

DOI: <https://doi.org/10.56124/refcale.v12i1.003>

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL NIVEL ADMINISTRATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CHONE

AUTORES:

Autor ¹ Obando Arias Arlin Yisleidy

Autor ² Carvajal Reinoso Bianca Valeria

Autor ³ Torres Fuentes Carlos Enrique

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:

Dirección: Bolívar, Manabí, Av. José María Huerta.

Nombres: Arlin Yisleidy Obando Arias

Correo: arlin.obando@espam.edu.ec

Telf.: 0962802076.

Fecha de recepción: 03/11/2023

Fecha de aceptación: 17/11/2023

¹ Arlin Yisleidy Obando Arias: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, ESPAM-MFL, arlin.obando@espam.edu.ec, <https://orcid.org/0009-0006-0152-7025>, Manabí, Ecuador.

² Bianca Valeria Carvajal Reinoso: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, ESPAM-MFL, bianca.carvajal@espam.edu.ec, <https://orcid.org/0009-0008-9727-8055>, Manabí, Ecuador.

³ Carlos Enrique Torres Fuentes: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, ESPAM-MFL, cfuentes@espam.edu.ec, <https://orcid.org/0000-0002-7172-0000>, Manabí, Ecuador.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la evaluación del Control interno del nivel administrativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Chone. La investigación bibliográfica permitió reunir información de libros, artículos, revista científicas, tesis y documentos; la investigación de campo nos facilitó información necesaria mediante una encuesta. Además, se realizó una entrevista de manera telemática, donde se recopiló información concreta sobre el tema estudiado y a su vez se despejaron dudas e inquietudes. Por otro lado, se utilizaron los métodos inductivo, deductivo y analítico que fueron fundamentales en la recopilación de datos. Así también, se aplicó una encuesta a 16 miembros de la institución sobre la evaluación del nivel administrativo, de acuerdo a la población establecida para medir el nivel del control interno en la entidad, cada pregunta fue medida por la escala de Likert, se evidenció que la organización debe mejorar su nivel administrativo de control interno de manera eficiente y eficaz, aplicando funciones administrativas como la planeación, organización, dirección y control.

PALABRAS CLAVES: Control interno, nivel administrativo, procesos, estrategias.

RESUMEN / RESUMO

O objetivo da investigação foi determinar a avaliação do controle interno do nível administrativo do Corpo de Bombeiros de Chone Canton. A pesquisa bibliográfica possibilitou reunir informações de livros, artigos, revistas científicas, teses e documentos; A pesquisa de campo nos forneceu as informações necessárias por meio de uma pesquisa. Além disso, foi realizada uma entrevista eletrônica com o Tenente Freddy Zambrano Muñoz, onde foram coletadas informações específicas sobre o tema estudado e esclarecidas dúvidas e preocupações. Por outro lado, foram utilizados métodos indutivos, dedutivos e analíticos, fundamentais na coleta de dados. Da mesma forma, foi aplicada uma pesquisa a 16 membros da instituição sobre a avaliação do nível administrativo, de acordo com a população estabelecida para medir o nível de controle interno da entidade, cada questão foi medida pela escala Likert: 1. Muito insatisfeito, 2. Insatisfeito, 3. Nem insatisfeito, 4. Satisfeito, 5. Muito satisfeito; bem como questões de múltipla escolha com uma única resposta. Em suma, a organização possui um nível administrativo de controle interno de forma eficiente e eficaz que aplica funções administrativas como planejamento, organização, direção e controle e para finalizar a pesquisa foram propostas estratégias que auxiliam na melhoria dos processos.

PALAVRAS-CHAVE: controle interno, nível administrativo, processos, estratégias.

EVALUATION OF THE INTERNAL CONTROL OF THE ADMINISTRATIVE LEVEL OF THE FIRE CORPORATION OF THE CANTON CHONE

ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the evaluation of the internal control of the administrative level of the Chone Canton Fire Department. The bibliographic research made it possible to gather information from books, articles, scientific journals, theses and documents; Field research provided us with necessary information through a survey. In addition, an interview was conducted electronically with Lieutenant Freddy Zambrano Muñoz, where specific information on the topic studied was collected and doubts and concerns were clarified. On the other hand, inductive, deductive and analytical methods were used, which were fundamental in data collection. Likewise, a survey was applied to 16 members of the institution on the evaluation of the administrative level, according to the population established to measure the level of internal control in the entity, each question was measured by the Likert scale: 1. Very dissatisfied, 2. Dissatisfied, 3. Not dissatisfied, 4. Satisfied, 5. Very satisfied; as well as multiple choice questions with a single answer. In short, the organization has an administrative level of internal control in an efficient and effective manner that applies administrative functions such as planning, organization, direction and control and to conclude the research, strategies were proposed that help improve processes.

KEYWORDS: Internal control, administrative level, processes, strategies.

INTRODUCCIÓN:

Esta investigación tiene como finalidad evaluar el control interno a nivel administrativo del cuerpo de bombero del Cantón Chone. El control interno es el plan de una organización para establecer principios, métodos y procedimientos coordinados entre sí, destinados a proteger los recursos de una entidad, además de prevenir y detectar fraudes y errores en los

diferentes procesos que desarrolla la empresa (Cobo, 2021).

El sistema de control interno es adaptable en las entidades públicas las mismas que tiene una representación obligatoria, por los aspectos legales que cada nación lo requiere, motivo por el que se debe implementar es porque los gestores públicos tramitan los recursos públicos del país (Yerrén, 2022).

El mismo autor menciona que la transparencia, la eficacia y la eficiencia en los procesos claves u operativos, teniendo la obligación de ser rigurosamente inspeccionados por los funcionarios, directores, los órganos de control y la Contraloría General del Estado. El Control Interno se establece como un proceso integral que realizan los funcionarios y servidores públicos de la entidad con la finalidad de evaluar los progresos de su implementación en las entidades públicas.

La falta de un fortalecimiento del control en el sector público, se tropieza con una crisis como resultado de la imposibilidad de controlar y prevenir el uso erróneo de los recursos económicos y materiales del ente público, siendo la corrupción un anómalo asociado a la defectuosa gestión pública en los organismos del estado, lo que restringe la competitividad y el desarrollo económico (Yerrén, 2022).

De acuerdo con las investigaciones realizadas se conoció y estableció mediante datos estadísticos el nivel administrativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Chone, el cual fue fundada el 10 de noviembre de 1891, actualmente 125 años de servicio, destacado por su servicio de calidad al cantón, es necesario recalcar que al evaluar el control interno de la entidad se debe pudo evidenciar que no tiene un adecuado control interno.

MATERIALES Y METODOS

La investigación bibliográfica permite recolectar documentos que tengan información pertinente para la contribución de la investigación, tal como manifiesta Arteaga (2020), la investigación bibliográfica puede definirse como cualquier investigación que requiera la recopilación de información a partir de materiales publicados, es decir, documentos ya sean libros, revistas, periódicos, informes o información web.

Se consideró este tipo de estudio para recopilar la información necesaria de fuentes confiables como: libros virtuales, revistas científicas, tesis y documentos de archivos que han ayudado en la realización del proyecto.

La investigación de campo permite obtener datos precisos para la conceptualización de la investigación, así como indica Arteaga (2021)

investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.

De esta manera, aplicando la investigación de campo se logró obtener información concreta mediante una encuesta aplicada a los empleados del área administrativa del Cuerpo de Bomberos de Cantón Chone.

En el momento de llevar a cabo una investigación es importante tener presente cuales son los métodos que ayudaran a tener un amplio conocimiento sobre el tema. A continuación, se clasifican los métodos utilizados en la investigación

El método inductivo es un tipo de razonamiento que implica derivar información generalizable a partir de los conocimientos específicos, es decir, comienza con observaciones que pueden usarse para obtener una conclusión general sobre el tema a estudiar (Arellano, 2023).

El método se utilizó en el presente proyecto porque permite hacer un análisis después de observar inducciones y la formulación de hipótesis, después de estas hacen deducciones y extraen consecuencias lógicas, si son compatibles con el conocimiento se procede a realizar la comprobación y se rechaza o se acepta.

En el método inductivo, Quesada & Medina (2020) establecen que "este método base del paradigma positivista de investigación, pues, al partir de evidencias empíricas, está despojado por completo del subjetivismo". Este método fue fundamental para establecer aquellas conclusiones del control interno en el área administrativa para concluir con la investigación del Cuerpo de Bombero del Cantón Chone.

Porto (2023); establece que el método analítico es una modalidad de investigación científica sustentada en el razonamiento empírico y la experimentación. Se trata de un modelo utilizado por las ciencias empíricas, tanto las naturales como las sociales. Mediante este método se obtuvo información a través de una encuesta sobre el control interno a los empleados del área administrativa del Cuerpo de Bombero del cantón Chone.

Las técnicas de investigación existen diversas técnicas que se pueden poner en prácticas en los estudios , se darán a conocer las que fueron utilizadas en el presente proyecto.

La entrevista se define por Ávila et. al., (2020) como el método empírico basado en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto o los sujetos de estudio, para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema.

En esta técnica de investigación se procedió a realizar una serie de interrogantes sobre el control interno en el departamento administrativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Chone la que fue aplicada al teniente de la unidad.

En la encuesta, esta técnica se utiliza para el levantamiento de información que la investigación que se haya requerido, Cisneros et. al., (2022) la encuesta presencial es la forma directa de recolectar datos mediante un cuestionario, siendo necesario que el entrevistador esté cara a cara con el entrevistado.

Del mismo modo, basándose en las preguntas propuestas por el grupo investigativo, se realizó un formulario de siete preguntas para ser aplicado presencialmente al personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Chone.

La guía de la entrevista es el listado de preguntas que se prepara el investigador para interrogar al entrevistado (Tejero, 2021). Esto nos permitió conducir la entrevista de manera efectiva y agradable, asegurando que se cubran todos los temas y preguntas relevante durante la entrevista planteada

Arias (2020) afirma que es una herramienta de recolección de datos utilizado comúnmente en los trabajos de investigación. El cuestionario permitió determinar los datos numéricos que necesitaban recopilar sobre las preguntas planteadas del nivel del control interno del área administrativa del Cuerpo de Bombero del Cantón Chone que se realizó a los colaboradores de dicha institución.

Población

Esta técnica se puede tener como población de estudio a sujetos, infraestructuras, equipos, herramientas incluso material audiovisual. Se debe tener en cuenta el tipo de población que se elige porque la técnica del investigador no se puede extender al tiempo. (González, 2020)

La población es la muestra de sujetos que habitan en un explícito lugar, es una fuente primordial en un trabajo de investigación. Para esta investigación la población, se tomó en consideración como objeto de estudio al personal que conforma el área administrativa del Cuerpo de Bombero del Cantón Chone los cuales fueron de 16 empleados.

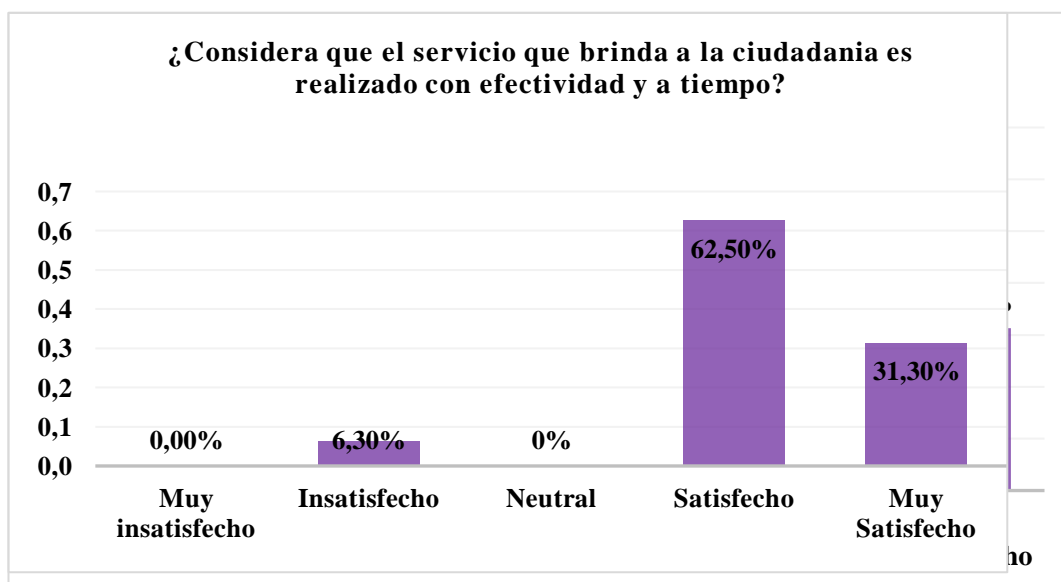
Muestra

La muestra debe ser representativa, tiene que ser un reflejo de la población, es decir, debe poseer las mismas características de la misma, sostiene y existen ventaja se trabajar con muestras tales como el costo reducido, la mayor rapidez de recolección, resumen de la información. (Pilco, 2022). Las personas encuestadas fueron 16 individuos de la población de estudio, de acuerdo a la fórmula aplicada con un muestreo aleatorio simple.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se logró determinar la satisfacción de los usuarios mediante una encuesta realizada presencialmente aplicada a los empleados del Cuerpo de Bomberos del Cantón Chone que ofrecen el servicio a la ciudadanía, esta indagación estuvo estructurada por siete preguntas, las cuales en su mayoría respondieron de manera positiva sobre el sistema de control que llevan, mientras que un porcentaje bajo se reveló de una forma negativa haciendo referencia a que todo es favorable.

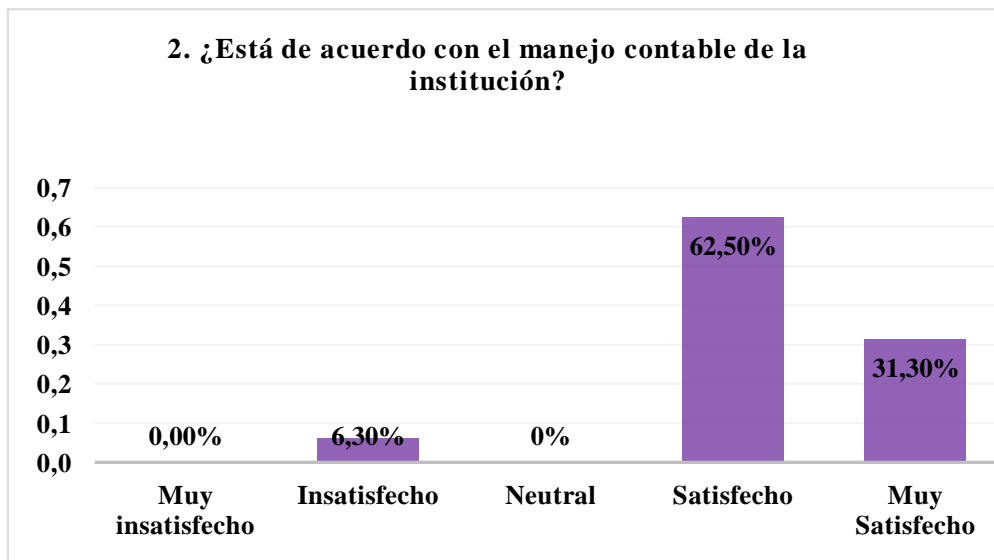
Gráfica 1. Servicio que brinda a la ciudadanía.



Fuente: Elaboración Propia

Se observa que de las 16 personas encuestadas se determinó que el 31.3% se encuentra muy satisfecha con los servicios que brindan a la ciudadanía, mientras que el 62.5% está satisfecha por la utilidad que les prestan a los moradores, dejando un 6.3% del personal insatisfecho, ya que no considera que los servicios brindados no son suficientes.

Gráfica 2. Manejo Contable de la Institución.

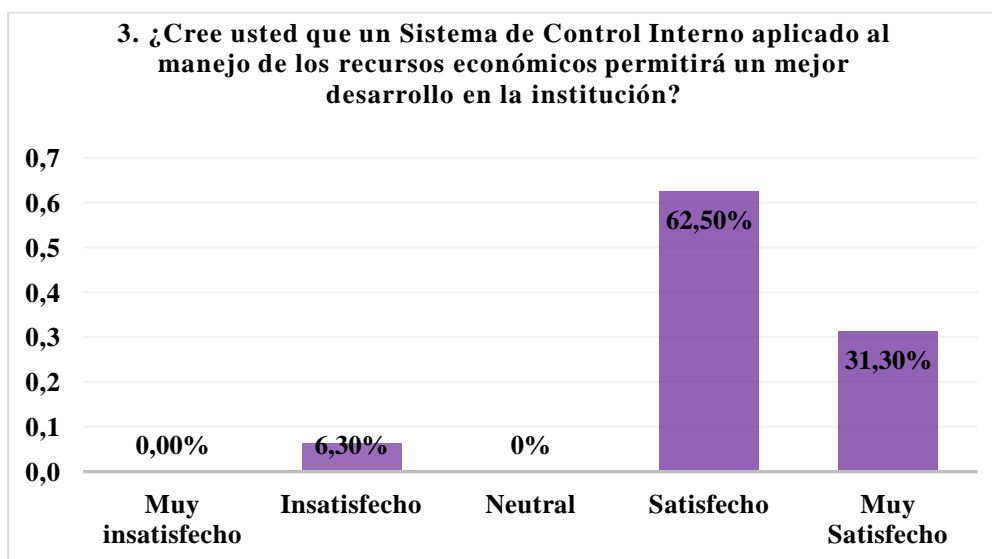


Fuente: Elaboración Propia

Analizando los datos de la figura 2 señala que un 31.3% de la muestra de estudio se encuentra muy satisfecha, mientras que el 62.5%

está satisfecha con el manejo contable que se proyecta en la institución, por otro lado, el 6.3% se sienten de manera insatisfecha.

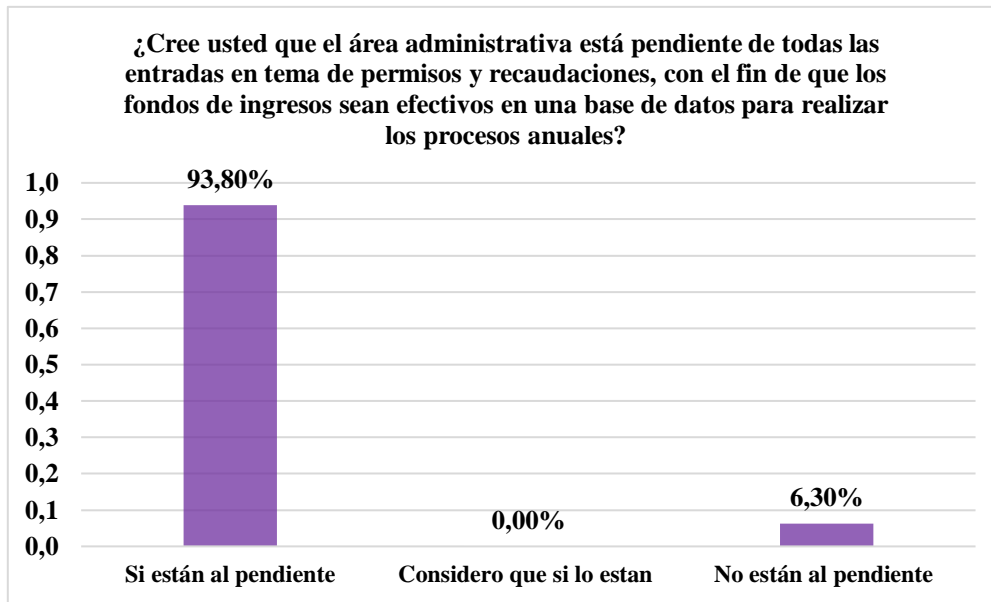
Gráfica 3. Sistema de Control Interno aplicado.



Fuente: Elaboración Propia

En la figura 3 se verificó que el 31.3% del personal señaló que están muy satisfecho por el sistema de control interno que lleva la institución, al igual que el 62.5% están satisfechos por el manejo de recursos económicos que se desarrolla en la institución, dejando el 6.3% como insatisfecho.

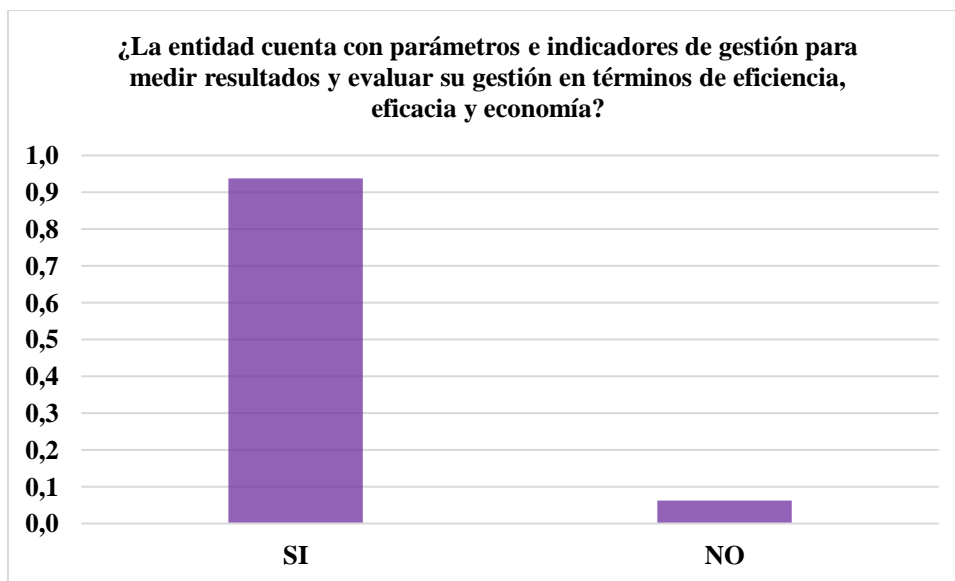
Gráfica 4. Permisos y recaudaciones.



Fuente: Elaboración Propia

En la gráfica 4. se observa que de las 16 personas encuestadas se determinó que el 6.3% se refirió a que el área administrativa no está al pendiente a la recaudación y permiso para la obtención de fondos anuales, mientras que el 93.8% contestó que el área administrativa está llevando un adecuado control en la recaudación y permisos que generan los fondos de ingresos para la institución.

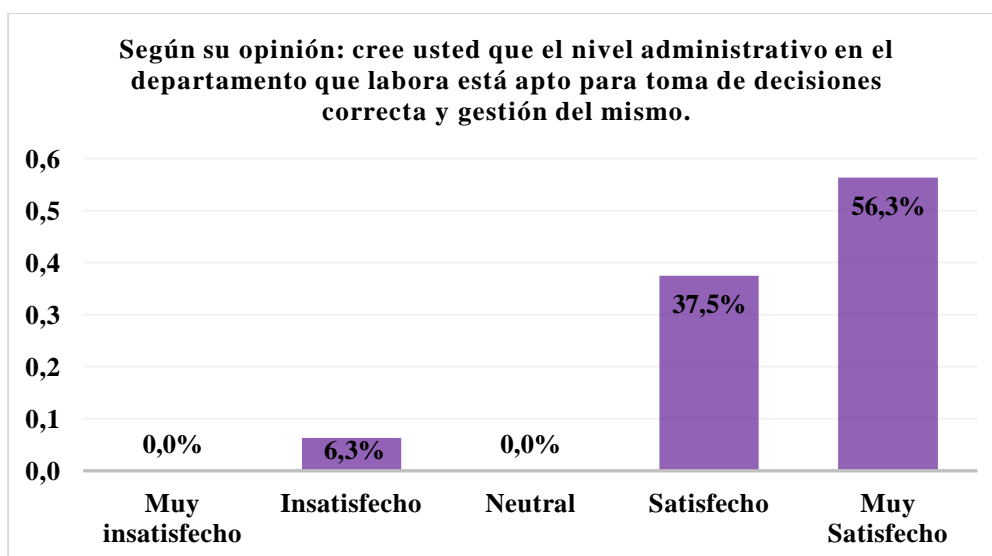
Gráfica 5. Parámetros e indicadores de gestión para medir resultados.



Fuente: Elaboración Propia

Los resultados de la gráfica de pastel indica que casi el 93.8% equivalente a 15 personas de la institución se manifestaron de forma positiva con los parámetros e indicadores de gestión que evalúa la administración en términos de eficiencia y eficacia, mientras que la persona restante está en desacuerdo, en términos de economía.

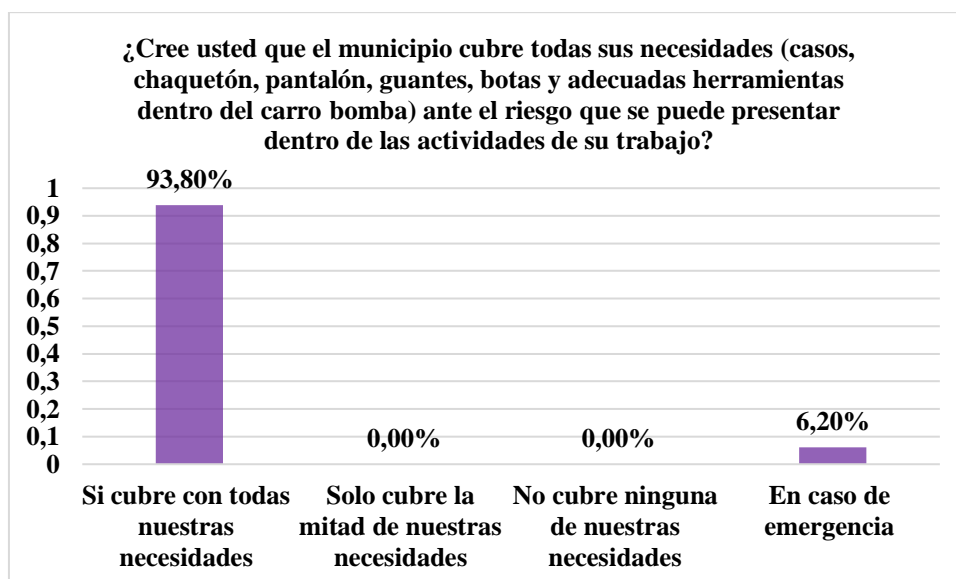
Gráfica 6. Toma de decisiones correcta y gestión del mismo.



Fuente: Elaboración Propia

En la presente grafica de barras se logró determinar que existe 56.3% de personal que se siente muy satisfecho con el nivel administrativo de la institución, al igual que el 37.5% muestran su satisfacción por las decisiones correctas y gestión que realiza dicha entidad, dejando un individuo insatisfecho por el departamento administrativo indicando que no es apto para la gestión del mismo.

Gráfica 7. Riesgo que se puede presentar dentro de las actividades.



Fuente: Elaboración Propia

Con la ayuda de la gráfica se determina que el 93.8% equivalente a 15 personas alegan que el municipio si cubre con todas las necesidades que requieren, por otra parte, una persona señaló que solo lo hace en caso de emergencia.

Con la información y datos recopilados se pudo evidenciar que el servicio que ofrece el cuerpo de bomberos a la comunidad es eficiente, así mismo, se constató que cuentan con una mejora en las técnicas de atención al usuario, obteniendo un mejor servicio la ciudadanía, también se logró comprobar que dentro de esta institución se emplea un liderazgo estratégico basado en la disciplina y procesos.

Al haber obtenido resultados satisfactorios ha permitido que el cuerpo de bomberos del cantón Chone, cada vez vaya mejorando de acuerdo con las necesidades de la población y la adecuada comunicación que existe dentro del área.

REFERENCIAS

- Arellano, F. (16 de Febrero de 2023). *Significados.com*. Obtenido de Método Inductivo: <https://www.significados.com/metodo-inductivo/>
- Arias, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
- ARTEAGA, G. (26 de Octubre de 2020). *Testsiteforme*. Obtenido de Investigación bibliográfica – Cómo llevar a cabo una: <https://www.testsiteforme.com/investigacion-bibliografica/>
- Avila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *Didáctica Y Educación, 11*(3). Obtenido de <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- CHOEZ, R. F. (2021). PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL: CASO HIDROMAXI CONSTRUCCIONES S.A DE LA CIUDAD DE QUITO. *PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL: CASO HIDROMAXI CONSTRUCCIONES S.A DE LA CIUDAD DE QUITO*. UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ "UNESUM", Jpipaja, Manabí, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3185/1/TESIS-%20PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20C3%93N-%20ARTEAGA%20RENNI.%20%281%29.pdf>
- Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias, 8*(1). doi:10.23857
- González, J. L. (2020). Técnicas e intrumenos de investigación científica. En J. L. González, *Técnicas e intrumenos de investigación científica* (pág. 14). Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. Obtenido de file:///C:/Users/biank/Downloads/DOCUMENTOS/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf
- Mendoza Zamora, W. M., García Ponce, T. Y., Delgado Chávez, M. I., & Barreiro Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias, 4*.
- Pilco, J. S. (2022). ORIENTACIONES PARA LA SELECCION Y EL CALCULO DEL TAMANO DE LA MUESTR EN INVESTIGACION. En J. S. Pilco, *ORIENTACIONES PARA LA SELECCION Y EL CALCULO DEL TAMANO DE LA MUESTR EN INVESTIGACION* (pág. 16). Lima: Biblioteca Nacional del Perú. Obtenido de https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3096/1/Orientaciones_para_seleccion_y_calculo_del_tama%C3%B1o_de_muestra_de_investigacion.pdf
- Porto, J. P. (2023). Método analítico - Qué es, características, definición y concepto. *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/metodo-analitico/>
- Rivas, A. I. (2022). Control interno en empresas comerciales nacies en Ecuador. *Polo del conocimiento, 338*.
- Sómano, A. K., & León, A. M. (2020). MÉTODOS TEÓRICOS DE INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS-SÍNTESIS,INDUCCION-DEDUCCION , ABSTRACTO – CONCRETO E HISTÓRICO-LÓGICO. *Monografías Universidad de Matanzas*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/347987929_METODOS_TEORICOS_DE_INVESTIGACION_ANALISIS-SINTESIS_INDUCCION-DEDUCCION_ABSTRACTO_-CONCRETO_E_HISTORICO-LOGICO
- Tejero, G. J. (2021). *TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA EN LOS ÁMBITOS SANITARIO Y SOCIO-SANITARIO*. Cuenca: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. Obtenido de <https://ruidera.uclm.es/server/api/core/bitstreams/fce7592f-03c4-4c13-9f2f-ccce2180a70b/content>
- Yerovi, G. A., Cedeño, F. M., González, J. S., & Garófalo, C. A. (2019). *LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA EMPRESARIAL*. Quito: Edicumbre Editorial

Corporativa. Obtenido de <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>

Yerrén, R. H. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina*, 6(2), 3. doi:10.37811