se muestra continuación:

En la Sección I, que lleva por nombre “El Problema” se encuentra el planteamiento del problema, los objetivos, general y específicos, y la justificación de la investigación.

Posteriormente, en la Sección II, llamada “Marco Teórico”, se hallan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales, además de la definición de términos básicos.

Consecutivamente, se presenta la Sección III que se denomina “Marco Metodológico” y expone el tipo de investigación, el método, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información y las técnicas de análisis de la información.

Seguidamente, la Sección IV corresponde al “Análisis e Interpretación de los Resultados”, en donde se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos, su tabulación, graficación y respectivo análisis.

Después, se presenta la Sección V, que lleva por nombre “Conclusiones y Recomendaciones” contiene las terminaciones que surgieron de la culminación de la investigación, además de las sugerencias dirigidas a cada una de las instancias que, por su relación con el estudio, se consideraron pertinentes.

Finalmente, se muestra la “Lista de Referencias” que incluye una lista ordenada alfabéticamente de los autores consultados para la ejecución de este Trabajo Especial de Grado, seguido por los “Anexos”.

SECCIÓN I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En el ámbito mundial, cambios tales como la globalización económica, el rol del Estado en la economía, la revolución tecnológica, las exigencias del consumidor, entre otros, se están presentando de manera rápida, profunda, irreversible y volátil, haciendo que las organizaciones, tanto públicas como privadas, se vean en la necesidad de revisar sus procesos internos, entre los cuales se encuentran los financieros, con miras a adecuarlos, de la mejor manera posible, a los sucesos que están impactando las técnicas, conocimientos y recursos utilizados en su quehacer cotidiano.

Dentro de este contexto, marcado por el desarrollo acelerado de profundos cambios, resulta fundamental que las organizaciones presten especial atención a las actividades que son desarrolladas en las operaciones diarias, es decir, que realicen procesos capaces de medir el comportamiento de los recursos técnicos, humanos y financieros que son empleados para la consecución de sus objetivos, lo cual debe iniciarse con la previsión o la denominada planificación y llegar hasta el control o verificación, elementos que están presentes en el control de gestión, definido por Flynn y Pessoa (2014) como:

Un proceso que sirve para guiar la gestión organizacional hacia los objetivos y un instrumento para evaluarla. Centra su atención por igual en la planificación y en el control y precisa de una orientación estratégica que dota de sentido sus aspectos más operativos. Se relaciona con la formulación de objetivos, fijación de estándares, programas de acción (presupuestos), utilización de recursos, medición de

resultados, análisis de desviaciones, corrección del desempeño y mejoras. (p. 125).

En efecto, el control de gestión permite analizar las causas raíces que condicionan el comportamiento de los métodos y procedimientos, con el objeto de establecer vínculos funcionales que ligan las variables técnicas-organizativas-sociales con el resultado económico de la entidad. Además, es el punto de partida para la mejora de los estándares; ya que mediante la planificación pueden orientar las acciones en correspondencia con las estrategias trazadas, hacia mejores resultados; y a través del control podrían determinarse si los resultados satisfacen los objetivos trazados.

Es por ello que, el control de gestión considera la evaluación, no sólo de aspectos cuantitativos sino también cualitativos, además, utiliza la visión interna y externa de la organización, para lo cual asigna un valor agregado a la cultura organizacional. En este sentido, dicho control comprende según el mismo autor de la cita anterior (2014:127): “tres (03) niveles, el estratégico, el táctico y el operativo”; proporcionando un sinnúmero de beneficios a aquellas entidades que lo emplean para el manejo de los recursos financieros en su diario accionar. No obstante, Aranibar (2013) afirma que:

En América Latina, existen muchos sistemas de control de gestión (SCG) se quedan en la medición de los objetivos globales de la entidad pero son incapaces de medir si los desempeños locales van contribuyendo o no al alcance de los objetivos globales. Más del setenta por ciento (70%) de las organizaciones públicas y privadas de la región, aplican controles de gestión buenos para asignar tareas y recursos por departamentos, pero ineficientes para evaluar si el desempeño local contribuye o no al desempeño de la organización (p. 181).

Por lo tanto, el empleo del control de gestión e incluso de los mecanismos que deben efectuarse para llevarse a cabo en las entidades latinoamericanas carecen de

información homogénea sobre estados o resultados pero cuando se avanza en sentido contrario, lo que se maneja es información sobre decisiones, algunas tan directas y heterogéneas como lo son las relativas a los procesos sobre los que actúan. En estas condiciones, la problemática a resolver por el control de gestión se concentra en servir de puente entre los resultados económicos y las decisiones que se toman sobre los procesos organizacionales poniendo de manifiesto sus vínculos funcionales.

De la realidad antes expuesta no escapa Venezuela, ya que según Rodríguez de Sanoja (2014):

Por muchos años, ha sido preocupación de los gobiernos la renovación de los entes administrativos del Estado, a fin de desarraigar del sistema administrativo los vicios o prácticas que durante mucho tiempo han desviado el concepto de responsabilidad del ejercicio de una función pública en la organización de la Hacienda Pública Nacional. De allí que los responsables de las finanzas públicas en Venezuela, preocupados por la forma tradicional de llevar a cabo el proceso presupuestario, han venido implementando un proyecto de reforma orientado a modernizar el control de gestión que es aplicado a los recursos financieros (p. 119)

En efecto, pese a los múltiples esfuerzos realizados por el Estado con miras a mejorar del desempeño administrativo de los entes que están a su cargo, son diversas las modificaciones que se han realizado al control de gestión aplicado en los organismos públicos. En este sentido, destaca según Meléndez (2013:21) que: “las actuaciones de la Contraloría General de la República durante el ejercicio fiscal 2012, fueron practicadas bajo la modalidad de control posterior, se ejecutaron apegadas a la normativa legal y sublegal que rige a cada Institución del Estado”, todo con la finalidad de lograr la transformación de las entidades públicas, mediante acciones coordinadas para la ejecución, seguimiento y control de las actividades, así como la verificación de la correcta ejecución de los recursos otorgados por el Estado.

En el contexto expuesto, se observa que el Estado está preocupado por mejorar la gestión que es desarrollada por las entidades que forman parte de la administración pública, entre las cuales se encuentran las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) del Sector Aragua, en donde la investigadora a través de indagaciones previas detectó la existencia de una problemática centrada en la presencia de una separación entre los mecanismos de control de gestión y el uso de los recursos financieros.

Entre las causas de esta problemática se encuentra que la poca disponibilidad de recursos financieros genera carencia de los materiales e insumos de papelería y artículos de escritorio requeridos por el personal para prestar sus servicios de manera acorde con las exigencias de los usuarios, lo cual trae como consecuencia, la imposibilidad de imprimir reportes, informes, analizar casos, cuentas individuales, entre otros documentos que terminan por ocasionar demoras en la gestión y acumulaciones de trabajo, mermando la eficiencia y eficacia de las operaciones y, por consiguiente, la rentabilidad que se desprende del desarrollo de las actividades.

Asimismo, la existencia de debilidades en la planificación de los procesos asociados con el uso de los recursos financieros manejados por las oficinas administrativas del IVSS, Sector Aragua, hacen que el dinero sea invertido de manera indistinta en la solución de problemas inmediatos, sin seguir los esquemas presupuestarios preestablecidos, generando déficit en las partidas que son requeridas para garantizar el nivel operativo óptimo de la institución y la imposibilidad de aplicar controles sobre la gestión.

De igual forma, la poca coordinación interinstitucional entre el IVSS, el Ministerio del Trabajo, Corposalud, el Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería (SAIME), entre otros, hacen que los tramites ejecutados por la oficina objeto de estudio sean lentos, requieran que los usuarios realicen múltiples visitas a cada uno de los mencionados organismos y exigen que los colaboradores

desperdicien tiempos de su jornada laboral en la ejecución de tareas repetitivas que van en contra de los objetivos perseguidos por la institución.

De continuar presentándose la problemática antes descrita, las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) del Sector Aragua, seguirán disminuyendo la eficiencia y eficacia de sus operaciones, invirtiendo sus recursos financieros de manera contraria a los objetivos perseguidos por la institución, sin que sean aplicados controles de gestión capaces de detectar la aparición de desviaciones y de sentar las bases para emprender acciones correctivas que vayan en pro de garantizar la rentabilidad en las operaciones desarrolladas por dicho organismo.

Por ello, este estudio se abocó a analizar los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, a través de las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual de los mecanismos de control de gestión aplicado por las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua?

¿Cómo se usan los recursos financieros en las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua?

¿Qué ventajas y desventajas presentan los mecanismos de control de gestión aplicados a los recursos financieros de las oficinas estudiadas?

¿Cuáles son los beneficios que pueden obtenerse mediante la eficaz aplicación de los mecanismos de control de gestión a los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.

Objetivos Específicos

Identificar la situación actual de los mecanismos de control de gestión aplicado por las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua.

Describir el uso de los recursos financieros en las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.

Determinar las ventajas y desventajas que presentan los mecanismos de control de gestión aplicados a los recursos financieros de las oficinas estudiadas.

Establecer los beneficios que pueden obtenerse mediante la eficaz aplicación de los mecanismos de control de gestión a los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.

Justificación de la Investigación

El análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, se justifica en las dificultades que está presentando la mencionada oficina en el desarrollo de sus actividades, las cuales requieren de un

estudio minucioso de los controles que son aplicados al dinero que le es asignado por el Estado para el desarrollo de sus operaciones con miras a conocer las ventajas y desventajas que poseen.

De igual forma, es importante la realización de este estudio porque según Mendoza (2014:1):

La Administración Pública según la Constitución, se encuentra al servicio de los ciudadanos y ciudadanas, se rige por los principios de honestidad, participación, celeridad, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública con sometimiento pleno a la ley y al derecho. Se hace necesario dentro de los organismos públicos nacionales, estatales o municipales establecer mecanismos de control que permitan detectar a tiempo posibles desviaciones y corregirlas oportunamente (p. 1).

Por lo tanto, el análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, se encuentra en concordancia con lo establecido por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), ya que a través del análisis planteado por esta investigación podrán beneficiarse los trabajadores del organismo al poner en práctica las recomendaciones que se desprendan de este estudio con miras a facilitar la detección de variaciones en la ejecución presupuestaria y emprender acciones correctivas.

También, se considera importante la ejecución del presente estudio por la temática que involucra, es decir, dado el marco normativo que regula al control de gestión aplicado a los recursos financieros de las entidades gubernamentales, el analizar los mecanismos de control constituye un reto para la investigadora quien sin perder de vista lo legal, deberá ajustar sus análisis a las formas que deben ser empleadas por las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS)

Sector Aragua, para disponer de información sobre el alcance de sus objetivos, la preparación confiables de los reportes financieros y, simultáneamente, garantizar el estricto cumplimiento de las normas.

De igual forma, es relevante la ejecución de esta investigación, porque constituye un antecedente para futuras investigaciones relacionadas con el análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros en entidades del sector público, por lo cual podrá constituirse en un aporte para futuros estudios relacionados con dicha temática.

Finalmente, este estudio incrementó y agregó valor a la investigadora, quien por medio de su elaboración, pudo llevar a la práctica los conocimientos alcanzados durante los estudios de la Maestría Administración de Empresas Mención: Finanzas en la Univaersidad de Carabobo, Campus La Morita.

SECCIÓN II

MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico, es el encargado de orientar a la investigadora con respecto a las diferentes teorías y conceptos, a través de los cuales, se ubica el estudio, es decir, vislumbra el marco referencial, que establece desde la posición de otros autores y especialistas en el tema, el horizonte conceptual del análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua, además de incorporarle innovación y actualidad.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes, son todos aquellos trabajos de investigación que preceden al estudio actual, pero además, guarda relación con los objetivos de la investigación que se aborda, es decir, son los trabajos realizados con anterioridad y relacionados con el objeto de lo que se está haciendo. Según Arias (2012), los antecedentes de la investigación:

Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. En este punto se deben señalar, además del autor y el año en que se realizaron los estudios, la metodología, las principales conclusiones y los aportes que realizan al estudio actual (p. 63).

Es por lo antes expuesto que, a continuación se presentan un conjunto de trabajos que han sido realizados con anterioridad y que debido a la relación que tienen con esta investigación, pueden ser tomados en consideración como antecedente para conocer los avances que se han realizado al respecto, entre los cuales se encuentran:

Moreno (2011), desarrolló un estudio titulado: **Diseño de un Sistema de Indicadores para Evaluar la Eficiencia y Eficacia de la Gestión Financiera en la Misión Barrio Adentro del Estado Falcón**, presentado ante la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Maracaibo, para optar al título de Magister en Contaduría Mención Auditoría, enmarcado en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de carácter descriptivo cuyo desarrollo se logró en tres (03) fases. Fase I Diagnóstico, aplicó un instrumento tipo cuestionario validado por juicio de experto. Fase II, Estudio de factibilidad, para determinar si la propuesta es viable desde el punto de vista financiero, técnico, legal e institucional y posteriormente la Fase III, la Propuesta, que determina la puesta en marcha del proyecto.

Siguiendo con el orden de ideas, la población estuvo conformada por veinticuatro (24) trabajadores de la Misión Barrio Adentro del Estado Falcón. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación y la encuesta. Como instrumentos se emplearon la lista de observaciones y el cuestionario, respectivamente. Lo antes expuesto llevó a concluir que la inexistencia de manuales de normas y procedimientos que regulen de manera formal los procesos internos llevados a cabo por el área financiera impide determinar de manera precisa si los mismos se adaptan a las fases del proceso administrativo.

De igual forma, se determinó que la gestión financiera de las instancias que conforman a la Misión Barrio Adentro, carecen de indicadores de gestión a partir de los cuales se pueda evaluar y medir las actividades que han sido realizadas en un período determinado, lo cual genera un desconocimiento con respecto a la eficiencia que existe en la ejecución del presupuesto asignado para la realización de las diferentes acciones a favor de la comunidad. En este sentido, fue necesario implantar un sistema de indicadores de gestión que permita a los integrantes de la Misión Barrio Adentro del Estado Falcón, obtener la información requerida para el establecimiento

de estrategias capaces de fundamentar el proceso de toma de decisiones sí como la alineación de estas con los objetivos perseguidos por dicha misión.

Aportó a la investigación actual, la importancia que tienen los indicadores para evaluar e incorporar eficiencia y eficacia a la gestión financiera desarrollada por una entidad, lo cual será de gran ayuda para la ejecución del análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua, que al igual que la Misión Barrio Adentro, se corresponde con las finanzas de organismos gubernamentales.

De igual forma, Barrera (2011) realizó una investigación denominada: **Manual de Gestión Financiera Gubernamental para los Entes Públicos Descentralizados de la Ciudad de México**, presentado ante la Universidad Anáhuac, México DF, para optar al título de Magister en Finanzas Corporativas y Bursátiles. Metodológicamente, empleo la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación de campo de tipo descriptivo y documental.

Concluyó que a través de un manual de gestión financiera se puede lograr el aprendizaje de elementos útiles para la realización de una eficaz y eficiente gestión financiera pública, en donde los indicadores de gestión están íntimamente relacionados con la transparencia y la rendición de cuentas, ya que para lograr la transparencia en el uso de los recursos públicos es fundamental diseñar, medir, sistematizar y transmitir indicadores de eficiencia y eficacia. Los primeros capturan información sobre el correcto uso de los recursos asignados a la gestión, siempre escasos. Los segundos informan sobre la calidad de los resultados de esa gestión.

En cualquiera de los casos, para poder rendir cuentas de la gestión financiera de una entidad del Estado no basta con informar sobre los montos de los gastos realizados y en qué se usaron. También, es necesario informar sobre los cambios

logrados en la calidad de vida de la población, derivados de la aplicación de recursos financieros. Los sistemas de evaluación con indicadores, derivados de la planeación por resultados y objetivos, tienen para los funcionarios públicos una utilidad mucho más allá de ser sólo un mecanismo de fiscalización y control; son muy útiles, si no indispensables, en la elaboración de diagnósticos previos a la planeación de programas y proyectos; en la ejecución de los mismos, para el correcto uso de los recursos; en la formulación de políticas públicas y planes de gobierno a largo plazo.

Por ello, se desarrolló un manual que contiene la información requerida para diseñar, aplicar y usar los indicadores de gestión financiera necesarios para realizar las actividades de forma correcta y servir mucho más eficientemente a la sociedad, de la que emanan los recursos que se administran por los entes gubernamentales.

Se consideró como un antecedente para el estudio actual, porque aporta los índices financieros que deben ser aplicados a la gestión desarrollada por los entes gubernamentales para ahorrar tiempo y esfuerzo, desarrollar mejor el trabajo y rendir cuentas a la sociedad, en donde la aplicación de mecanismos de regulación, permite medir y reportar la efectividad de la gestión financiera, los beneficios que se logran mediante la ejecución presupuestaria, los cambios en la calidad de vida de la sociedad y el impacto de la gestión pública.

Asimismo, Bitaraje (2011) desarrolló una investigación titulada: **Indicadores de Gestión: Herramienta Informativa del Control de la Gestión Pública**, presentado ante la Universidad de los Andes para optar al título de Magister en Ciencias Contables. Metodológicamente, empleó la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación de campo de tipo descriptivo con base documental.

Concluye que en la práctica de la gestión pública debe estar orientada a la evaluación y análisis de resultados de las acciones gubernamentales, lo cual se supone

posibilitará mayor eficiencia en la asignación de recursos físicos, humanos y financieros, proporcionará una base de seguridad y confianza en su desempeño al conjunto de funcionarios implicados en su implementación en la medida que delimita mejor el campo de sus atribuciones y deberes, incrementará la autonomía y responsabilidad de los directivos en tanto cuenten con bases sustentables de información para la toma de decisiones, y ayudará a mejorar la coordinación con los demás niveles del aparato público.

En este sentido, el proceso de evaluación debe fundamentarse en el análisis de los indicadores y en cuantificar el nivel de logro de los objetivos trazados durante la formulación para definir las razones por las cuales los objetivos no lograron cumplirse (de ser el caso). De modo que el análisis de los resultados de cada indicador de los servicios, programas y proyectos de las instituciones gubernamentales permitirá entre otras cosas, comparar lo realizado con respecto a lo programado, para cuantificar la diferencia y analizar las posibles causas, las cuales pueden ser por problemas en el diseño en la operación o formulación de los objetivos y productos/metás.

Por tanto, no contar con indicadores que demuestren cómo la institución está entregando sus productos a los beneficiarios y si éstos se ajustan a sus necesidades, puede implicar que los esfuerzos institucionales se dirijan principalmente a lo que es más visible y fácil de mostrar, descuidando aspectos claves de la evaluación, haciendo surgir la necesidad de que la evaluación del desempeño se enfoque en los indicadores, donde lo relevante se centre en los resultados o impactos, y no sólo en la eficacia, aun cuando este proceso no esté exento de complejidades por las debilidades estructurales de la administración pública. Este es un desafío a la hora de desarrollar sistemas de evaluación apoyados en indicadores de gestión. En este sentido, los organismos públicos deben cuantificar los niveles que pueden alcanzar en términos de

los insumos que planean usar, los productos que esperan generar, los resultados que proyecta obtener y el impacto final que pretenden lograr en la población.

Aportó a la investigación actual, la importancia de establecer los valores a alcanzar para la posterior evaluación de los resultados para que la gestión pública pueda ser planificada y monitoreada con base en indicadores de gestión que permitan realizar el seguimiento a los planes, programas o proyectos, observando y analizando su ejecución, para medir el avance en términos del logro de sus objetivos y el cumplimiento de estos, ponderando su eficiencia y determinando sus impactos sobre la transformación de las condiciones iniciales.

Por otra parte, Gutiérrez (2012) elaboró un estudio titulado: **Gestión Presupuestaria de los Entes Descentralizado del Poder Municipal de Maracaibo**, presentado ante la Universidad del Zulia, para optar al título de Magister Scientiarum en Gerencia de Empresas Mención Gerencia Financiera. Fue una investigación de tipo descriptiva, con diseño no experimental, transeccional descriptivo; requirió de una población constituida por los Gerentes Administrativos de los institutos autónomos del poder municipal de Maracaibo, aplicándose un censo poblacional a catorce (14) sujetos.

En este sentido, se utilizó la técnica entrevista y como instrumento de recolección de información el cuestionario auto administrado. El instrumento se elaboró bajo el escalamiento tipo Likert y fue sometido a una técnica de confiabilidad, mediante el coeficiente alfa de Cronbach arrojando un resultado de ochenta y ocho por ciento (88%), evidenciando una alta confiabilidad. Posteriormente se creó una base de datos con un paquete estadístico SPSS V10.0 y se utilizó la media aritmética de las respuestas.

Lo antes expuesto lo llevó a concluir que la actividad presupuestaria es eficiente con respecto a los principios de programación, universalidad, exclusividad, especificación, continuidad y equilibrio. Mientras que los principios acuosidad y claridad se presentan de manera satisfactoria, y el resto de los principios del presupuesto público (periodicidad y unidad), están presentes de manera moderada. Igualmente, al estudiar la sub-dimensión enfoques del presupuesto se demostró como la mayoría de los enfoques (por áreas y niveles de responsabilidad, base cero, ingresos públicos y gastos públicos), están presentes de manera satisfactoria por parte de los entes descentralizados del Municipio Maracaibo. Destacándose el presupuesto por programa del resto, por ser el enfoque utilizado con mayor eficiencia.

Ahora bien, la identificación de las etapas del presupuesto de los entes descentralizados del poder municipal del Municipio Maracaibo, permitió constatar que se cumple con todas las etapas: pre-iniciación, elaboración, ejecución, control y evaluación. Sobre la base de estos resultados se puede observar que las etapas de pre-iniciación, ejecución y evaluación del presupuesto público se cumplen la mayoría de manera moderada por parte de los mencionados entes. No obstante, la etapa de control, se cumple en forma deficiente y la etapa del presupuesto conocida como elaboración se cumple de manera satisfactoria, pero no en forma eficiente.

En lo que respecta a los indicadores de gestión financieros del presupuesto de los entes descentralizados del poder municipal del Municipio Maracaibo, se pudo constatar que presentan una tendencia mejorable; referida a la clasificación de criterios, de acuerdo a su naturaleza presenta el valor promedio más bajo, a diferencia del indicador relacionado a su composición y vigencia que se obtuvo un resultado satisfactorio y eficiente respectivamente. El índice financiero más bajo es el relacionado con el personal; igualmente, se pudo constatar que el índice de dependencia está ubicado en un valor promedio interpretado como deficiente, es decir, es desfavorable para los entes descentralizados, pues, las transferencias

corrientes realizadas generalmente son mayores al total de ingresos corrientes liquidados.

En términos generales, el presupuesto del sector público de los Entes Descentralizados del Municipio Maracaibo cuantifica los recursos requeridos para el funcionamiento, inversión y servicio de la deuda pública, de organismos y entidades oficiales involucradas con estos entes en forma mejorable mas no eficiente, es decir, hay puntos de mejorar para este sector.

Finalmente, de acuerdo al análisis e interpretación de resultados realizado se observó como el valor promedio más bajo de las dimensiones estuvo dado por la subdimensión indicadores financieros, interpretado como mejorable; lo cual incidió directamente al momento de proponer indicadores de gestión para mejorar la gestión financiera con base en el presupuesto de los entes descentralizados del Poder Municipal en el Municipio Maracaibo.

De esta forma, el trabajo de Gutiérrez (2012) aportó a la investigación actual, una medición de los principios que son empleados para evaluar la gestión presupuestaria en las entidades gubernamentales, la cual es la base para la determinación de la eficiencia y eficacia de la gestión financiera y debe ser tomada en consideración en la aplicación de controles administrativos, ya que mediante un estudio minucioso de las operaciones diarias en relación al presupuesto, se pueden determinar la presencia de variaciones, tomar decisiones y emprender acciones correctivas.

Bases Teóricas

Existe siempre un número interminable de teorías que pueden dar razón de todos los hechos conocidos. Por ello, las bases teóricas, según Arias (2012:54), se conceptualizan como: “un cuerpo de ideas explicativas coherentes, viables,

conceptuales y exhaustiva, armadas lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación envolvente pero limitada, acerca de las causas que expliquen la fórmula del problema de la investigación”.

En efecto, las bases teóricas deben originarse del conjunto de variables que se derivan de la temática y el enfoque de la investigación, del enunciado del problema, del sistema de objetivos, del sistema de preguntas expresada en la formulación del problema. Es por esta razón que a continuación se presenta un conjunto de teorías que fundamentaron al análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.

Control de Gestión

La definición de control de gestión, no es única, debido a que varía según el autor y con el transcurso de los años, ya que el constante cambio del entorno conduce a una evolución en la forma de pensar y actuar, así como en los métodos, mecanismos y herramientas empleadas para dirigir una organización. Ahora bien, cuando se dirige a organizaciones gubernamentales como es el caso de las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua, se convierte en control de la gestión pública, el cual marca una importancia creciente en la administración de los entes públicos, como proceso que consiste en controlar las acciones, a través de las cuales se alcanzarán los objetivos planteados por la institución; es el proceso de verificación de los resultados, para demostrar que las políticas o acciones tomadas se corresponden con los objetivos, y en caso contrario aplicar las medidas correctivas necesarias.

En este sentido, el control de gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla que se define según Cuevas (2013) como:

Un Sistema de Información-Control superpuesto y enlazado continuamente con la gestión que tiene por finalidad definir los objetivos compatibles, establecer las medidas adecuadas de seguimiento y proponer las soluciones específicas para corregir las desviaciones. Por lo tanto, es posible asegurar que el control de gestión es un proceso dinámico, mediante el cual se moldea la toma de decisiones para hacer posible el futuro o la “situación deseada” en la organización (p. 158).

De esta manera, el control de gestión se encarga de evaluar la gestión en general, es decir, que la toma de decisiones y los planes se encuentren acordes con lo presupuestado, a fin de identificar desviaciones en la gestión y tomar las acciones correctivas de manera oportuna, garantizando, de esta manera, la eficiencia y eficacia de los recursos consumidos en las operaciones y el alcance de los objetivos preestablecidos.

Siguiendo con el orden de ideas, el control de gestión va desde el inicio de la acción pública hasta alcanzar los resultados, es por eso que es posible hacer referencia a tres tipos de control: El control preventivo, como aquel que se realiza previamente a la ejecución de las actividades, con la intención de verificar el uso de los recursos, el estado inicial de los equipos, el tipo de personal, cantidad, documentación, actividades, tareas, entre otras. En segundo lugar, el control de seguimiento, realizado durante la ejecución de los procesos para verificar el uso de los recursos en el logro de los objetivos propuestos. Por último, el control de resultados que evalúa que lo logrado se corresponda con lo previsto en los planes y el presupuesto, es el resultado final de las políticas públicas.

Por ello, Estupiñan y Estupiñan (2012), afirman que:

Dentro de los diferentes controles específicos que están interrelacionados con el control de gestión en general se pueden mencionar los controles de calidad, de la mano de

obra, de la producción, de los costos indirectos de la producción, de los gastos de distribución, de materiales, de resultados, estratégico, interno y externo, entre otros (p. 247).

En efecto, el control de gestión se encuentra integrado por un sinnúmero de controles, cada uno de los cuales está integrado con los objetivos que son perseguidos por organizaciones tales como las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, para lo que requiere de tomar en consideración los planes, programas y presupuestos que permitan cuantificar los objetivos y los riesgos que puedan presentarse en la gestión. Asimismo, exige de la existencia de una estructura organizacional en donde destaque una asignación clara de funciones y responsabilidades capaces de propiciar el control de las tareas y de los resultados obtenidos.

Adicionalmente, el control de gestión se encarga según Horngren, Datar y Goster (2011) de:

Medir, registrar y controlar los resultados reales obtenidos, calcular las desviaciones mediante comparación entre los valores de los objetivos previstos y los valores reales complementados con un análisis horizontal y vertical en valores relativos y la implantación de indicadores de gestión, a partir de los cuales se propicien los medios para detectar los orígenes y las causas de las desviaciones y se proporcione la información para la toma de decisiones correctoras, la adopción de medidas preventivas, entre otros aspectos que permitirán dirigir a la organización hacia la consecución de los resultados esperados (p. 157).

Lo antes expuesto, pone en evidencia los alcances que puede llegar a tener el control de gestión dentro de una organización y esto se debe, de acuerdo con lo expuesto por Cuevas (2013:162) a que: “dicho control se centrar en la cadena de valor generada entre los recursos aplicados y beneficios ofertados a la sociedad en el

caso de los organismos gubernamentales”. Por lo tanto, el control de gestión en busca de alcanzar un rendimiento óptimo de la organización no se concentra solo en el rendimiento funcional sino que expande su actuación hacia la búsqueda de los objetivos perseguidos por la comunidad.

Ventajas del Control de Gestión

Las ventajas de trabajar con un sistema de control de gestión se encuentran en el hecho de que mide no solamente las actuaciones de la administración de lo que pasó, sino del presente y de su proyección en el futuro, teniendo en cuenta que el objetivo de entidades tales como las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, que se dedica a proporcionar servicios a la colectividad. Entre dichas ventajas, se encuentran las que se resumen en el siguiente cuadro:

Cuadro 1
Ventajas del Control de Gestión

Núm.	Ventajas
1	Permite definir una política interna que fije metas u objetivos y el compromiso de lograr un alto nivel de desempeño, cumpliendo con todos los requisitos legales, encaminados a la mejora continua, tendiendo a proveer los recursos adecuados y apropiados para implementar la política trazada.
2	Incorpora la necesidad de evaluar la efectividad y eficiencia del personal para las tareas asignadas.
3	Induce y fomenta la formación y capacitación del personal en su área.
4	Concientiza al personal de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo esta contribuye a la consecución de los objetivos de la organización.
5	Obliga a la ejecución de programas y planificación de las actividades por período, como también la verificación y seguimiento de las mismas, permitiendo definir recursos necesarios, económicos y de RRHH de manera clara.

Cuadro 1 (Cont.)

Núm.	Ventajas
6	Permite una clara comunicación tanto entre las diferentes unidades de negocio como con los clientes y proveedores.
7	Permite el seguimiento o trazabilidad de la información y del trabajo elaborado. Debiendo establecer los métodos para obtener y utilizar dicha información.
8	Permite medir los objetivos trazados, mediante indicadores previamente definidos.

Fuente: Horngren, Datar y Goster (2011).

Tal y como se observa en el cuadro precedente, entre las ventajas de las cuales pueden disfrutar las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua mediante un apropiado control de gestión en sus actividades cotidianas se encuentra el hecho de que podrá definir una política interna que fije metas u objetivos y el compromiso de lograr un alto nivel de desempeño en cuanto a la contabilización de fallas, cumpliendo con todos los requisitos legales, encaminados a la mejora continua, tendiendo a proveer los recursos adecuados y apropiados para implementar la política trazada.

De igual forma, podrá introducirse a sus trabajadores al concepto de competencia mediante una evaluación de la efectividad y eficiencia del personal, lo cual, sin duda alguna, fomentará la formación y capacitación, generará conciencia sobre lo relevante e importante de las actividades para el logro de los objetivos y obliga a la realización de programas a partir de los cuales se logre la planificación de las actividades por período, como también la verificación y seguimiento de las mismas, permitiendo definir recursos que están involucrados en la consecución de los objetivos perseguidos por la organización.

Asimismo, el control de gestión permite disponer de una clara comunicación entre las diferentes unidades organizativas, ya que al disponerse de una descripción exacta de la información y del trabajo elaborado, podrá establecer los métodos para obtener y utilizar dicha información y evaluar el cumplimiento de los objetivos trazados, mediante los indicadores de gestión requeridos.

Mecanismos de Control de Gestión

Dada la creciente importancia de la rendición de cuentas que se exige en la Administración Pública, se necesita disponer de mecanismos que evalúen el desempeño de organizaciones tales como las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua y, simultáneamente, proporcionen información a la colectividad acerca de las acciones del Estado en pro del bienestar social.

Tal situación es posible, cuando se implementan mecanismos de control que definen el alcance de los programas y proyectos, los logros de los mismos en cuanto a eficacia, eficiencia y efectividad, ya que lo que no se mide no puede controlarse y dichos mecanismos pueden constituirse según Bennefoy (2013:116): “en medidas que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de la organización, mediante su comparación en el tiempo con los correspondientes referentes externos o internos”

De esta forma, los mecanismos de control de gestión permiten la evaluación del desempeño de las instituciones del Estado, motivo por el cual forma parte de las etapas de formulación de las políticas públicas, y por ende de los proyectos y programas, en donde resulta relevante tomar en consideración tanto los aspectos como los objetivos de evaluación o puntos de control, que deben ser medidos a la hora de determinar lo apropiado o no del desempeño obtenido por una organización

que como las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua, forma parte del Estado:

Cuadro 2
Aspectos y Objetivos de Medición de los Mecanismos de Control de Gestión

N°	Aspecto	Objeto de Evaluación
1	La ejecución de las actividades y el uso de recursos	Las actividades y el presupuesto.
2	El funcionamiento de los servicios del proyecto	Los resultados.
3	La utilización de esos servicios por la población objetivo o grupo meta	El objetivo del proyecto
4	Los beneficios alcanzados por la población objetivo o grupo meta	El objetivo del desarrollo.
5	El desarrollo de los factores externos	Los supuestos.

Fuente: Bennefoy (2013).

Como se observa en el cuadro precedente, entre los aspectos que deben ser tomados en consideración por los mecanismos de control de gestión destacan la ejecución de las actividades y el uso de recursos, el funcionamiento de los servicios del proyecto, la utilización de esos servicios por la población objetivo o grupo meta, los beneficios alcanzados por la población objetivo o grupo meta y el desarrollo de los factores externos.

Para lo cual será necesario, tener claro que el objeto de evaluación exige de un análisis de las actividades y el presupuesto, los resultados, el objetivo del proyecto, su desarrollo y los supuestos. Bajo este contexto, la optimización de los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, la construcción y fortalecimiento de mecanismos de rendición de cuentas hacia los ciudadanos y los grupos de interés que rodean la gestión pública, son los fundamentos básicos para que todo gobierno

impulse el desarrollo de indicadores en las instituciones públicas que puedan evaluar y medir el cumplimiento de las metas trazadas y los impactos.

Básicamente, los mecanismos de control de gestión permiten avanzar hacia procedimientos efectivos para mejorar la gestión pública desarrollada por las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua, en un ambiente donde los logros y resultados estén en concordancia con los propósitos establecidos, a fin de mejorar la gestión, alcanzar una mayor transparencia de la acción pública y formular el presupuesto sobre criterios más racionales. La utilidad de contar con mecanismos de control de gestión para los gobiernos es indiscutible, ya que el objetivo es orientar las decisiones de asignación de recursos y los cambios necesarios de introducir en los programas, identificándose efectos concretos en ámbitos institucionales, de diseño y de gestión de los programas e instituciones.

Administración Pública

La Administración Pública es el contenido esencial de la actividad correspondiente al Poder Ejecutivo y se refiere a las actividades de gestión, que cada organismo público desempeña sobre los bienes del Estado para suministrarlos, de forma inmediata y permanente, a la satisfacción de las necesidades públicas y al logro del beneficio colectivo. Dicha atribución tiende a la realización de un servicio público y se somete al marco jurídico especializado que norma su ejercicio, el cual se concentra en la emisión y realización del contenido de actos administrativos. Al respecto, comenta Diez (2014):

La Administración Pública es un término de límites imprecisos que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local (p. 188).

En efecto, la Administración Pública de la cual forman parte las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua, cumple una serie de funciones que permiten poner en contacto directo a los ciudadanos con el Estado a fin de satisfacer los intereses públicos de forma inmediata, materializando, adicionalmente, el poder público nacional que en Venezuela se divide en municipal, estatal y nacional, este último tiene como sub-ramas a los poderes: legislativo, ejecutivo, judicial, ciudadano y electoral, cada uno de los cuales tiene sus funciones propias y colaboran entre sí para el cumplimiento de los fines del Estado.

En este sentido, la importancia del control de la gestión pública y la permanente búsqueda por incrementar la productividad en el uso de los recursos del Estado, no sólo radica en la escasez de los mismos, sino en la necesidad de diseñar los instrumentos de medición de los resultados, obtenidos por los programas y/o proyectos que conforman el gasto público. El uso de los recursos públicos tiene como fin, la prestación de servicios a la colectividad gratuitamente y la eficacia de los servicios o bienes prestados; por tanto, los resultados son más importantes que incluso la ejecución presupuestaria.

Finanzas Públicas

Las finanzas públicas constituyen la actividad económica del sector público, con su particular y característica estructura que convive con la economía de mercado, de la cual obtiene los recursos y a la cual le presta un marco de acción. Comprende los bienes, rentas y deudas que forman el activo y el pasivo de la Nación y todos los demás bienes y rentas cuya administración corresponde al Poder Nacional a través de las distintas instituciones creadas por el estado para tal fin.

Al igual que en los diferentes países del mundo, Venezuela como Estado soberano tiene como fines esenciales la satisfacción de las necesidades colectivas y la

prestación de servicios públicos. Para lograrlo, requiere realizar actividades de tipo económico que le permitan obtener ingresos y sufragar los gastos relacionados con la construcción de infraestructura, educación, seguridad, salud, cultura, entre otras demandas de la población que no solo tienen por objeto satisfacer los requerimientos sociales, sino también, alcanzar el crecimiento económico del país. Dentro de este contexto, la actividad financiera del Estado es la encargada de regular tanto los ingresos como los gastos de la nación y de acuerdo con lo expuesto por Pérez y De Arraco (2014), también sistematiza:

La acción del Estado y demás entes públicos que se dirigen a obtener los ingresos necesarios para poder realizar los gastos que sirven al sostenimiento de los servicios públicos que en el sentido subjetivo, se refieren a todos aquellos órganos del Estado que realizan la actividad financiera y, en el sentido objetivo, se vincula a la propia actividad financiera, es decir, a obtener ingresos y realizar gastos (p. 185).

Por lo tanto, es precisamente a través de la actividad financiera del Estado de donde se derivan los ingresos que son obtenidos vía tributos, contribuciones, entre otros, tanto por la Nación como por las dependencias administrativas que la conforman (estados, distritos y municipios), los cuales se dirigen a la satisfacción de las necesidades de la colectividad.

Siguiendo con el mismo orden de ideas, la actividad financiera del Estado es regulada por las finanzas públicas, las cuales son definidas por Montana (2008), como:

La actividad económica del Estado ajustada a la economía del mercado, compuesta por activos (bienes, ingresos, entre otros) y pasivos (deudas y sus correspondientes intereses) de la nación, los cuales son administrados por los entes gubernamentales tales como los estados, municipios y organismos públicos, con la finalidad de lograr los objetivos

plantados por el gobierno, en sus tres (03) dimensiones: jurídica, económica y política (p. 34).

Ciertamente, las finanzas públicas están representadas por la actividad económica del sector público, es decir, de los estados, municipios y organismos gubernamentales tales como las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua, los cuales fueron creados para tal fin y en conjunto se encargan de establecer, estudiar las necesidades, crear los recursos, ingresos y ejecutar los gastos.

En la dimensión jurídica, toma las finanzas públicas como el patrimonio del Estado conocido también como: hacienda pública, en donde se obtienen unos ingresos y a su vez se efectúan gastos.

En lo económico, las finanzas se relacionan con los instrumentos fiscales que maneja el Estado para la asignación de recursos y la distribución del ingreso y en lo político, según lo afirma Montana (2011):

Las finanzas públicas se consolidan a través de un plan de gobierno o programa político que se manifiesta en una actuación futura, en donde si no existe la planificación y el control adecuado no se logra el objeto propuesto, reflejándose el impacto en la economía (p. 34).

De allí, la importancia de que la entidades gubernamentales planifiquen los diversos proyectos que contribuirán con la satisfacción de las necesidades de la colectividad y se establezcan controles que permitan a través de las finanzas públicas locales evaluar el comportamiento de los recursos que obtienen, los gastos que realizan y aplicar, cuando sea necesario, acciones capaces de corregir las desviaciones que puedan presentarse en la realización de las actividades con miras a generar impactos positivos en la economía, específicamente, en las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua.

Bases Legales

El análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua, al igual que todas las acciones y actividades que ocurren en la sociedad, exige del fundamento normativo. Por ello, a continuación se presentan las distintas leyes emitidas por el Estado venezolano, que tienen relación con este estudio y siendo la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la norma de mayor jerarquía en el ordenamiento jurídico venezolano se iniciará esta parte del trabajo con el contenido de la Carta Magna.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009)

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), en su Artículo 141 menciona los principios organizativos y funcionales de la administración pública, cuando ordena que:

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

De esta manera, las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua están destinadas a cumplir con la actividad esencial del Estado, la cual le corresponde al Poder Ejecutivo y se somete al marco jurídico especializado, ya que cada uno de los órganos que componen la estructura de la administración comentada comparten las mismas normas y, en casos específicos, posee sus propias leyes. Adicionalmente, los entes del Estado deben cumplir con los principios de eficacia y eficiencia, además de dar cuenta de sus decisiones, acciones y transparencia en el uso de los recursos públicos.

Por otra parte, el Artículo 289 establece que:

Son atribuciones de la Contraloría General de la República: 1. Ejercer el control, la vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos y bienes públicos, así como las operaciones relativas a los mismos, sin perjuicio de las facultades que se atribuyan a otros órganos en el caso de los Estados y Municipios, de conformidad con la ley. ...5. Ejercer el control de gestión y evaluar el cumplimiento y resultado de las decisiones y políticas públicas de los órganos, entidades y personas jurídicas del sector público sujetos a su control, relacionadas con sus ingresos, gastos y bienes. 6. Las demás que le atribuyan esta Constitución y la ley.

De esta forma, el análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, requiere para su correcto desarrollo tomar en consideración las atribuciones que constitucionalmente se le han otorgado a la Contraloría General de la República, como ente encargado de ejercer el control de gestión de los gastos y bienes públicos, además de evaluar el adecuado cumplimiento de las políticas públicas.

Adicionalmente, el Artículo 315 establece:

En los presupuestos públicos anuales de gastos, en todos los niveles de Gobierno, establecerá de manera clara, para cada crédito presupuestario, el objetivo específico a que esté dirigido, los resultados concretos que se espera obtener y los funcionarios públicos o funcionarias públicas responsables para el logro de tales resultados. Éstos se establecerán en términos cuantitativos, mediante indicadores de desempeño, siempre que ello sea técnicamente posible. El Poder Ejecutivo, dentro de los seis meses posteriores al vencimiento del ejercicio anual, presentará a la Asamblea Nacional la rendición de cuentas y el balance de la ejecución presupuestaria correspondiente a dicho ejercicio.

Así, los presupuestos de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, deben establecer de forma clara hacia donde están dirigidas las partidas presupuestarias, los resultados que se desean obtener y las responsabilidades de los funcionarios públicos para el logro de los resultados de manera cuantitativa, con el objeto de poder rendir cuentas de la ejecución presupuestaria ante la Asamblea Nacional.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010)

Esta Ley tiene por objeto regular las funciones de la Contraloría General de la República, el Sistema Nacional de Control Fiscal y la participación de los ciudadanos y ciudadanas en el ejercicio de la función contralora, ya que la mencionada Contraloría es un órgano del Poder Ciudadano, al que corresponde el control, la vigilancia y la fiscalización de los ingresos, gastos y bienes públicos, así como de las operaciones relativas a los mismos, cuyas actuaciones se orientarán a la realización de auditorías, inspecciones y cualquier tipo de revisiones fiscales en los organismos y entidades sujetos a su control.

Por ello la Contraloría, en el ejercicio de sus funciones, verificará la legalidad, exactitud y sinceridad, así como la eficacia, economía, eficiencia, calidad e impacto de las operaciones y de los resultados de la gestión de los organismos y entidades sujetos a su control entre los cuales se encuentran las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua, fomentando la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública (Artículo 6). Adicionalmente, en el Artículo 9 establece:

Están sujetos a las disposiciones de la presente Ley y al control, vigilancia y fiscalización de la Contraloría General de la República: ...4. Los órganos y entidades a los que incumbe

el ejercicio del Poder Público Municipal y en las demás entidades locales previstas en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal. ...9. Las demás personas de derecho público nacionales, estatales, distritales y municipales.

De esta manera, las finanzas públicas que sean majadas por las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua, tendrán que someterse al control, vigilancia y fiscalización de la Contraloría General de la República, quien a través del Contralor o Contralora fomentarán la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública (Artículo 14, numeral 9).

Por otra parte, la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010), establece en el Artículo 23 que:

El Sistema Nacional de Control Fiscal 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 y establecer la responsabilidad por la comisión de irregularidades relacionadas con la gestión de las entidades aludidas en el artículo 9, numerales 1 al 11, de esta Ley.

Es por ello que a través del Sistema Nacional de Control Fiscal, las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua podrán incrementar la transparencia y eficacia en el manejo de los recursos, ya que dicho sistema deberá estar integrado por los ciudadanos y ciudadanas en el ejercicio de su derecho a la participación en la función de control de la gestión pública (Artículo 24, numeral 4).

Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público (2009)

Esta Ley establece los principios del sistema de control interno del sector público, los cuales de conformidad con lo establecido en el Artículo 6 en su numeral 5, rigen

para los órganos y entes de la administración pública. Por ello, esta investigación tendrá que tomar en consideración el contenido de esta norma.

En este sentido, cuando se refiere al sistema presupuestario, vincula los presupuestos con los instrumentos de planificación y coordinación macroeconómica, para lo cual establece en el Artículo 7 que:

Los presupuestos de los órganos y entes sujetos a la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público se vincularán con los planes nacionales, regionales, estatales y municipales, elaborados en el marco de las líneas generales del plan de desarrollo económico y social de la Nación, el acuerdo anual de políticas, los lineamientos de desarrollo nacional y la Ley del Marco Plurianual del Presupuesto, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público, y contendrán las políticas, objetivos estratégicos, productos e indicadores incluidos en el plan operativo anual.

De esta forma, los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, deben estar en concordancia con el plan de desarrollo económico y social de la nación, los lineamientos dictados por el Ejecutivo nacional en materia de desarrollo y estar subordinados a las políticas, objetivos y demás elementos incluidos en el plan operativo anual (POA).

Definición de Términos Básicos

Acción de Control: Se denomina acción de control a la que desarrolla el personal de los órganos del sistema o contratados por éste y/o de las sociedades de auditoría independientes designadas y contratadas para tal fin, para dar cumplimiento mediante la aplicación de un conjunto de procedimientos y métodos de trabajo a las atribuciones que le confiere la ley. Comprende las auditorías y exámenes especiales,

programadas en función a: misión de la entidad, los criterios de rotación de énfasis, materialidad, áreas críticas y/o de incidencia, requerimientos provenientes de directivas específicas y/o normas de carácter general, y demás disposiciones contenidas en la normativa de control vigente.

Actividades de Control: Se refieren a las acciones que realiza la gerencia y otro personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen medios idóneos para asegurar el logro de objetivos de la entidad. Son elementos de las actividades de control gerencial, entre otros, las revisiones del desempeño, el procesamiento de información computarizada, los controles relativos a la protección y conservación de los activos, así como la división de funciones y responsabilidades.

Actividades de Monitoreo: Representan al proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orienta a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios y, promueve su reforzamiento. El monitoreo se lleva a cabo de tres formas: a) Durante la realización de actividades diarias en los distintos niveles de la entidad; b) De manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades, incluidas las de control; y, c) Mediante la combinación de ambas modalidades.

Ambiente de Control Interno: Está referido a cómo los órganos de dirección y de la administración de una organización estimulan e influyen en su personal para crear conciencia sobre los beneficios de un adecuado control. Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las tareas de las personas con respecto al control de sus actividades. Como el personal resulta ser la esencia de

cualquier entidad, sus atributos constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa.

Auditoría de Gestión: Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar la responsabilidad ante el público.

Categoría Presupuestaria: Es una clasificación técnica para efectos de la operatividad del proceso presupuestario. Su elección obedece y/o corresponde a uno o varios Objetivos, dependiendo de la importancia y ámbito. Todas las categorías presupuestarias se encuentran contenidas en el clasificador funcional programático así como en las tablas de referencia de actividades y proyectos y se aplican teniendo en cuenta el grado de relevancia respecto a los objetivos institucionales.

Conciencia del Control: Se refiere a la importancia que la gerencia brinda al control interno y, por lo tanto, a la atmósfera dentro de la cual funcionan los controles internos específicos de la entidad. Dicha conciencia es, en gran parte, un elemento intangible; es una actitud de la gerencia que, cuando se comunica y busca cumplirse, sirve para reducir la probabilidad de que los controles contables específicos sean omitidos. Un indicador que puede dar origen a la falta de confiabilidad por parte del auditor en el ambiente de control, es el hecho que la gerencia, con el propósito de motivar al personal a lograr las metas previstas, crea una atmósfera que conduce a un comportamiento indisciplinado o poco ético, o permita al personal de la entidad que logre las metas evitando los controles establecidos.

Control Presupuestario: Es el seguimiento de la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos así como de las metas presupuestarias establecidas para el año fiscal, respecto al presupuesto institucional de apertura o modificado, según sea el caso, con la finalidad de asegurar su cumplimiento y mantener actualizada la información relativa a los niveles de la ejecución, tanto en términos financieros como físicos. El control presupuestario es permanente y constituye el soporte técnico para efectuar los trabajos de análisis y corrección de desviaciones a que se contrae la fase de evaluación presupuestaria.

Gestión Pública: Es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el poder ejecutivo.

Indicadores de Gestión: Son las relaciones numéricas que permiten evaluar y controlar la gestión. Los indicadores de gestión son los signos vitales de una organización debido a que cuantifican en qué grado las actividades que se realizan dentro de un proceso alcanzar una meta específica.

Matriz de Indicadores de Gestión: Es el conjunto de indicadores de gestión definidos para cada uno de los procesos básicos y de soporte al interior de la empresa.

Plan de Gestión y Resultados: Es el conjunto ordena de objetivos metas y estrategias propuestas por las organizaciones en un horizonte de corto mediano y largo plazo el cual busca garantizar la mejora continua de la gestión.

Plan de Mejoramiento: Es la estrategia adoptada por las empresas con el propósito de alcanzar los niveles óptimos de los indicadores de gestión.

Procesos Básicos: Son los procesos fundamentales para la supervivencia de una entidad de acuerdo al objeto social de la misma, los procesos críticos normalmente son los que se relacionan con los servicios prestados.

Procesos de Soporte: Son los procesos que apoyan a los procesos críticos para que estos puedan cumplir con su función, puedan ser financiados, administrativos, legales, entre otros.

Procesos Gerenciales: Son los procesos de dirección. Conceptualmente estos procesos se agrupan en planeación estratégica, control de gestión y mejoramiento continuo.

Sistema de Control de Gestión: Es el sistema compuesto por planes, estrategias, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, se realicen de acuerdo a las políticas trazadas y en atención a las metas y objetivos previstos en los planes de gestión y resultados.

Sistema de Variables

En toda investigación es importante plantear variables, ya que según Palella y Martins (2012:71), para establecer el sistema de variables “es menester valerse de la definición conceptual y operacional de aquellas, es decir, de las dimensiones y los indicadores de cada una”. Por lo tanto, un sistema de variables consiste en estudiar una serie de características que se pueden clasificar y distinguir de diversas maneras dependiendo de los tipos de valores que toman las mismas. No obstante, en este estudio es necesario distinguir de forma conceptual cómo se asocian a conceptos y definidas de manera operacional, lo cual requiere considerar las dimensiones o medidas que forman parte de dichos conceptos.

Por ello, las variables inmersas en el análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, deben ser definidas en dos (02) formas: conceptual y operacional, tal como se presenta a continuación.

Definición Conceptual

La definición conceptual de la variable según Palella y Martins (2012:73): “se limita a explicar el significado de la variable utilizando palabras conocidas”. De esta manera, no se deja campo a equivocaciones y cualquier sujeto vinculado o no con la investigación, que tenga acceso al estudio podrá entenderlo claramente. De igual forma, indica lo que el objetivo es, por consiguiente, presenta la parte teórica de la variable; por ello, es necesario para unir el análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, a la teoría por lo que debe ser afirmativa.

Definición Operacional

Implica seleccionar los indicadores contenidos en las dimensiones y variable de estudio. Indica qué, cuándo y cómo de cada una de las variables y dimensiones que forman parte del análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas objeto de investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2013):

La definición operacional de las variables constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibirlas impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado. En otras palabras, especifica

qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable (p. 111).

Por lo tanto, a través de la operacionalización de las variables se pone en evidencia cada una de las operaciones que debe realizar la investigadora para medir las variables y recolectar la información. Estos aspectos se agrupan bajo las denominaciones de indicadores, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 3

Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Analizar los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.

OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
1. Identificar la situación actual de los mecanismos de control de gestión aplicado por las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua	Situación actual de los mecanismos de control de gestión	Operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de control • Recursos financieros • Déficit • Materiales de oficina • Rentabilidad • Inversión • Esquemas presupuestarios • Controles 	1 2 3-4 5 6-7 8 9 10	Encuesta	Cuestionario
2. Describir el uso de los recursos financieros en las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua	Uso de los recursos financieros	Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Desvió de recursos • Principios • Inversión de recursos • Partidas presupuestarias • Asignación presupuestaria 	11 12 13 14 15	Encuesta	Cuestionario
3. Determinar las ventajas y desventajas que presentan los mecanismos de control de gestión aplicados a los recursos financieros de las oficinas estudiadas	Ventajas y desventajas que presentan los mecanismos de control de gestión	Ventajas Desventajas	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Control 	16-17-18 19-20-21 22-23-24 25-26-27-28	Encuesta	Cuestionario
4. Establecer los beneficios que pueden obtenerse mediante la eficaz aplicación de los mecanismos de control de gestión a los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.	Aplicación de resultados					

Fuente: Elaboración Propia (2015)

SECCIÓN III

MARCO METODOLÓGICO

Esta sección es el apartado del trabajo que dio el giro a la investigación, donde se expone la manera como se realizó el estudio, los pasos para su ejecución, su método, entre otros aspectos que proporcionaron los elementos necesarios para analizar los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.

Diseño de la Investigación

Tomando en consideración los objetivos perseguidos por este estudio, el mismo se enmarcó en un diseño no experimental, el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2013:269) como: “aquellos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. En efecto, se empleó este diseño, debido a que no se manejaron las variables y, sencillamente, se observaron para conocer las relaciones que se desprenden de éstas tal y como se sucedan en su entorno habitual.

Tipo y Nivel de Investigación

Por dedicarse, esta investigación, a analizar los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua, recurrió al tipo de investigación de campo, conceptualizada por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2012) como:

El análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su

naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. (p. 14).

Por tal razón, para la elaboración de este estudio, se debió entrar en contacto con las personas que laboran en el área administrativa de las oficinas estudiadas, con el objeto de relacionarse directamente con la muestra y así, recolectando la información necesaria para lograr los objetivos perseguidos por la investigación.

Asimismo, el presente estudio tuvo un nivel descriptivo porque se realizaron todas las acciones necesarias para conocer las causas y efectos de la problemática estudiada. Según Sabino (2012:89), la investigación descriptiva "... radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto su estructura o comportamiento". Por ello, la investigadora se abocó a poder obtener los conocimientos requeridos del área en estudio para describir la estructura del fenómeno estudiado y su dinámica.

También, se utilizó una revisión de tipo documental, ya que se obtuvo los datos de fuentes impresas o escritas. La UPEL (2011:15) define la investigación documental como "... el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos".

De esta forma, se realizó un sondeo bibliográfico para ampliar los conocimientos respecto al análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.

Población y Muestra

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2014:114) la población "...está determinada por sus características definitorias, por tanto, el conjunto de elementos que posee estas características se denomina población o universo".

En efecto, para el logro de la investigación se tomó como población sometida a estudio a los trabajadores del área administrativa de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua ya que, por las actividades que realizan, se encuentran involucrados con los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros y cuentan con el conocimiento suficiente para aportar datos valiosos al desarrollo de este estudio. Por lo tanto, se consideró que la población debió estar representada por los nueve (09) sujetos, los cuales cuentan con las características similares suficientes para proporcionar la información requerida por este estudio.

Siguiendo con el mismo orden de ideas, la población de esta investigación se consideró censal, al evidenciarse que el número total de individuos requeridos para el análisis del fenómeno estudiado es reducido. La población censal, es definida por Ramírez (2013:65), como: "aquella en donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra". De esta manera, destaca que no es necesaria la aplicación de una técnica de muestreo capaz de reducir el tamaño de la población, debido a que la muestra definida por Hernández, Fernández y Baptista (2013:145) como: "una porción de la población que se toma para realizar el estudio"; fue igual a

la población, las cuales quedaron representadas tal y como se exhibe en el Cuadro 4 que se expone a continuación:

Cuadro 4
Población y Muestra Objeto de Estudio

Oficinas Administrativas del IVSS Sector Aragua	Trabajadores del Área Administrativa	Total
Maracay	3	3
La Victoria	3	3
Cagua	3	3
Total	9	9

Fuente: Elaboración Propia (2015), basado en el Área Administrativa de las Oficinas Administrativas del IVSS Sector Aragua.

Como se observa en el cuadro precedente, la muestra quedó conformada por nueve (09) personas, las cuales cuenta con características comunes, que al respecto fueron fundamentales para obtener la información que sirvió de base para el desarrollo del análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua y representa el cien por ciento (100%) de la población.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

Para recabar los datos pertinentes a las variables de estudio y poder codificar las mediciones obtenidas a fin de analizarlas bajo ciertos criterios de fiabilidad, se emplearon técnicas de recolección de datos. Según Arias (2012:33), las técnicas de recolección de datos "... son las distintas formas de obtener la información". Por ello, la investigadora utilizó como técnica para la recolección de la información a la encuesta que, de acuerdo con Stanton y Walker (2013:212): "es un método que consiste en

obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa”. En efecto, la encuesta permitió indagar sobre el tema investigado a través de las interrogantes que se consideraron válidas para el desarrollo de esta investigación.

De igual forma, utilizó el fichaje que según Palella y Martins (2012):

Consiste en registrar los datos que se van obteniendo en la revisión bibliográfica. Entre los beneficios de esta técnica es necesario señalar que constituye un actor de claridad, pues permite recoger con autonomía las diferentes aspectos que se desea estudiar; posibilita la estructuración ordenada y lógica de las ideas, permite cotejar fácilmente las citas de la referencias consultadas, ahorra tiempo (p. 124).

Basado en lo antes expuesto, la investigadora utilizó la técnica del fichaje para tomar anotaciones de los conceptos que extraiga del sondeo bibliográfico que realice en la construcción del marco teórico en donde se fundamentó el análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.

Instrumento

De acuerdo con lo expresado por Arias (2012:36) los instrumentos "... son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información". Por lo tanto, el instrumento que se aplicó para recolectar la información mediante la técnica de la encuesta fue el cuestionario, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2013:402) como "un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir"; de igual forma expresan: "además de las preguntas y categorías de respuestas, un cuestionario está formado por instrucciones que indican cómo contestar".

En tal sentido, el cuestionario estuvo estructurado por preguntas cerradas, que establecieron la información precisa para el análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua.

Siguiendo el mismo orden de ideas, el cuestionario fue elaborado bajo el escalamiento tipo Likert, motivo por el cual tuvo cinco (05) alternativas de respuestas: Siempre (S), Casi Siempre (CS), A Veces (AV), Casi Nunca (CN) y Nunca (N).

Igualmente, presentó las siguientes características: portada que indica la presentación del instrumento, introducción que señala la utilidad de la información suministrada y las instrucciones de uso para el llenado del instrumento y preguntas. Además, estuvo representado por las preguntas que definieron las variables inmersas en la investigación y proporcionaron elementos sólidos para fundamentar este estudio.

De igual forma, se ejecutó un análisis de la información documental que contribuyó en la conformación del marco teórico y consistió, primordialmente, en la presentación de lo que expertos han escrito sobre la temática estudiada en fichas textuales, las cuales son definidas por Amavizca (2013:25) como: “una ficha en la cual se transcribe literalmente una parte de la obra de un autor. Lo que se ha registrado en la ficha sirve de probable cita en un trabajo monográfico, tesis, entre otros.”

Por lo tanto, esta investigación se fundamentó a través de los conceptos recopilados en fichas textuales. De esta forma, se pudo cumplir con los objetivos perseguidos por el estudio y, simultáneamente, se dio respuesta a las preguntas que guiaron a esta investigación.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez

Todo instrumento de recolección de datos debe poseer validez, debido a que esta es una condición a partir de la cual se puede demostrar que efectivamente el cuestionario está en capacidad de medir las variables en cuanto a su relación consistente con otras mediciones de acuerdo con una teoría, la generalización de sus resultados a una población y el dominio específico del contenido de las variables que se midieron. Por ello, es importante traer a consideración el concepto de validez que según Arias (2012:146) se define como aquella que "... se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir".

Por lo tanto, la validez que midió las variables inmersas en el análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua, será la validez de contenido, definida por Hernández, Fernández y Baptista (2013:347) de la siguiente manera: "se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se mide". Es por esta razón que, el instrumento relacionó teórica y lógicamente los rasgos representados de las variables de estudio evidenciándolas con el contenido. Esta comparación se expresó a través del grado en que el instrumento reflejó el dominio específico del contenido teórico de lo que se midió, por medio del juicio de tres (03) expertos, dos (02) especialistas en los mecanismos de gestión financieras aplicadas a los entes gubernamentales y uno (01) en el área de metodología. (Ver Anexo B y C).

Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad, Hernández, Fernández y Baptista (2013:348) manifiestan que: "es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de

medición al mismo fenómeno genera resultados similares”. Por ello, el instrumento fue sometido a comprobación mediante la prueba de Cronbach, definida por los mismos autores de la cita anterior como: “un coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach que requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1”. (p. 354). Por lo tanto, el coeficiente α que arrojó un resultado de 0,91, lo cual permitió determinar el grado que el instrumento de recolección de datos cuestionario posee para recoger la información requerida por la investigación.

Técnicas de Análisis de la Información

Con el fin de resumir y comparar los datos materializando los resultados de la investigación para ofrecer respuestas o explicar el problema que le dio origen, fue necesario emplear técnicas de análisis de la información. De acuerdo con lo expuesto por Sabino (2012), las técnicas de análisis de datos pueden ser la cuantitativa y la cualitativa:

La técnica de análisis de datos cuantitativos es una operación efectuada naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procedimiento sufrido, se nos presentará como un conjunto de cuadros y medidas a las cuales habrá que pasar en limpio, calculando sus porcentajes y otorgándoles forma definitiva. ...Por su parte, la técnica de análisis cualitativo, se refiere a la información de tipo verbal. El análisis se efectúa cotejando los datos que se refieren a un mismo aspecto y tratando de evaluar su fiabilidad. (p. 172).

Por ello, el estudio de datos requerido por el análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua, se realizó mediante la tabulación manual, lo que permitió obtener un índice de respuestas y luego se procedió a elaborar cuadros con sus

respectivas frecuencias y porcentajes, lo que admitió la ejecución de un mejor análisis desde el punto de vista cuantitativo. De igual forma, se hizo un análisis cualitativo que, según Sabino (2012:176), se refiere: “al proceso que se hace con la información de tipo verbal o escrita que de un modo general aparece en fichas”. En este sentido, la investigadora utilizó las fichas bibliográficas que extrajo del sondeo documental, para realizar un análisis cualitativo a través del cual se pudieron relacionar los datos cuantitativos con el contenido de las bases teóricas.

Fases de la Investigación

Fase I. Identificar la situación actual de los mecanismos de control de gestión aplicado por las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua.

En esta fase la investigadora se dedicó a obtener información sobre los aspectos que caracterizan a los mecanismos de control de gestión aplicado por las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua. En tal sentido, estuvo en contacto directo con las situaciones que dieron origen a esta investigación, lo cual permitió conocer los síntomas, causas y consecuencias en las cuales fundamentó la elaboración del planteamiento del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.

Fase II. Describir el uso de los recursos financieros en las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.

Esta fase, facilitó a la investigadora del desarrollo del conocimiento de los aspectos que están asociados con el uso de los recursos financieros en las oficinas estudiadas. Por lo tanto, permitió conocer las asignaciones presupuestarias que son entregadas por el estado al IVSS, el comportamiento de las personas encargadas del área administrativa con respecto al cumplimiento de las normas que rigen el control de gestión en dichas oficinas y los controles internos aplicados.

Fase III. Determinar las ventajas y desventajas que presentan los mecanismos de control de gestión aplicados a los recursos financieros de las oficinas estudiadas.

Una vez conocida la situación actual y el uso de los recursos financieros en las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, se determinaron las ventajas y desventajas que existen en el manejo de dichos recursos, con el objeto de establecer el uso preciso de los mecanismos de control de gestión y sentar las bases requeridas para el desarrollo de la siguiente fase.

Fase V. Establecer los beneficios que pueden obtenerse mediante la eficaz aplicación de los mecanismos de control de gestión a los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.

En esta fase, la investigadora debió analizar los datos que obtuvo a través de las fases anteriores, mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos, para obtener una visión precisa de los beneficios que podrían obtenerse en las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, a través de una eficaz y eficiente aplicación de los mecanismos de control de gestión sobre los recursos financieros de los cuales dispones dichas oficinas.

SECCIÓN IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La presente sección muestra los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos, describe las deducciones de la investigación, su debida interpretación y posterior análisis, lo cual permitió sentar las bases para analizar los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.

Para tal fin, fue tomada como muestra a los trabajadores del área administrativa de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua la cual está representada por nueve (09) sujetos, a quienes se aplicó un instrumento de recolección de datos apegado al escalamiento tipo Likert. Los resultados obtenidos, se agruparon con el propósito de obtener una información confiable. Al respecto, expresan Hernández, Fernández y Baptista (2013):

El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuestas a las interrogantes de investigación. El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación (p. 369).

Por ello, se utilizaron cuadros de frecuencia y gráficos de barra, donde se especificaron las respuestas a cada uno de las preguntas formuladas. Los resultados obtenidos fueron agrupados según los objetivos perseguidos por la investigación y en función de las variables descritas en el cuadro de operacionalización.

Objetivo 1: Identificar la situación actual de los mecanismos de control de gestión aplicado por las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua.

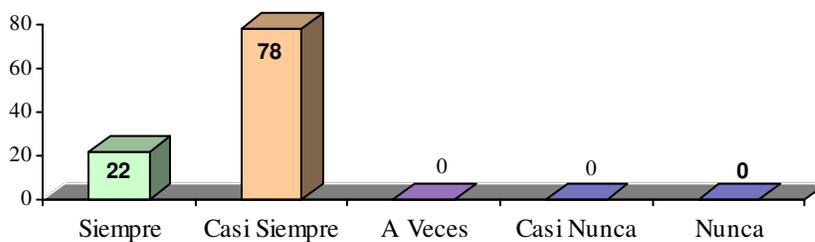
Ítem 1. Los mecanismos de control de gestión y el uso de los recursos financieros en las oficinas administrativas del IVSS están separados

Tabla 1
Separación entre los Mecanismos de Control de Gestión y el Uso de los Recursos Financieros

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	2	22
Casi Siempre	7	78
A Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfico 1
Separación entre los Mecanismos de Control de Gestión y el Uso de los Recursos Financieros



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: De acuerdo al gráfico precedente, el 78 por ciento de las personas encuestadas contestó casi siempre y el 22 por ciento siempre, indicando que los mecanismos de control de gestión y el uso de los recursos financieros en las oficinas administrativas del IVSS, efectivamente, están separados. Por lo tanto, se está frente a una desventaja, ya que la utilización de los recursos en ningún momento debe estar separada de la secuencia de los controles establecidos para su manejo.

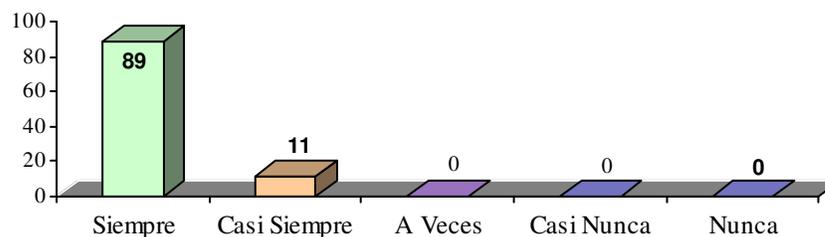
Ítem 2. La poca disponibilidad de recursos financieros genera carencia de los materiales e insumos requeridos para la ejecución de las actividades normales

Tabla 2
Carencia de Materiales e Insumos para la Ejecución de las Actividades Normales debido a la Poca Disponibilidad de Recursos Financieros

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	8	89
Casi Siempre	1	11
A Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfico 2
Carencia de Materiales e Insumos para la Ejecución de las Actividades Normales debido a la Poca Disponibilidad de Recursos Financieros



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: Como se observa en el gráfico precedente, el 89 por ciento de los encuestados respondió siempre y el 11 por ciento casi siempre, mostrando que la poca disponibilidad de recursos financieros efectivamente genera carencia de los materiales e insumos requeridos para la ejecución de las actividades normales. Estos resultados confirman la situación problemática que dio origen a la investigación y ponen de manifiesto que las dificultades monetarias que atraviesan las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua, están generando trabas en el desarrollo de las actividades cotidianas.

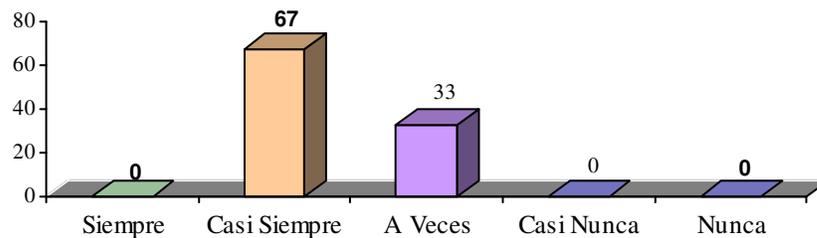
Ítem 3. El déficit de recursos impide a los trabajadores prestar servicios de manera acorde con las exigencias de los usuarios

Tabla 3
El Déficit de Recursos Impide a los Trabajadores Prestar Servicios de Manera Acorde con las Exigencias de los Usuarios

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	6	67
A Veces	3	33
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfico 3
El Déficit de Recursos Impide a los Trabajadores Prestar Servicios de Manera Acorde con las Exigencias de los Usuarios



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 67 por ciento de los encuestados contestó casi siempre y el 33 por ciento a veces lo que permite entender que el déficit de recursos, en la mayor parte de los casos, impide a los trabajadores prestar servicios de manera acorde con las exigencias de los usuarios. Sin embargo, una porción menos significativa de la muestra dijo que tal situación solo ocurre en algunas oportunidades. Por lo tanto, se presentan ocasiones en las cuales los trabajadores del IVSS se encuentran incapacitados para proporcionar a los usuarios los servicios que requieren.

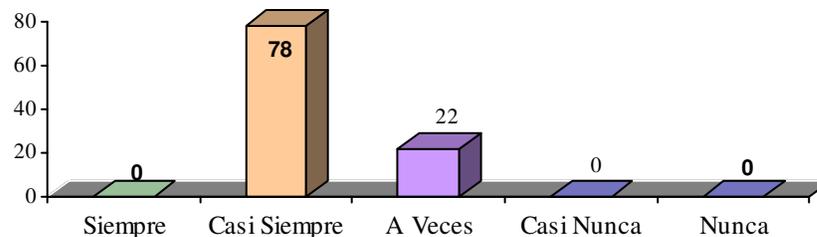
Ítem 4. Las partidas que son requeridas para garantizar el nivel operativo presentan déficit

Tabla 4
Déficit en las Partidas que son Requeridas para Garantizar el Nivel Operativo

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	2	22
Casi Siempre	7	78
A Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfico 4
Déficit en las Partidas que son Requeridas para Garantizar el Nivel Operativo



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El gráfico muestra que el 78 por ciento de los encuestados respondió casi siempre y el 22 por ciento manifestó a veces, lo cual hace destacar que las partidas que son requeridas para garantizar el nivel operativo presentan déficit. Estos resultados constituyen una desventaja para garantizar la eficiencia y eficacia de las actividades que son realizadas por la institución. Adicionalmente, vislumbran que los mecanismos de control de gestión no se están aplicando de forma correcta, porque las disminuciones ocurridas en las partidas encargadas de garantizar la eficiencia de las operaciones en ningún momento deben presentar déficit, porque implican un déficit en el desarrollo operativo de la gestión desarrollada por las oficinas investigadas.

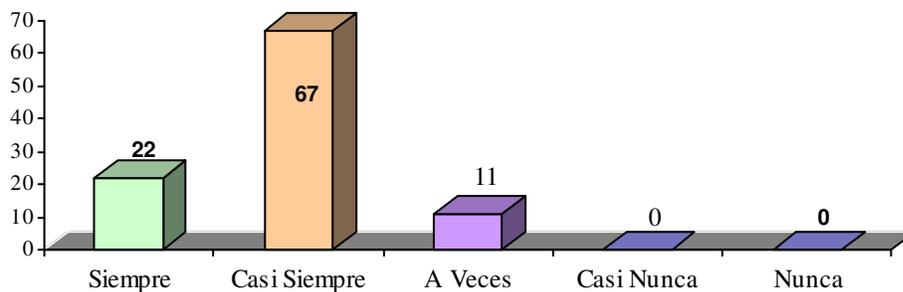
Ítem 5. La ausencia de materiales de oficina genera demoras y acumulación del trabajo

Tabla 5
Ausencia de Materiales de Oficina Genera Demoras y Acumulación del Trabajo

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	6	67
Casi Siempre	2	22
A Veces	1	11
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfico 5
Ausencia de Materiales de Oficina Genera Demoras y Acumulación del Trabajo



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 67 por ciento de los encuestados contestó casi siempre y 22 por ciento siempre, mientras que un 11 por ciento a veces; ratificando por mayoría que la ausencia de materiales de oficina si genera demoras y acumulación del trabajo. En efecto, tal y como se expresa en la situación problemática que dio origen a esta investigación, en diversas oportunidades se han presentados retrasos y trabajos acumulados como consecuencia de la carencia de materiales y artículos que son requeridos en las oficinas para la correcta realización de las actividades.

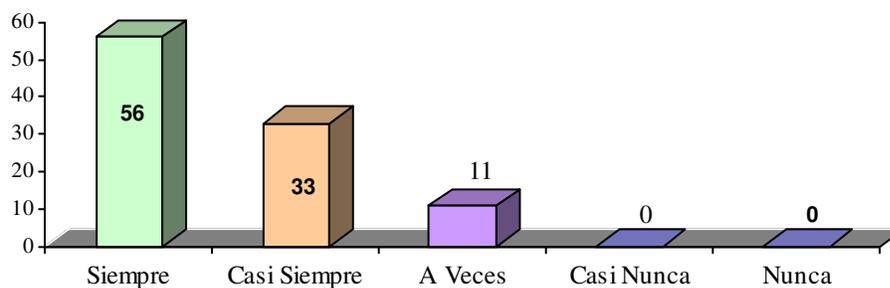
Ítem 6. En el desarrollo de las actividades se presentan mermas de la rentabilidad debido a poca eficiencia de las operaciones

Tabla 6
Mermas de la Rentabilidad Debido a la Poca Eficiencia de las Operaciones

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	5	56
Casi Siempre	3	33
A Veces	1	11
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfico 6
Mermas de la Rentabilidad Debido a la Poca Eficiencia de las Operaciones



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: De acuerdo con el gráfico precedente, el 56 por ciento contestó siempre, un 33 por ciento casi siempre y finalmente un 11 por ciento a veces, indicando que en el desarrollo de las actividades se presentan mermas de la rentabilidad debido a poca eficiencia de las operaciones. De esta forma, destaca que la falta de eficiencia en el desarrollo de las actividades que son desarrolladas por los trabajadores de las oficinas administrativas del IVSS sector Aragua, genera pérdidas monetarias para la institución y, por consiguiente, disminuciones en la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o el esfuerzo realizado.

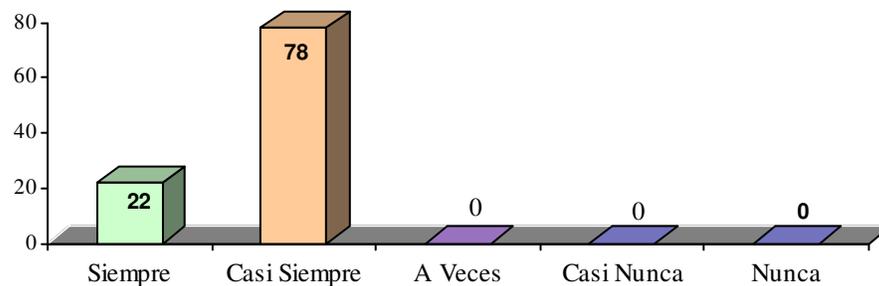
Ítem 7. La rentabilidad que se deriva de las actividades ha experimentado disminuciones

Tabla 7
La Rentabilidad en las Actividades Experimenta Disminuciones

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	2	22
Casi Siempre	7	78
A Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfico 7
La rentabilidad en las actividades experimenta disminuciones



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 78 por ciento respondió casi siempre y un 22 por ciento siempre, lo cual pone de manifiesto que la rentabilidad que se deriva de las actividades ha experimentado disminuciones. Por lo tanto, se está frente a una desventaja en la aplicación de los mecanismos de control de gestión, ya que estos últimos deben garantizar que se genere rentabilidad, sin que puedan aparecer perturbaciones capaces de ocasionar disminuciones que vayan en contra de los beneficios económicos generados por la institución.

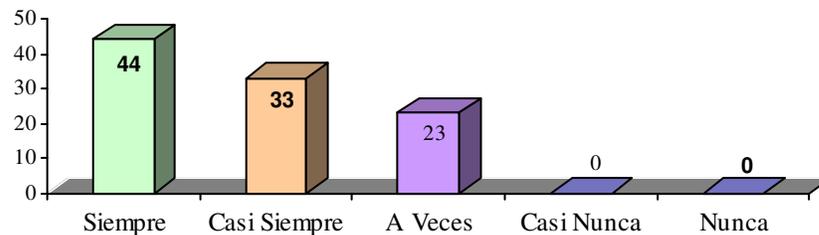
Ítem 8. El dinero es invertido de manera indistinta en la solución de problemas inmediatos

Tabla 8
Inversión del Dinero de Manera Indistinta en la Solución de Problemas Inmediatos

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	4	44
Casi Siempre	3	33
A Veces	2	23
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfico 8
Inversión del Dinero de Manera Indistinta en la Solución de Problemas Inmediatos



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El gráfico muestra que el 44 por ciento respondió siempre, el 33 por ciento casi siempre y un 23 por ciento a veces, evidenciando, según la mayoría de los encuestados que el dinero es invertido de manera indistinta en la solución de problemas inmediatos, aun cuando existe una porción menos significativa de la muestra cuya respuesta se asocia a que sólo en algunas oportunidades ocurre tal situación. Por lo tanto, se está en presencia de una desventaja del control de gestión ya que la ejecución de inversiones de forma confusa, debilita la acción presupuestaria e impide que se logren las metas pautadas.

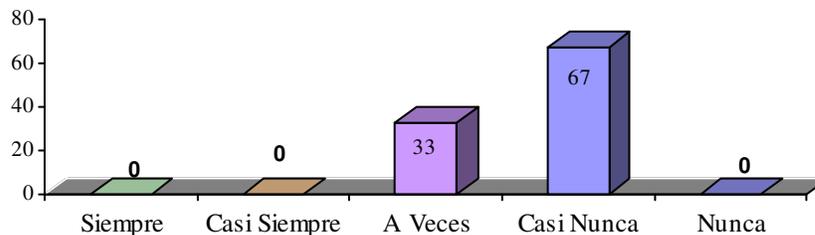
Ítem 9. Se siguen los esquemas presupuestarios establecidos para la distribución de los recursos monetarios.

Tabla 9
Seguimiento de los Esquemas Presupuestarios para la
Distribución de los Recursos

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	3	33
Casi Nunca	6	67
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Grafico 9
Seguimiento de los Esquemas Presupuestarios para la
Distribución de los Recursos



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 67 por ciento de los encuestados contestó casi nunca y el 33 por ciento restante a veces, lo cual pone en evidencia que en muy pocas oportunidades se siguen los esquemas presupuestarios establecidos para la distribución de los recursos monetarios. Resultados que constituyen una desventaja, porque al dejar de seguirse los esquemas presupuestarios a la hora de distribuir los recursos monetarios, se quebrantan las proyecciones realizadas y la asignación previamente planificada, desvirtuándose, de esta forma, la correcta consecución de los objetivos perseguidos por la institución.

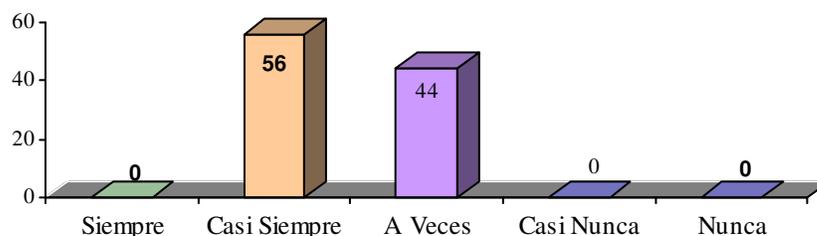
Ítem 10. La aplicación de controles a las actividades diarias presenta dificultades

Tabla 10
La Aplicación de Controles Presenta Dificultades

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	5	56
A Veces	4	44
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Grafico 10
La Aplicación de Controles Presenta Dificultades



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 56 por ciento de los encuestados contestó casi siempre y el 44 por ciento restante a veces, mostrando que en un poco más de la mitad de los casos se presenta dificultad a la hora de aplicar controles en las actividades diarias. Sin embargo, una porción menos significativa de la muestra manifiesta que tal situación solo ocurre en algunas oportunidades. Por lo tanto, resulta compleja la puesta en marcha de controles sobre las tareas y funciones que son realizadas dentro del área laboral. De esta forma, destaca una desventaja asociada con los mecanismos de control de gestión que son empleados en las oficinas administrativas del IVSS sector Aragua.

Objetivo 2: Describir el uso de los recursos financieros en las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.

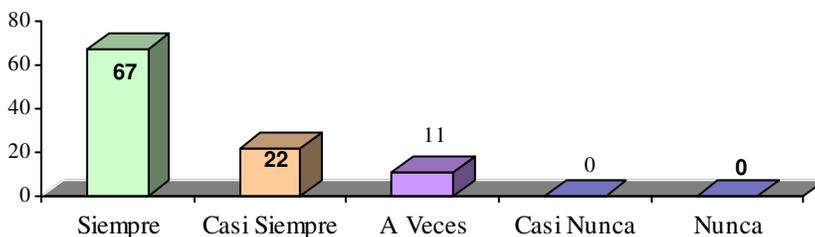
Ítem 11. Los recursos de una partida a otra se desvían por necesidades de la institución

Tabla 11
Desvío de Recursos de una Partida a Otra por la Necesidad de la Institución

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	6	67
Casi Siempre	2	22
A Veces	1	11
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Grafico 11
Desvío de Recursos de una Partida a Otra por la Necesidad de la Institución



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: La 67 por ciento respondió siempre, 22 por ciento casi siempre y 11 por ciento a veces, indicando que los recursos de una partida a otra se desvían por necesidades de la institución. De esta forma, se destaca que los recursos financieros son empleados de acuerdo con los requerimientos del IVSS, sin tomar en consideración la asignación presupuestaria, ni las necesidades esenciales del organismo.

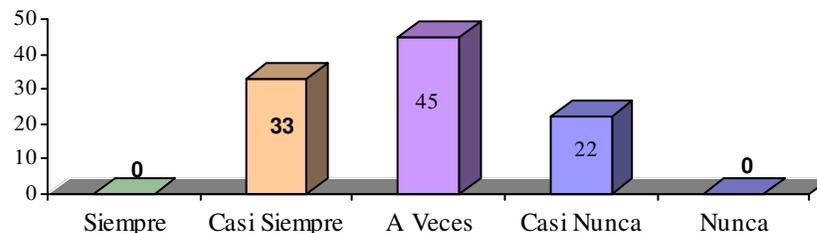
Ítem 12. Los principios presupuestarios son respetados a la hora de realizar desviaciones de los recursos asignados

Tabla 12
Respeto a los Principios Presupuestarios al Realizar Desviación de los Recursos

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	3	33
A Veces	4	45
Casi Nunca	2	22
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Grafico 12
Respeto a los Principios Presupuestarios al Realizar Desviación de los Recursos



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 45 por ciento de los encuestados respondió a veces, 33 por ciento casi siempre y un 22 por ciento respondió casi nunca, indicando que los principios presupuestarios, en algunos casos, son respetados a la hora de realizar desviaciones de los recursos asignados. Resultados que constituyen una debilidad, porque según los autores citados en el marco teórico, los principios presupuestarios deben ser respetados en la ejecución de los ingresos y gastos presupuestarios, de lo contrario se estarán violando las regulaciones que se encuentran establecidas para la correcta puesta en práctica del presupuesto.

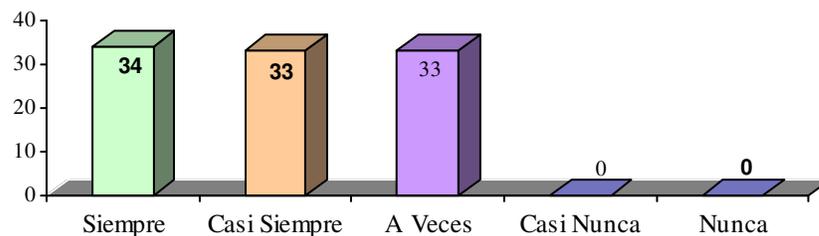
Ítem 13. La actividad presupuestaria que obligan a invertir los recursos de manera indistinta presenta deficiencias

Tabla 13
Deficiencias de la Actividad Presupuestaria que Obliga a Invertir
Recursos de Manera Indistinta

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	3	34
Casi Siempre	3	33
A Veces	3	33
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Grafico 13
Deficiencias de la Actividad Presupuestaria que Obliga a Invertir
Recursos de Manera Indistinta



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 34 por ciento de los encuestados respondió siempre, 33 por ciento casi siempre y 33 por ciento a veces, lo que demuestra que la actividad presupuestaria que obligan a invertir los recursos de manera indistinta presenta deficiencias. Efectivamente, la inversión de recursos en partidas que no fueron previamente autorizadas y debidamente presupuestadas, genera distorsiones en la asignación de los recursos y riesgos de que a la hora de requerir los recursos para una determinada partida, esta carezca de los mismos, disminuyendo así la eficiencia de las actividades.

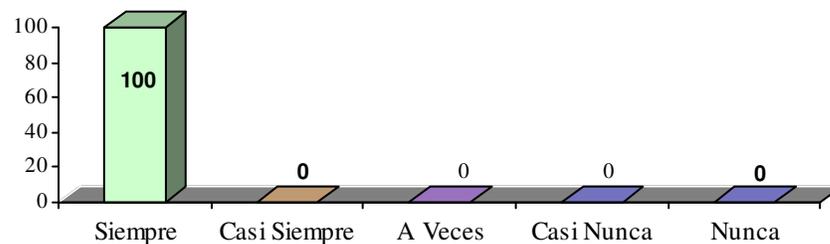
Ítem 14. El monto de las partidas presupuestarias debe incrementarse para garantizar un mejor nivel de eficiencia en la gestión

Tabla 14
Incremento del Monto de las Partidas Presupuestarias para Garantizar el Mejor Nivel de Eficiencia en la Gestión

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	9	100
Casi Siempre	0	0
A Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfico 14
Incremento del Monto de las Partidas Presupuestarias para Garantizar el Mejor Nivel de Eficiencia en la Gestión



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: Como se observa en el gráfico precedente, el 100 por ciento contestó siempre, indicando que el monto de las partidas presupuestarias debe incrementarse para garantizar un mejor nivel de eficiencia en la gestión. En efecto, según los autores citados en el marco teórico la inflación que caracteriza a la economía venezolana ha hecho que los presupuestos y proyectos deban adaptarse a los nuevos precios del mercado. Por lo tanto, resulta fundamental incrementar los montos de las partidas presupuestarias con el fin de lograr que estas tengan la posibilidad de cumplir con la misión que les ha sido asignada.

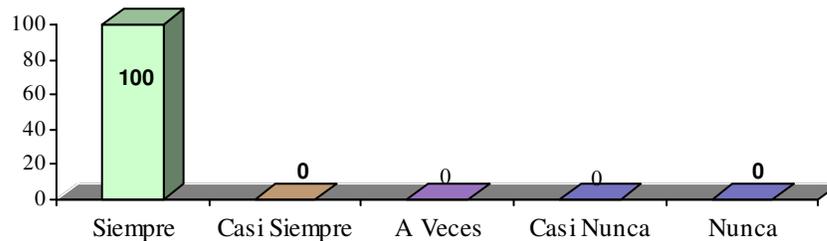
Ítem 15. El déficit en la asignación presupuestaria se debe a la inflación que está afectando a la economía venezolana

Tabla 15
El Déficit en la Asignación Presupuestaria se Deben a la Inflación que Afecta a la Economía Venezolana

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	9	100
Casi Siempre	0	0
A Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Grafico 15
El Déficit en la Asignación Presupuestaria se Deben a la Inflación que Afecta a la Economía Venezolana



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 100 por ciento de los encuestados respondió siempre, demostrando que efectivamente, el déficit en la asignación presupuestaria se debe a la inflación que está afectando a la economía venezolana. Estos resultados coinciden con lo arrojados por el ítem anterior y ponen de manifiesto que la inflación galopante que afecta a la economía de la nación no deja otra alternativa que incrementar la asignación presupuestaria al IVSS sector Aragua, para que puedan dejar de presentarse déficit en las partidas que lo integran.

Objetivo 3: Determinar las ventajas y desventajas que presentan los mecanismos de control de gestión aplicados a los recursos financieros de las oficinas estudiadas.

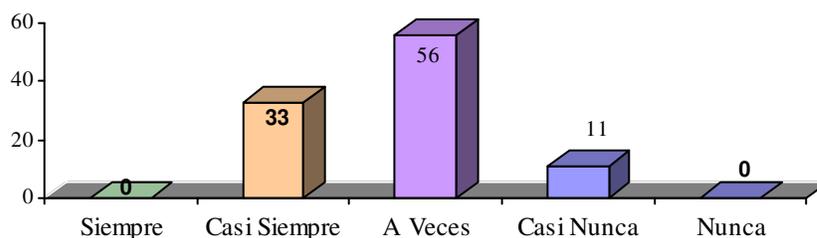
Ítem 16. Se planifican eficientemente los procesos asociados a los recursos financieros

Tabla 16
Planificación Eficientemente los Procesos Asociados a los Recursos Financieros

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	3	33
A Veces	5	56
Casi Nunca	1	11
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfica 16
Planificación Eficientemente los Procesos Asociados a los Recursos Financieros



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 56 por ciento de los encuestados respondió a veces, 33 por ciento casi siempre mientras que el 11 por ciento casi nunca, mostrando que en algunas oportunidades se planifican eficientemente los procesos asociados a los recursos financieros. Resultados que destacan una desventaja de los mecanismos de control de gestión aplicados por las instituciones estudiadas, porque una ineficiente planificación lleva a la obtención de un presupuesto deficiente, el cual no puede ser empleado para garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

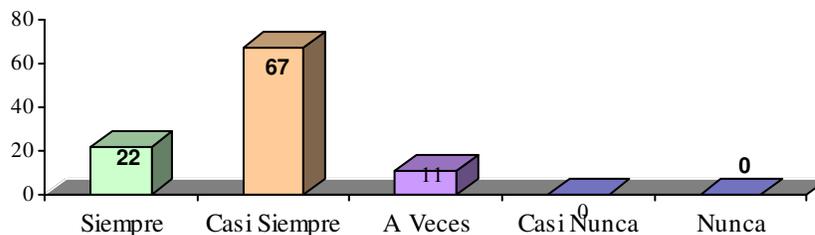
Ítem 17. El logro de la eficiencia y productividad en el desempeño de los trabajadores depende del establecimiento de los mecanismos de control de gestión

Tabla 17
La Eficiencia y Productividad Depende de los Mecanismos de Control de Gestión

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	2	22
Casi Siempre	6	67
A Veces	1	11
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfico 17
La Eficiencia y Productividad Depende de los Mecanismos de Control de Gestión



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 67 por ciento de los encuestados contestó casi siempre mientras un 22 por ciento siempre y 11 por ciento a veces, revelando que, de acuerdo con la mayor parte de los consultados, el logro de la eficiencia y productividad en el desempeño de los trabajadores depende del establecimiento de los mecanismos de control de gestión. Resultados que constituyen una ventaja, porque los autores citados en el marco teórico afirman que los mecanismos de control de gestión permiten asegurarse de que las tareas se realizan con el objeto de lograr los objetivos, para lo cual deben estar previamente establecidos

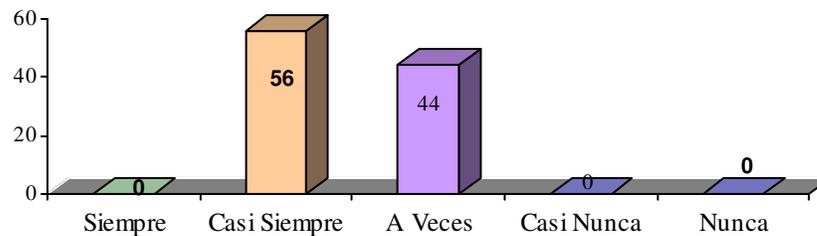
Ítem 18. La definición de los conceptos básicos de la estructura del control interno debe estar plenamente establecida

Tabla 18
Definición de Conceptos Básicos de la Estructura del Control Interno

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	5	56
A Veces	4	44
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfico 18
Definición de Conceptos Básicos de la Estructura del Control Interno



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 56 por ciento de las personas encuestadas respondió casi siempre y el 44 por ciento a veces, indicando que la definición de los conceptos básicos de la estructura del control interno en un poco más de la mitad de los casos está plenamente establecida. Estos resultados constituyen una desventaja, porque la condición ideal es que dichos conceptos se encuentre establecidos a cabalidad, para garantizar que la estructura de control sea comprendida por todas las personas subordinadas a la misma. No obstante, una porción menos significativa de la muestra opinó a veces, debido a que solo en algunas oportunidades se encuentran definidos los conceptos básicos de la estructura de control interno.

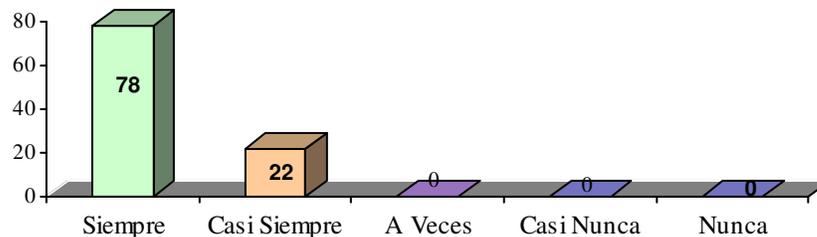
Ítem 19. El procesamiento ordenado de las operaciones administrativas efectuadas por los trabajadores es una necesidad

Tabla 19
Necesidad del Procesamiento Ordenado de las Operaciones Administrativas

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	7	78
Casi Siempre	2	22
A Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfico 19
Necesidad del Procesamiento Ordenado de las Operaciones Administrativas



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: Como se observa en el gráfico precedente, el 78 por ciento de los consultados respondió siempre y el 22 por ciento casi siempre, lo que refleja que el procesamiento ordenado de las operaciones administrativas efectuadas por los trabajadores es una necesidad. De esta manera, se destaca una ventaja, centrada en el orden que llevan los trabajadores de las oficinas administrativas del IVSS sector Aragua, para la ejecución de sus actividades. Cabe destacar que estos resultados coinciden con los planteamientos expuestos por los autores citados en el marco teórico quienes consideran que el orden es una parte fundamental del trabajo.

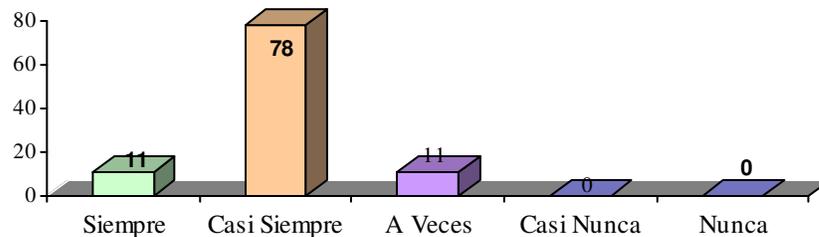
Ítem 20. Cada trabajador tiene establecidos los niveles de responsabilidad

Tabla 20
Establecimiento de los Niveles de Responsabilidad de Cada Trabajador

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	1	11
Casi Siempre	7	78
A Veces	1	11
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Grafico 20
Establecimiento de los Niveles de Responsabilidad de Cada Trabajador



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 78 por ciento contestó casi siempre, 11 por ciento siempre y 11 por ciento a veces, mostrando que cada trabajador tiene establecidos los niveles de responsabilidad. Por lo tanto, se está en frente de una ventaja porque para que los mecanismos de control de gestión puedan ser aplicados de manera eficaz y eficiente, es necesario que cada uno de los colaboradores disponga de un conocimiento preciso de sus responsabilidades, ya que de lo contrario, podrían presentarse obstáculos en el desarrollo de las operaciones y, por consiguiente, pérdidas de tiempo y despilfarro de los recursos.

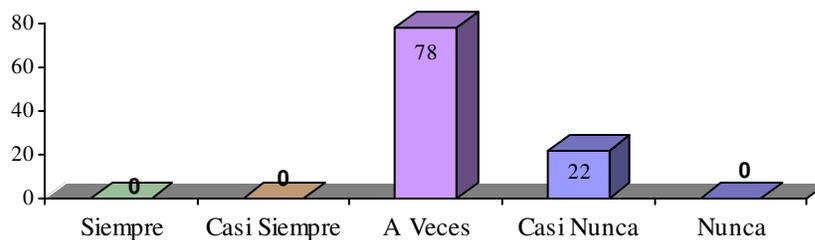
Ítem 21. El fiel cumplimiento de las normas de control interno está garantizado por la aplicación de acciones específicas

Tabla 21
El Fiel Cumplimiento de las Normas de Control Interno Garantizado por la Aplicación de Acciones Específicas

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	7	78
Casi Nunca	2	22
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfico 21
El Fiel Cumplimiento de las Normas de Control Interno Garantizado por la Aplicación de Acciones Específicas



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: Un 78 por ciento contestó a veces y el 22 por ciento restante casi nunca, evidenciando que en algunas oportunidades, el fiel cumplimiento de las normas de control interno está garantizado por la aplicación de acciones específicas, aun cuando existe un número más pequeño de la muestra que considera que en muy pocas ocasiones se ejecutan actividades para garantizar el cumplimiento de dichas normas. De esta forma, destaca una desventaja centrada en la poca aplicación de acciones puntuales con miras a garantizar el estricto cumplimiento de los controles internos.

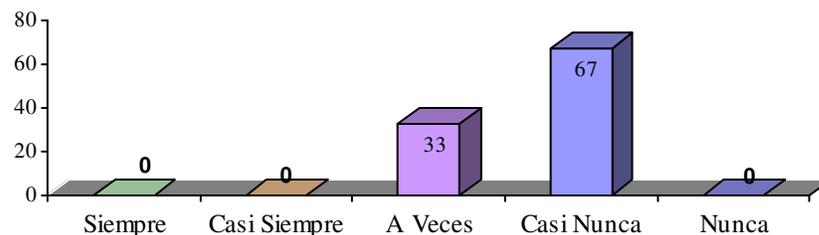
Ítem 22. Los estados financieros proporcionan a la supervisión la oportunidad de tomar decisiones acertadas

Tabla 22
Los Estados Financieros Proporcionan a la Supervisión la Oportunidad de Tomar Decisiones Acertadas

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	3	33
Casi Nunca	6	67
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Grafico 22
Los Estados Financieros Proporcionan a la Supervisión la Oportunidad de Tomar Decisiones Acertadas



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 67 por ciento de los encuestados respondió casi nunca y el 33 por ciento a veces, indicando que los estados financieros, en muy pocas oportunidades, proporcionan a la supervisión la oportunidad de tomar decisiones acertadas. De esta forma, se pone en evidencia una desventaja de los mecanismos de control de gestión aplicados por las oficinas estudiadas, porque la condición ideal es que los reportes financieros, en todos los casos, brinden a los supervisores la oportunidad de fundamentar el proceso de toma de decisiones.

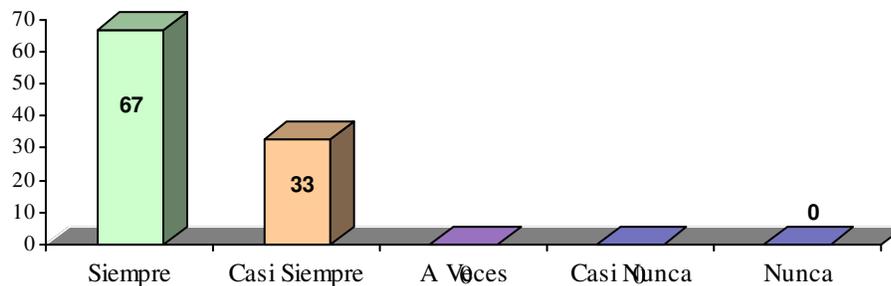
Ítem 23. Los supervisores se esmeran por cumplir con los objetivos preestablecidos

Tabla 23
Los Supervisores se Esmeran por Cumplir con los Objetivos Preestablecidos

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	6	67
Casi Siempre	3	33
A Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Grafico 23
Los Supervisores se Esmeran por Cumplir con los Objetivos Preestablecidos



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 67 por ciento de los encuestados respondió siempre y el 33 por ciento casi siempre, evidenciando que los supervisores se esmeran por cumplir con los objetivos preestablecidos. Resultados que constituyen una ventaja de los mecanismos de control de gestión, porque según los autores citados en el marco teórico resulta fundamental que los supervisores realicen todas sus acciones que sean necesarias con el fin de lograr los objetivos que han sido establecidos con anterioridad por la institución.

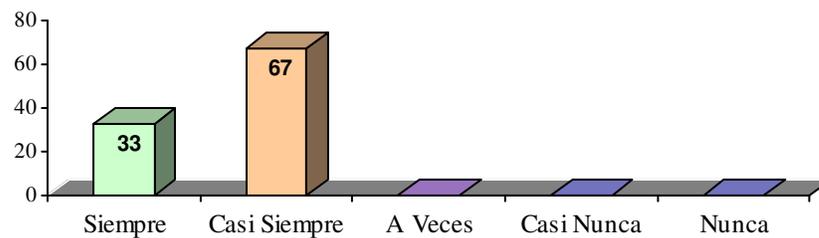
Ítem 24. Los riesgos que puedan aparecer en el desarrollo de la gestión deben ser minimizados a través de mecanismos

Tabla 24
Minimización de los Riesgos que Puedan Aparecer en el Desarrollo de la Gestión a Través de Mecanismos

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	3	33
Casi Siempre	6	67
A Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfico 24
Minimización de los Riesgos que Puedan Aparecer en el Desarrollo de la Gestión a Través de Mecanismos



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: Como se observa en el gráfico precedente, el 67 por ciento contestó casi siempre y el 33 por ciento siempre, indicando que los riesgos que puedan aparecer en el desarrollo de la gestión deben ser minimizados a través de mecanismos. En efecto, según los autores citados en las bases teóricas a partir del buen empleo de los mecanismos de control de gestión pueden disminuirse los riesgos que se presenten en el desarrollo de las actividades normales de la institución. Por ello, estos resultados constituyen una ventaja.

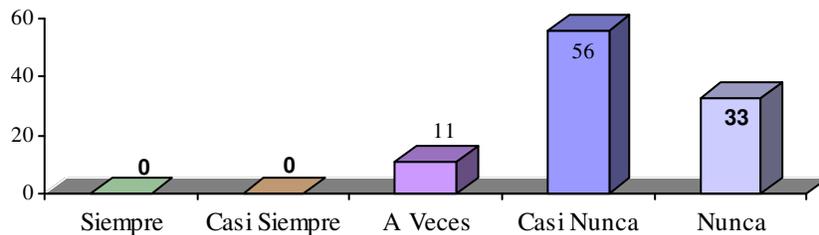
Ítem 25. El proceso de abastecimiento, protección y conservación de los activos se encuentra regulado

Tabla 25
Regulación del Proceso de Abastecimiento, Protección y Conservación de los Activos

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	1	11
Casi Nunca	5	56
Nunca	3	33
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Grafico 25
Regulación del Proceso de Abastecimiento, Protección y Conservación de los Activos



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 56 por ciento respondió casi nunca, 33 por ciento nunca y 11 por ciento a veces, demostrando que el proceso de abastecimiento, protección y conservación de los activos no se encuentra regulado. Las cifras arrojadas por este ítem están en contra de los mecanismos de control que son requeridos para garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones, porque la ausencia de regulación de los activos, genera una serie de riesgos que están en contra de la aplicación de los controles internos y, por consiguiente, dificultan el buen estado de los activos.

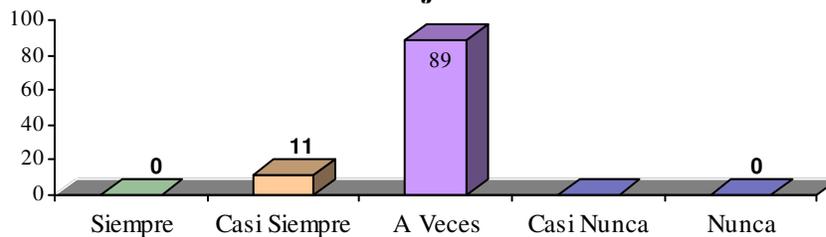
Ítem 26. Los controles aplicados garantizan seguridad razonable del buen manejo de los fondos

Tabla 26
Los Controles Aplicados Garantizan Seguridad Razonable del Buen Manejo de los Fondos

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	1	11
A Veces	8	89
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfica 26
Los Controles Aplicados Garantizan Seguridad Razonable del Buen Manejo de los Fondos



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 89 por ciento contestó a veces y el 11 por ciento casi siempre, indicando que los controles aplicados, en algunas oportunidades, garantizan seguridad razonable del buen manejo de los fondos. Estos resultados constituyen una desventaja, porque de acuerdo con lo expuesto por los autores citados en el marco teórico, los controles internos deben garantizar, de manera razonable, que se esté aplicando un buen manejo a los recursos monetarios de los cuales dispone la institución.

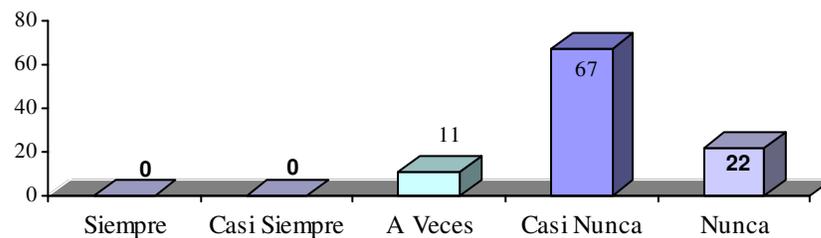
Ítem 27. Los aspectos clave del control interno relacionados con el sistema de gestión presupuestaria están regulados

Tabla 27
Regulación de los Aspectos Clave de Control Interno
Relacionados con el Sistema de Gestión

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	1	11
Casi Nunca	6	67
Nunca	2	22
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfico 27
Regulación de los Aspectos Clave de Control Interno
Relacionados con el Sistema de Gestión



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 67 por ciento contestó casi nunca, 22 por ciento nunca, mientras que el 11 por ciento a veces, demostrando que no todos los aspectos clave del control interno relacionados con el sistema de gestión presupuestaria están regulados. Por lo tanto, se destaca que existen vacíos con respecto a los controles internos que son empleados por las oficinas estudiadas, porque son precisamente los factores clave, los que deberían concentrar la mayor cantidad de controles internos para que puedan garantizar la correcta regulación del sistema de gestión.

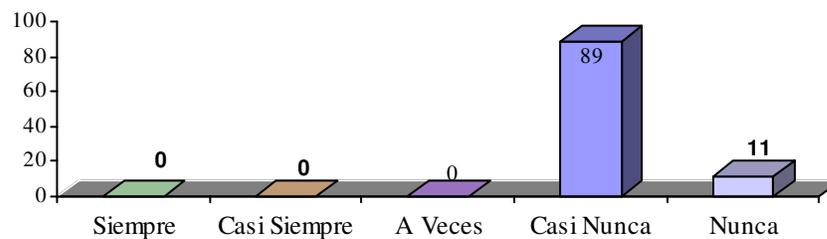
Ítem 28. El fiel cumplimiento de la asignación presupuestaria es revisado continuamente

Tabla 28
Revisión Continua del Fiel Cumplimiento de la Asignación Presupuestaria

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	0	0
Casi Nunca	8	89
Nunca	1	11
Total	9	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2015)

Gráfico 28
Revisión Continua del Fiel Cumplimiento de la Asignación Presupuestaria



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 89 por ciento contestó casi nunca y el 11 por ciento nunca, demostrando que el fiel cumplimiento de la asignación presupuestaria no se revisa continuamente. Resultados que constituyen una desventaja porque la falta de verificaciones sobre la asignación presupuestaria, impide conocer los distintos desvíos de fondo que se han realizado para solventar dificultades en otras áreas cuyas emergencias, han requerido de la asignación de recursos. Adicionalmente, la ausencia de revisión genera riesgos asociados con la posibilidad de que se realicen manejos inadecuados que no sean detectados, impide la aplicación de acciones correctivas y debilita el proceso de toma de decisiones.

Análisis General de los Resultados

La identificación de la situación actual de los mecanismos de control de gestión aplicado por las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua (Objetivo Específico N° 1), permitió encontrar que existe una notable separación entre los mecanismos de control de gestión y el uso de los recursos financieros en las oficinas objeto de investigación.

En este sentido, la poca disponibilidad de recursos financieros que caracteriza a las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, genera carencia de los materiales e insumos requeridos para la ejecución de las actividades normales, ya que el déficit de recursos, impide a los trabajadores prestar servicios de manera acorde con las exigencias de los usuarios, genera disminuciones en las partidas que son requeridas para garantizar el nivel operativo, la ausencia de materiales de oficina, demoras y acumulación del trabajo.

Adicionalmente, en el desarrollo de las actividades se presentan mermas de la rentabilidad debido a la poca eficiencia de las operaciones, experimentando disminuciones y la necesidad de invertir el dinero de manera indistinta en la solución de problemas inmediatos, pasando por alto los esquemas presupuestarios establecidos para la distribución de los recursos monetarios e imposibilitando la aplicación de controles sobre las actividades diarias

Por otra parte, la descripción del uso de los recursos financieros en las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua (Objetivo Específico N° 2), destacó que los recursos se desvían de una partida a otra por necesidades de la institución, sin que se preste la debida atención a los principios presupuestarios. Situación que se agrava debido a que se requiere de un

incremento del monto de las partidas presupuestarias para garantizar un mejor nivel de eficiencia en la gestión.

Lo antes expuesto, hace que la actividad presupuestaria desarrollada en las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, presente deficiencias debido a que para subsanar contratiempos, los gerentes se ven en la necesidad de invertir los recursos de manera indistinta ya que el déficit en la asignación presupuestaria no constituye una variable que pueda ser controlada por la institución, por el contrario, se debe a la inflación que está afectando a la economía venezolana.

En lo que respecta a la determinación de las ventajas y desventajas que presentan los mecanismos de control de gestión aplicados a los recursos financieros de las oficinas estudiadas (Objetivo Específico N° 3), se consideró oportuno elaborar el siguiente cuadro:

Cuadro 5
Ventajas y Desventajas de los Mecanismos de Control de Gestión Aplicados a los Recursos Financieros de las Oficinas Estudiadas

Ventajas

- El logro de la eficiencia y productividad en el desempeño de los trabajadores depende del establecimiento de los mecanismos de control de gestión.
 - El procesamiento ordenado de las operaciones administrativas efectuadas por los trabajadores es una necesidad
 - Cada trabajador tiene establecidos los niveles de responsabilidad
 - Los supervisores se esmeran por cumplir con los objetivos preestablecidos
 - Los riesgos que puedan aparecer en el desarrollo de la gestión deben ser minimizados a través de mecanismos de control de gestión.
-

Desventajas

- Los mecanismos de control de gestión y el uso de los recursos financieros en las oficinas administrativas del IVSS, efectivamente, están separados.
-

Cuadro 5 (Cont.)

Desventajas

- La poca disponibilidad de recursos financieros genera carencia de los materiales e insumos requeridos para la ejecución de las actividades normales.
- El déficit de recursos, impide a los trabajadores prestar servicios de manera acorde con las exigencias de los usuarios.
- Las partidas que son requeridas para garantizar el nivel operativo presentan déficit.
- La ausencia de materiales de oficina genera demoras y acumulación del trabajo.
- En el desarrollo de las actividades se presentan mermas de la rentabilidad debido a la poca eficiencia de las operaciones.
- La rentabilidad que se deriva de las actividades ha experimentado disminuciones.
- El dinero es invertido de manera indistinta en la solución de problemas inmediatos.
- En muy pocas oportunidades se siguen los esquemas presupuestarios establecidos para la distribución de los recursos monetarios.
- Se presentan dificultad a la hora de aplicar controles en las actividades diarias.
- Los recursos de una partida a otra se desvían por necesidades de la institución.
- Los principios presupuestarios, no son respetados a la hora de realizar desviaciones de los recursos asignados
- La actividad presupuestaria que obligan a invertir los recursos de manera indistinta presenta deficiencias.
- El monto de las partidas presupuestarias debe incrementarse para garantizar un mejor nivel de eficiencia en la gestión.
- No se planifican eficientemente los procesos asociados a los recursos financieros.
- La definición de los conceptos básicos de la estructura del control interno no está plenamente establecida
- En algunas oportunidades el fiel cumplimiento de las normas de control interno está garantizado por la aplicación de acciones específicas.
- Los estados financieros no proporcionan a la supervisión la oportunidad de tomar decisiones acertadas.
- El proceso de abastecimiento, protección y conservación de los activos no se encuentra regulado
- Los controles aplicados, no garantizan seguridad razonable del buen manejo de los fondos.
- No todos los aspectos clave del control interno relacionados con el sistema de gestión presupuestaria están regulados.

Fuente: Elaboración Propia (2015).

Por lo tanto, se destaca que entre las ventajas que tienen los mecanismos de control de gestión aplicados a los recursos financieros de las oficinas estudiadas se encuentra la conciencia del personal con respecto a que el logro de la eficiencia y productividad en el desempeño de los trabajadores depende del establecimiento de dichos mecanismos.

Asimismo, se encontró que el procesamiento ordenado de las operaciones administrativas efectuadas por los trabajadores es una necesidad, cada colaborador tiene establecidos los niveles de responsabilidad, los supervisores se esmeran por cumplir con los objetivos preestablecidos y los riesgos que puedan aparecer en el desarrollo de la gestión deben ser minimizados a través de mecanismos de control de gestión.

No obstante, también existen desventajas en los mecanismos de control de gestión aplicados a los recursos financieros de las oficinas estudiadas y éstas se encuentran en la existencia de una separación entre los mencionados mecanismos y el uso de los recursos financieros en las oficinas administrativas del IVSS, poca disponibilidad de recursos financieros, carencia de los materiales e insumos requeridos para la ejecución de las actividades normales, déficit de recursos que impide a los trabajadores prestar servicios de manera acorde con las exigencias de los usuarios y en las partidas que son requeridas para garantizar el nivel operativo, ausencia de materiales de oficina que genera demoras y acumulación del trabajo y mermas de la rentabilidad debido a la poca eficiencia de las operaciones.

Asimismo, se encontró que la rentabilidad que se deriva de las actividades ha experimentado disminuciones, el dinero es invertido de manera indistinta en la solución de problemas inmediatos, falta de seguimiento a los esquemas presupuestarios establecidos para la distribución de los recursos monetarios, dificultades para la aplicación de controles, poco respeto de los principios

presupuestarios, necesidad de incremento de las partidas presupuestaria, ausencia de planificación eficientemente de los procesos asociados a los recursos financieros, de la definición de los conceptos básicos, estados financieros que no proporcionan a la supervisión la oportunidad de tomar decisiones acertadas, falta de regulación del proceso de abastecimiento, protección y conservación de los activos, poca garantía sobre la seguridad razonable del buen manejo de los fondos.

Por ello, el establecimiento de los beneficios que pueden obtenerse mediante la eficaz aplicación de los mecanismos de control de gestión a los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua (Objetivo Específico N° 4), llevó a destacar que a través de la intensificación de los controles la institución estudiada podrá obtener la información financiera necesaria, fiable y oportuna, con el objeto de fundamentar la adecuada toma de decisiones operativas. Además, podrá aprovechar eficaz y permanente mente los recursos con los que cuenta la institución para el logro de los objetivos.

De igual forma, las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, mediante la eficaz aplicación de los mecanismos de control de gestión a los recursos financieros, podrá reducir los riesgos y contingencias que surjan en la institución, controlar el grado de cumplimiento de las partidas presupuestarias asignadas, monitorear la operaciones, adaptar los objetivos en función de los resultados obtenidos y esperados. Además, se estrecharán los lazos entre los mecanismos de control de gestión y el uso de los recursos financieros sin olvidar la posibilidad que brindan para subsanar las debilidades que actualmente está presentando la gestión.

SECCIÓN V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La culminación del análisis de los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua, permitió llegar a las siguientes conclusiones:

La identificación de la situación actual de los mecanismos de control de gestión aplicado por las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua (Objetivo Específico N° 1), llevó a concluir que existe una separación entre los mecanismos de control de gestión y el uso de los recursos financieros, justificada en la poca disponibilidad de dinero líquido que genera carencia de los materiales e insumos, déficit de recursos y disminuciones en las partidas que son requeridas para garantizar el nivel operativo.

Ahora bien, la descripción del uso de los recursos financieros en las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua (Objetivo Específico N° 2), llevó a la conclusión de que los recursos son desviados de manera indistinta de una partida a otra para subsanar los contratiempos y mermar la deficitaria asignación presupuestaria que es otorgada Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.

Por otra parte, las ventajas y desventajas que presentan los mecanismos de control de gestión aplicados a los recursos financieros de las oficinas estudiadas (Objetivo Específico N° 3), llevó a concluir que entre las ventajas destacan la conciencia que

tiene el personal con respecto a que el logro de la eficiencia, productividad y la disminución de los riesgos, depende del establecimiento de los mecanismos de control de gestión.

Sin embargo, desventajas tales como separación entre los mencionados mecanismos y el uso de los recursos financieros en las oficinas administrativas del IVSS, sumada a la poca disponibilidad de recursos financieros, escasa eficiencia de las operaciones y disminuciones constante de la rentabilidad generada por las operaciones; llevan a que existan dificultades para la aplicación de controles, estados financieros que no proporcionan a la supervisión la oportunidad de tomar decisiones acertadas y, por consiguiente, poca garantía sobre la seguridad razonable del buen manejo de los fondos.

De lo anteriormente expuesto, se deriva que el establecimiento de los beneficios que pueden obtenerse mediante la eficaz aplicación de los mecanismos de control de gestión a los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua (Objetivo Específico N° 4), debe partir de una intensificación de los controles a partir de la cual se obtenga una información financiera de calidad y capaz de servir de base al proceso de toma de decisiones.

Asimismo, la eficaz aplicación de los mecanismos de control de gestión a los recursos financieros de las oficinas objeto de investigación, propiciará las bases necesarias para reducir los riesgos, controlar el grado de cumplimiento de las partidas presupuestarias, monitorear la operaciones, adaptar los resultados obtenidos a los esperados, mediante una detección constante de las desviaciones, la aplicación oportuna de acciones correctivas y, en definitiva, la realización de un matrimonio entre los mecanismos de control de gestión y el uso de los recursos financieros.

Recomendaciones

A las Oficinas Administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua

- Estar atentos a que la poca disponibilidad de recursos financieros genera carencia de los materiales e insumos requeridos para la ejecución de las actividades normales, por lo tanto, es fundamental solicitar un incremento de los recursos monetarios con el objeto de fortalecer la eficaz y eficiente consecución de las operaciones normales que son desarrolladas por las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.
- Estimular la eficiencia en las operaciones con miras a evitar que se sigan presentando mermas o disminuciones de la rentabilidad, mediante el aprovechamiento de los talentos de las personas que laboran en la institución y la organización de equipos de trabajo para que puedan identificar y aprovechar oportunidades de mejoramiento que conduzcan a un aumento significativo de la eficiencia productiva.
- Seguir los esquemas presupuestarios que han sido establecidos para la distribución de los recursos monetarios. Solo de esta manera, se podrán contar con las bases para conocer el camino que se debe recorrer y la secuencia de las actividades que deben ser realizadas para garantizar la rentabilidad de las operaciones.
- Aplicar controles con miras a fomentar la seguridad de los sistemas de información, evaluar los procedimientos que están dirigidos al logro de los objetivos, detectar irregularidades y emprender acciones correctivas para subsanarlas.

- Respetar los principios presupuestarios, para garantizar que la programación presupuestaria se cumplan los objetivos establecidos, las acciones necesarias para lograrlos y se disponga de los recursos materiales y financieros requeridos para lograr las metas planeadas.

A los Trabajadores de las Oficinas Administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua

- Prestar especial atención a los ahorros que puedan realizarse sobre los recursos de los cuales disponen las oficinas administrativas del IVSS sector Aragua, con el fin de evitar que se presenten déficits capaces de atentar contra los servicios solicitados por los usuarios.
- Estar atentos a la planificación eficiente de los procesos asociados a los recursos financieros, ya que de lo contrario se podría dejar de tomar en consideración gastos que son fundamentales para la correcta consecución de las operaciones.
- Fomentar la importancia de que los presupuestos sean elaborados, aprobados, ejecutados y evaluados con plena sujeción a la política presupuestaria, con el fin de evitar desviaciones capaces de atentar contra el logro de los objetivos.

LISTA DE REFERENCIAS

- Amavizca, R. (2013). **La Investigación Científica**. España: Siglo XXI.
- Aranibar, J. (2013). **Sistemas de Información Gerencial para la Administración del Desempeño Empresarial**. New York: Kindle Here.
- Arias, F. (2012). **El Proyecto de la Investigación**. (8a. ed.). Caracas: Episteme.
- Barrera, C. (2011). **Manual de Gestión Financiera Gubernamental para los Entes Públicos Descentralizados de la Ciudad de México**. Trabajo de Maestría no publicado. Universidad Anáhuac, México DF.
- Bennefoy, J. (2013). **Indicadores de Desempeño en el Sector Público**. Chile: ILPES, serie de Manuales.
- Bitaraje, E. (2011). **Indicadores de Gestión: Herramienta Informativa del Control de la Gestión Pública**. Trabajo de maestría no publicado. Universidad de los Andes, Mérida.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. (2009). Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.908 de fecha 15 de Febrero de 2009.
- Cuevas, C. (2013). **Contabilidad de Costos. Enfoque Gerencial y de Gestión**. (10a. ed.). Bogotá: Prentice Hall.
- Diez, M. (2014). **Manual de Derecho Administrativo**. Buenos Aires: Plus Ultra.
- Estupiñan, R. y Estupiñan, O. (2012). **Análisis Financiero y de Gestión**. (2a. ed.). Bogotá: Eco Ediciones.
- Flynn, S. y Pessoa, M. (2014). **Prevención y Gestión de los Atrasos en Pago de los Gastos Públicos. Departamento de Finanzas Públicas**. Santiago: Publicaciones del Fondo Monetario Internacional.
- Gutiérrez, M. (2012). **Gestión Presupuestaria de los Entes Descentralizado del Poder Municipal de Maracaibo**. Trabajo de Maestría no publicado. Universidad del Zulia, Maracaibo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2013). **Metodología de la Investigación** (5a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana, S.A.

- Horngren, C., Datar, S y Goster, G. (2011). **Contabilidad de Costos**. (12a. ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público (2009)**. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.164, de fecha 23 de abril de 2009.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. (2010)**. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.013, Extraordinaria de fecha 23 de diciembre de 2010.
- Meléndez, R. (2013). **Gestión y Control Sobre el Manejo de los Recursos Públicos**. [Documento en línea]. Disponible: http://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.cgr.gob.ve%2Fdescarga.php%3FNombre%3D05_GESTION_CONTROL.pdf [Consulta: 2015, Marzo 18].
- Mendoza, M. (2014). **Control de la Administración Pública en Venezuela**. [Documento en línea]. Disponible: http://www.diarioeltiempo.com.ve/V3_Secciones/index.php?id=75892014&_Proc=Desp [Consulta: 2015, Marzo 8].
- Montana, M. (2011). **Finanzas y Presupuesto Público**. San Cristóbal: Publicación del Área de Administración y Contaduría de la Universidad Nacional Abierta. [Documento en línea]. Disponible: <http://biblo.una.-edu.ve/docu.7/bases-marc/texto/t10595..pdf> [Consulta: 2015, Marzo 18].
- Moreno, M. (2011). **Diseño de un Sistema de Indicadores para Evaluar la Eficiencia y Eficacia de la Gestión Financiera en la Misión Barrio Adentro del Estado Falcón**, Trabajo de Maestría no publicado. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Maracaibo.
- Palella, S. y Martins, F. (2012). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. (4a. ed.). Caracas: Fedupel.
- Pérez, J. y De Arraco, M. (2014). **Tres Memorias para Fernando Sainz de Bujanda**. Madrid: Revista de Historia del Derecho, ISSSN 1136-9590.
- Ramírez, T. (2013). **Cómo Hacer un Proyecto de Investigación**. Caracas: Panapo.
- Rodríguez de Sanoja, L. (2014). **Actividad Financiera del Sector Público en Venezuela**. (4a. ed.). Valencia: Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo.
- Sabino, C. (2012). **Metodología de la Investigación**. (6a. ed.). Buenos Aires: El Cid.

Stanton, E. y Walker, E. (2013). **Fundamentos Metodológicos**. (10a. ed.). México: Mc Graw Hill.

Tamayo y Tamayo, M. (2014). **El Proceso de la Investigación Científica**. (4a. ed.). Caracas: Limusa.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2012). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas: Fedupel.

ANEXOS

ANEXO A
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Maracay, 16 de abril de 2015

Señores:
Oficinas Administrativas del IVSS Sector Aragua
Presente.-

Distinguidos Señores:

Como estudiante de la Maestría en Administración de Empresas Mención: Finanzas de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, me he planteado la realización de una investigación, titulada: **ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL USO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DEL IVSS SECTOR ARAGUA.**

A tal efecto, se ha seleccionado a los empleados del área administrativa de las Oficinas Administrativas del IVSS Sector Aragua, como muestra a la cual se le aplicará el instrumento diseñado para tal objetivo.

Dada la importancia de sus objetivos y el interés particular que representa, la realización y culminación de tal estudio, se solicita sirvan brindar su más amplio e inmediato apoyo en la fase de aplicación y recolección del cuestionario que se anexa.

En la seguridad de su aprecio por estas actividades, se suscribe de usted.

Atentamente,

Lcda. Analibe Bejas

Estudiantes e Investigadora de la Maestría en Administración de Empresas Mención
Finanzas de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita

CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA EL TRABAJO DE GRADO TITULADO: ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL USO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DEL IVSS SECTOR ARAGUA

Presentación

Se ha diseñado el siguiente cuestionario con la finalidad recolectar datos para analizar los mecanismos de control de gestión para el uso de los recursos financieros de las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.

Las respuestas a este cuestionario son estrictamente confidenciales y permanecerán en el anonimato, es decir, la información suministrada por usted, sólo será utilizada para los fines propios de esta investigación.

Se espera su colaboración en el sentido de que usted pueda:

- Responder a todas las preguntas.
- Basar sus respuestas en los aspectos cotidianos de su trabajo.
- Al cometer un error, tache y escriba su nueva respuesta.
- Comprobar que todos los ítemes estén respondidos.

El completar el cuestionario requerirá aproximadamente de 10 minutos.

Les doy las gracias por su cooperación en esta investigación y por responder al cuestionario.

CUESTIONARIO

1	2	3	4	5
Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca

Objetivo 1: Identificar la situación actual de los mecanismos de control de gestión aplicado por las oficinas administrativas del IVSS Sector Aragua.

Ítem		1	2	3	4	5
1.	Los mecanismos de control de gestión y el uso de los recursos financieros en las oficinas administrativas del IVSS están separados					
2.	La poca disponibilidad de recursos financieros genera carencia de los materiales e insumos requeridos para la ejecución de las actividades normales					
3.	El déficit de recursos impide a los trabajadores prestar servicios de manera acorde con las exigencias de los usuarios					
4.	Las partidas que son requeridas para garantizar el nivel operativo presentan déficit					
5.	La ausencia de materiales de oficina genera demoras y acumulación del trabajo					
6.	En el desarrollo de las actividades se presentan mermas de la rentabilidad debido a poca eficiencia de las operaciones					
7.	La rentabilidad que se deriva de las actividades ha experimentado disminuciones					
8.	El dinero es invertido de manera indistinta en la solución de problemas inmediatos					
9.	Se siguen los esquemas presupuestarios establecidos para la distribución de los recursos monetarios					
10.	La aplicación de controles a las actividades diarias presenta dificultades					

Objetivo 2: Describir el uso de los recursos financieros en las oficinas administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) Sector Aragua.

Ítem		1	2	3	4	5
11.	Los recursos de una partida a otra se desvían por necesidades de la institución					
12.	Los principios presupuestarios son respetados a la hora de realizar desviaciones de los recursos asignados					
13.	La actividad presupuestaria que obligan a invertir los recursos de manera indistinta presenta deficiencias					
14.	El monto de las partidas presupuestarias debe incrementarse para garantizar un mejor nivel de eficiencia en la gestión					
15.	Los déficit en la asignación presupuestaria se debe a la inflación que está afectando a la economía venezolana					

Objetivo 3: Determinar las ventajas y desventajas que presentan los mecanismos de control de gestión aplicados a los recursos financieros de las oficinas estudiadas.

Ítem		1	2	3	4	5
16.	Se planifican eficientemente los procesos asociados a los recursos financieros					
17.	El logro de la eficiencia y productividad en el desempeño de los trabajadores depende del establecimiento de los mecanismos de control de gestión					
18.	La definición de los conceptos básicos de la estructura del control interno debe estar plenamente establecida					
19.	El procesamiento ordenado de las operaciones administrativas efectuadas por los trabajadores es una necesidad					
20.	Cada trabajador tiene establecidos los niveles de responsabilidad					
21.	El fiel cumplimiento de las normas de control interno está garantizado por la aplicación de acciones específicas					
22.	Los estados financieros proporcionan a la supervisión la oportunidad de tomar decisiones acertadas					
23.	Los supervisores se esmeran por cumplir con los objetivos preestablecidos					
24.	Los riesgos que puedan aparecer en el desarrollo de la gestión deben ser minimizados a través de mecanismos					
25.	El proceso de abastecimiento, protección y conservación de los activos se encuentra regulado					
26.	Los controles aplicados garantizan seguridad razonable del buen manejo de los fondos					
27.	Los aspectos clave del control interno relacionados con el sistema de gestión presupuestaria están regulados					
28.	El fiel cumplimiento de la asignación presupuestaria es revisado continuamente					

ANEXO B
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCION: FINANZAS
CAMPUS LA MORITA

Estimada Profesor (a): _____

El presente instrumento diseñado tienen como finalidad recolectar información para el trabajo de grado titulado: **ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL USO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DEL IVSS SECTOR ARAGUA**, por lo que en atención a su experiencia en el área _____, se solicita su colaboración para que revise las preguntas formuladas, de acuerdo con los criterios de claridad, pertinencia, precisión y coherencia, cumpliendo así con el proceso de validación. En este sentido, se presenta a continuación el instrumento (cuestionario), seguido de una matriz en la cual coloque sus observaciones sobre los mismos.

Sin más a que hacer referencia y agradeciendo su valiosa colaboración se despiden:

Atentamente,

La Investigadora

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE
RECOLECCIÓN DE DATOS PARA EL TRABAJO DE GRADO TITULADO:
ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL
USO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LAS OFICINAS
ADMINISTRATIVAS DEL IVSS SECTOR ARAGUA**

Presentación

Información general:

Apellido (s) y Nombre (s): _____

Profesión/ocupación: _____

Empresa donde labora: _____

Instrucciones:

- Identifique con precisión en el mapa operativo e instrumento anexo, las variables con sus respectivos indicadores.
- Lea detenidamente cada uno de los ítems relacionados con los indicadores correspondientes a las variables.
- Utilice el formulario para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada ítem presentado en función de los siguientes criterios:
 - Claridad en la redacción de cada ítem
 - Pertinencia de los ítems con los objetivos planteados.
 - Precisión en la formulación de cada ítem.
 - Coherencia de cada ítem.
- Marque con una equis (X) la respuesta que considere adecuada en la escala que se presenta a continuación:
 - (4) Excelente
 - (3) Bueno
 - (2) Regular
 - (1) Deficiente
- Indique cualquier sugerencia para mejorar el instrumento en el espacio de observaciones.

Instrucciones: Marque con una (X) el reglón que usted considera reúne este instrumento, para cada uno de los aspectos señalados:

ÍTEMS	CLARIDAD				PERTINENCIA				PRECISIÓN				COHERENCIA			
	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																
26																
27																
28																

ANEXO C
CARTAS DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCIÓN: FINANZAS
CAMPUS LA MORITA

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, Raul Sanoja,
_____ en Maracay - 16-04-2015, hago constar
mediante la presente que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de
información "Cuestionario" desde el punto de vista Contenido,
diseñado por la **Lcda. ANALIBE BEJAS**; que será aplicado a la muestra
seleccionada en la investigación del Trabajo de Grado que lleva por título:
**ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL
USO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LAS OFICINAS
ADMINISTRATIVAS DEL IVSS SECTOR ARAGUA.**

Constancia que se expide a los 16 días del mes de ABRIL - de 2015

C.I. 2244030.-



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCION: FINANZAS
CAMPUS LA MORITA

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, Carol Omana,
en Contenido, hago constar
mediante la presente que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de
información "Cuestionario" desde el punto de vista Metodológico,
diseñado por la Leda. ANALIBE BEJAS; que será aplicado a la muestra
seleccionada en la investigación del Trabajo de Grado que lleva por título:
**ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL
USO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LAS OFICINAS
ADMINISTRATIVAS DEL IVSS SECTOR ARAGUA.**

Constancia que se expide a los 16 días del mes de 04 de 2015

[Firma]
C.I. 3.841.118



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCION: FINANZAS
CAMPUS LA MORITA

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, Venus Guevara de Rojas

_____ en _____, hago constar

mediante la presente que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de información "Cuestionario" desde el punto de vista Metodológico,

diseñado por la **Lcda. ANALIBE BEJAS**; que será aplicado a la muestra seleccionada en la investigación del Trabajo de Grado que lleva por título:

ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL USO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DEL IVSS SECTOR ARAGUA.

Constancia que se expide a los 16 días del mes de Abril de 2015

C.I. 560488

ANEXO D
RESULTADOS DE LA CONFIABILIDAD

Cuadro 6
Resultados de la Confiabilidad del Cuestionario de Recolección de Datos

Experto ítems	1	2	3	$\sum xi$	$\sum xi/nj$	$(\sum xi/nj)/V_{mx}$	Pr	Cve
1	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
2	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
3	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
4	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
5	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
6	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
7	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
8	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
9	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
10	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
11	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
12	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
13	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
14	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
15	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
16	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
17	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
18	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
19	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
20	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
21	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
22	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
23	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
24	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
25	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
26	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
27	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
28	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,91
\sum total	112	112	84	308	25,76	20,24	0,88	0,91
X	4,0	4,0	3,0	11,0	3,67	0,92	0,04	0,91

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Nomenclatura: 105,56

$\sum x_i$ = Sumatoria de los valores asignados por los Expertos.

n_j = Número de Expertos.

V_{mx} = Valor máximo asignado por los Expertos.

$$Pr = \frac{1 - \sum x_i / n_j V_{mx}}{2}$$

Cve = Coeficiente de validez.