

ANALISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA INVERSIONES PINTACOLOR C A, SAN FELIPE ESTADO YARACUY

ANALYSIS OF THE INTERNAL ADMINISTRATIVE CONTROL OF THE COMPANY INVERSIONES PINTACOLOR C A, SAN FELIPE ESTADO YARACUY

César Yépez¹

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, analizar el control interno administrativo como herramienta para el mejoramiento de la empresa Inversiones Pintacolor c a. San Felipe estado Yaracuy. A tales efectos, estructuró bajo el paradigma cuantitativo, de carácter descriptivo y de campo, con un diseño bibliográfico y transaccional, apoyándose en un análisis documental, con una población personas que constituyen Administración, Recursos Humanos y Servicios Generales, respectivamente, a quienes se les aplicó como técnica para la recolección de datos con preguntas cerradas, dicotómicas (Sí, No). Las conclusiones demuestran que la empresa no posee un manual de normas y procedimientos a los fines de realizar el control a través de la comparación de lo programado y lo ejecutado, considerando para ello los requerimientos y necesidades del Departamento Administrativo. De igual forma, la empresa identifica los factores críticos basados en la valoración de la empresa, formulación de estrategias de desarrollo, análisis de recursos, soporte de sistema de retroalimentación durante la ejecución de estrategias, la base de comunicación para la comunicación de las prioridades gerenciales, herramientas de evaluación de desempeño individual en el sistema de incentivos y recompensas, diseño de sistema de control interno. Seguidamente, se pudo constar que las debilidades dentro de la empresa Inversiones Pintacolor C A., como planes, normas y procedimientos, seguimiento, verificación, reportes, corrección de errores y sistema de información y documentación que conllevan a la degeneración en la coordinación de actividades.

Palabras clave: Control Interno administrativo, Evaluación de riesgo, Productividad, Métodos y Procedimientos.

Abstract

The objective of this research was to analyze internal administrative control as a tool for the improvement of the company Inversiones Pintacolor c a. San Felipe state Yaracuy. For these purposes, it was structured under the quantitative, descriptive and field paradigm, with a bibliographic and transactional design, based on a documentary analysis, with a population of people who constitute Administration, Human Resources and General Services, respectively, who are applied as a technique for data collection with closed, dichotomous questions (Yes, No). The conclusions show that the company

Fecha de recepción: Mayo de 2016 / Fecha de aceptación en forma revisada: Septiembre de 2016

¹Estudiante de Contaduría Pública de la Universidad Yacambú. C.I. 16.950.232
CONOCIMIENTO GLOBAL ISSN 2665-5837
2016; 1 (1): 37-54

does not have a manual of standards and procedures for the purpose of carrying out the control through the comparison of the programmed and executed, considering for this the requirements and needs of the Administrative Department. In the same way, the company identifies the critical factors based on the valuation of the company, formulation of development strategies, resource analysis, support of the feedback system during the execution of strategies, the communication base for the communication of management priorities, individual performance evaluation tools in the incentive and reward system, internal control system design. Next, it was noted that the weaknesses within the company Inversiones Pintacolor C A., such as plans, rules and procedures, monitoring, verification, reporting, error correction and information and documentation system that lead to degeneration in the coordination of activities.

Keywords: Internal Administrative Control, Risk Assessment, Productivity, Methods and Procedures.

Introducción

Las organizaciones como entes dinámicos, no han podido escapar al cambio que ha invadido todos los espacios de las actividades empresariales, en una época donde los eventos suceden uno tras otro, derrumbando paradigmas, cambiando conceptos; y en general, trayendo nuevos retos, que para enfrentarlos exitosamente, demandan la adaptabilidad de las estructuras organizativas a estos nuevos escenarios. Es por ello que, para alcanzar una buena gestión administrativa se requiere la eficiencia y la eficacia en sus procesos, signados por las funciones básicas, que incluyen: planificación, organización, dirección y control.

Por tal motivo, es de entender asimismo como las organizaciones han tenido que responder a necesidades estratégicas, que han incidido irreversiblemente en variables tales como la orientación hacia el cliente, sus relaciones con el entorno, proveedores, desarrollo tecnológico, el rol de los recursos humanos en la organización, la gestión de la información, entre otros; para lo cual se han visto en la necesidad de revisar y cambiar sus procedimientos internos. Dentro de este marco, han sido diversas las técnicas que enfocadas en la medición, evaluación y control del desempeño de la gestión empresarial, como herramientas de una buena práctica administrativa, han contribuido a desarrollar exitosos modelos gerenciales, donde la competitividad se ha convertido en una dimensión de gran valor para determinar sus avances dentro y fuera de las organizaciones.

Por ello, cuando se habla de control se parte de la clarificación en el contexto de la gerencia, puesto que según Stoner, Freeman y Gilbert (2007) la función del control “incluye todas las actividades que el administrador asegurando que los resultados concuerden con los planificados, por lo que la gerencia es eficaz cuando existe información para evaluar los estándares establecidos y cuando los administradores toman las medidas correctivas” (p. 36). Por tanto, importante que los estándares o normas documentados contengan criterios precisos, los cuales serán usados como reglas, guías, asegurando que los materiales productos, procesos y servicios se ajusten a su propósito.

Estas serían las razones fundamentales por la cual se desprende el control interno, puesto que considera fundamental este aspecto orientado sobre la necesidad de adoptar una cultura organizacional enfocada en su filosofía de mejoramiento

continuo, optimizando los recursos para evitar fraudes dentro de la organización y poder enfocar al proceso a que sea más efectivo, eficiente y adaptable.

Cabe considerar, que el control interno es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y otros empleados de la empresa, para proporcionar seguridad razonable, tanto de la información y de las operaciones realizadas por la organización, tratando de alcanzar los objetivos orientados a promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios; proteger y elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad, promoción de la efectividad, eficiencia y economía en las debidas operaciones.

Es por ello que, la revisión de los métodos administrativos utilizados, tiene como propósito fundamental un examen exhaustivo de los objetivos, políticas, procedimientos, delegación de responsabilidades, normas y ejecuciones de las diferentes áreas de la organización involucradas en cada una de las etapas del proceso administrativo general.

Este análisis hace interesante conocer la forma como las organizaciones privadas realizan su control interno. En este sentido, se tratará de conocer el funcionamiento y control de las actividades administrativas realizadas por el la empresa Inversiones Pintacolor C. A., que es una compañía anónima, con patrimonio y personalidad jurídica propia, dedicada a proporcionar a sus clientes la elaboración y comercialización, del ramo de pinturas dando cada día nuevas alternativas de servicio, enalteciendo el prestigio de la empresa entre la comunidad local, regional, dentro de un marco de responsabilidad social con el ambiente y el entorno.

Resulta oportuno destacar que la estructura organizativa de la empresa se encuentra conformada por un equipo multidisciplinario de trabajo, distribuido en las áreas administrativas y operativas de: Gerencia Administrativa, alrededor de los objetivos planteados por la Junta Directiva, bajo la implementación de procedimientos, directrices y estrategias para el desarrollo de las actividades relacionadas con el funcionamiento, mantenimiento, reparaciones y remodelaciones que se realicen entre la comunidad local, públicas, privadas o emprendimiento de proyectos de beneficio hacia el entorno.

En contacto directo con personal administrativo de la organización se ha evidenciado que existe un clima de restricciones hacia la búsqueda y obtención de información por parte de los niveles estratégicos de la empresa Inversiones Pintacolor c a; lo cual denota una alta concentración y manejo de datos que pueden ser valiosos para el resto de la institución; empero, esta práctica se convierte en una limitación que puede dificultar el normal funcionamiento de los procesos administrativos llevados a cabo por la organización.

De igual manera, existen ciertos controles administrativos pero de naturaleza verbal, los cuales no se cumplen o sencillamente se usan de manera discrecional. En el mismo orden de ideas, se nota no existe tampoco un manual de cargos y funciones que especifiquen las funciones del personal. Finalmente y por consiguiente no existen correctivos a las problemáticas administrativas que se vienen presentando.

A la postre de estas situación causa alerta que la empresa pueda estancarse o sencillamente desvirtuarse en el cumplimiento en el cumplimiento de sus objetivos, ya que no existe una dirección efectiva a nivel administrativo, por supuesto este descontrol incide notoriamente en su capacidad operativa y de respuesta tanto al cliente interno

como al externo.

Desde una perspectiva académica, se estima que el análisis y uso de teorías administrativas que forman parte de la Auditoría Administrativa, permitió consolidar conocimientos propios de la formación dentro de la Contaduría Pública que cursa el autor.

En cuanto a su perfil metodológico, esta investigación puede servir de modelo y apoyo para futuros estudios académicos sobre el campo del Control Interno Administrativo. Finalmente, este trabajo sirve como marco de referencia para nuevas investigaciones tanto para otros estudiantes de la Universidad Yacambú como a todas aquellas personas que deseen documentarse sobre el tema.

Metodología

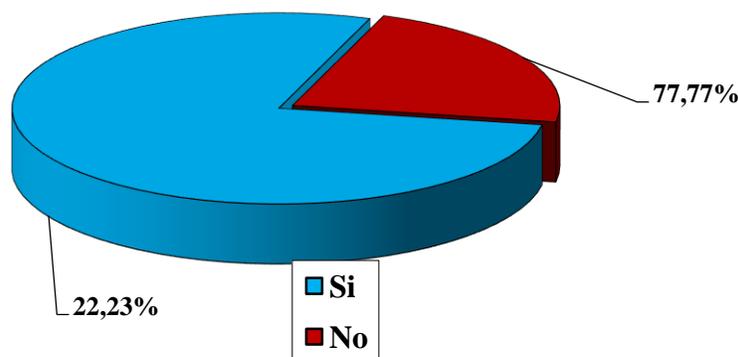
El marco metodológico es la etapa de la investigación donde se define el giro que se dio al trabajo, los pasos y las diferentes estrategias para alcanzar los objetivos previstos, en la fase inicial de identificación del problema; en este caso, Auditar los procesos administrativos de la empresa Inversiones Pintacolor C.A.

Con base en las características de esta investigación, la misma se enfocó en el paradigma cuantitativo, de carácter descriptivo y de campo, con un diseño bibliográfico y transaccional, apoyándose en un análisis documental. Es cualitativa, por cuanto trató de diagnosticar la situación de la institución, en forma teórica en cuanto al cumplimiento de sus procesos. Además, es descriptiva y de campo, ya que la investigadora estuvo en contacto con la realidad a investigar, describiendo los hechos según su ocurrencia y características, en la búsqueda de la explicación de los fenómenos observados.

Resultados

Con la finalidad de alcanzar los objetivos de la presente investigación, se presenta a continuación el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el cuestionario tipo encuesta aplicado a la empresa Inversiones Pintacolor C A. San Felipe estado Yaracuy, dichos resultados son presentados mediante tablas y gráficos, en los cuales se encuentran las opciones de respuestas, así como la cantidad de individuos que contestaron dichas opciones.

Gráfico 1. ¿Está claramente definida de la empresa?



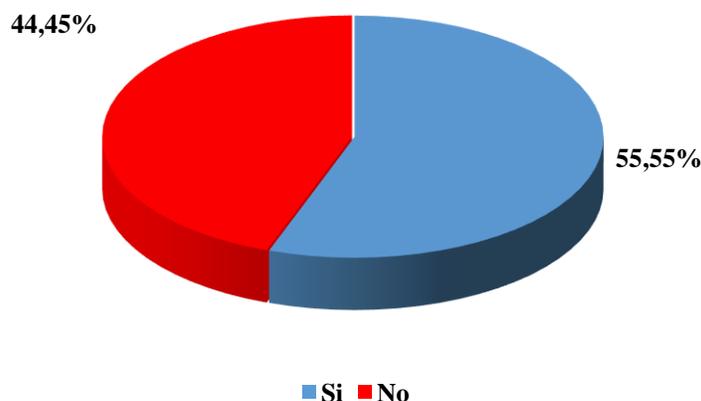
Fuente: Elaboración propia

El gráfico 1, demuestra que el 77,77% de los entrevistados afirman que la

CONOCIMIENTO GLOBAL ISSN 2665-5837
2016; 1 (1): 37-54

empresa Si está claramente definida su misión, puesto que es la razón de ser de las empresas y determinan las funciones básicas que la misma va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión y el 22,23% opina que No está definida la misión dentro de la empresa.

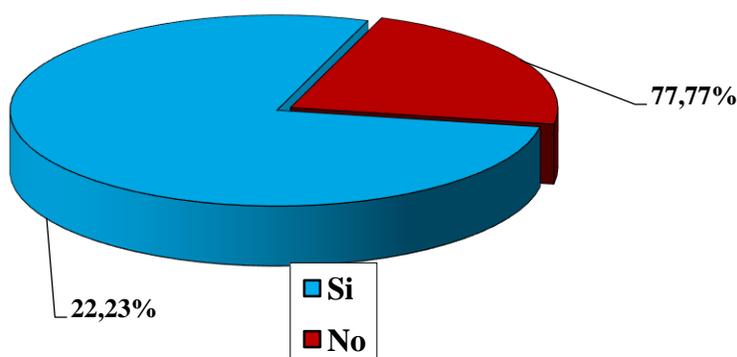
Gráfico 2. ¿Considera que la visión plantea metas ambiciosas para llevar a la empresa a un éxito total?



Fuente: Elaboración propia

El 55,55% de los entrevistados consideran que la visión Si plantea metas ambiciosas para llevar a la empresa a un éxito total, por lo que su importancia radica en que es una fuente de inspiración para cada empresa, lo cual representa la esencia que guía la iniciativa e identidad empresarial como nuevos ejes de la acción organizacional y el 44,45% considera que la visión No plantea metas ambiciosas puesto que no tiene mucha trascendencia dentro de la empresa.

Gráfico 3. ¿Los objetivos guían la formulación de decisiones dentro de la empresa?

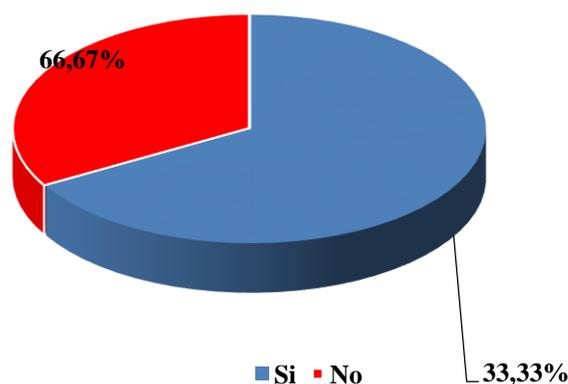


Fuente: Elaboración propia

En relación al gráfico 3, el 77,77% de los encuestados opina que los objetivos Si

guían la formulación de decisiones dentro de las empresas, por lo que una vez que han sido especificados los objetivos de la organización, pueden ser formuladas las políticas o principios generales que guiarán la formulación de decisiones en la organización. De esta manera, la identificación de los objetivos de la organización y la formulación de políticas son todos los componentes del proceso de la planeación y el 22,23% opina que No, puesto que para alcanzar los objetivos no se necesitan estrategias para la toma de decisiones.

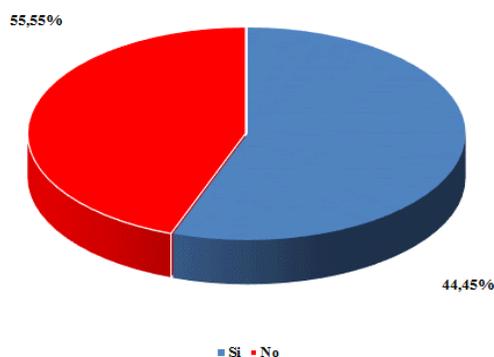
Gráfico 4. ¿Los planes administrativos permiten el desarrollo de las actividades de manera eficiente?



Fuente: Elaboración propia

Con respecto al gráfico 4, el 66,67% de los entrevistados No cree que mediante los planes administrativos se logra el desarrollo las actividades diseñadas dentro de la empresa, debido a que no representan criterios estratégicos para llevar a cabo las líneas de trabajo y el 33,33% sostiene que Si, esto evidencia que el éxito que puede tener la organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende en gran medida, de sus gerentes, por lo tanto se puede decir que el desempeño gerencial se mide de acuerdo al grado en que los gerentes cumplen la secuencia del proceso administrativo, logrando una estructura organizacional que la diferencia de otras empresas.

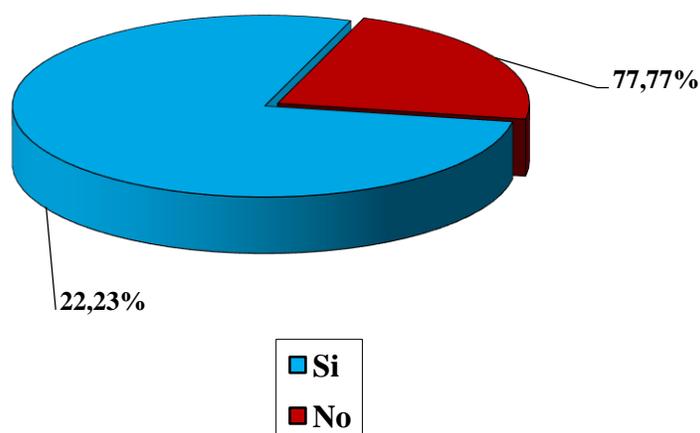
Gráfico 5. ¿Piensa que el cargo de funciones dentro de la estructura organizativa determinar el logro de sus objetivos?



Fuente: Elaboración propia

El 55,55% de los entrevistados piensan que el cargo de funciones dentro de la estructura organizativa Si determina el logro de sus objetivos, evidenciando que la organización debe contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura de cargos que le permita establecer sus funciones acordes a la dependencia u área que se desempeñe con la finalidad de producir sus servicios o productos, a través de un orden y un adecuado control para alcanzar las metas y objetivos y el 44,45% opina que No, puesto que los cargos de funciones muchas veces no afectan la manera de trabajar de los empleados.

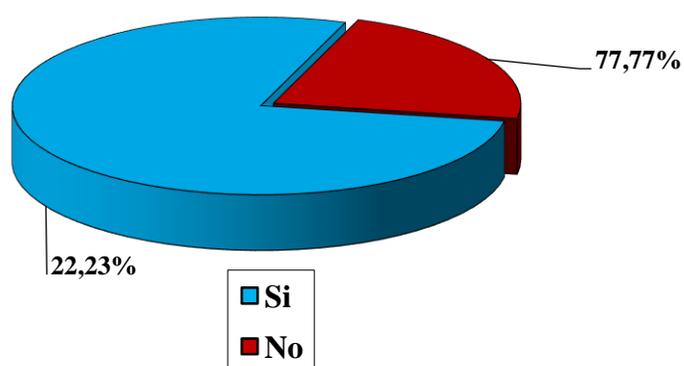
Gráfico 6. ¿Considera que es importante el flujo de procesos para las funciones por tareas procedimentales dentro de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Con respecto al gráfico 6, el 77,77% de los entrevistados Si considera que es importante el flujo de procesos para las funciones por tareas procedimentales dentro de la empresa, permitiendo que el conjunto de tareas que deben realizarse según el orden predefinido en cuanto a las funciones predeterminada por la empresa se logre agilizar los procesos, que en ocasiones se demora, favoreciendo un aumento de la productividad de los empleados involucrados en dicho proceso y el 22,23% sostiene que No es importante el flujo de procesos, ya que existe otros medios de comunicación dentro de la organización.

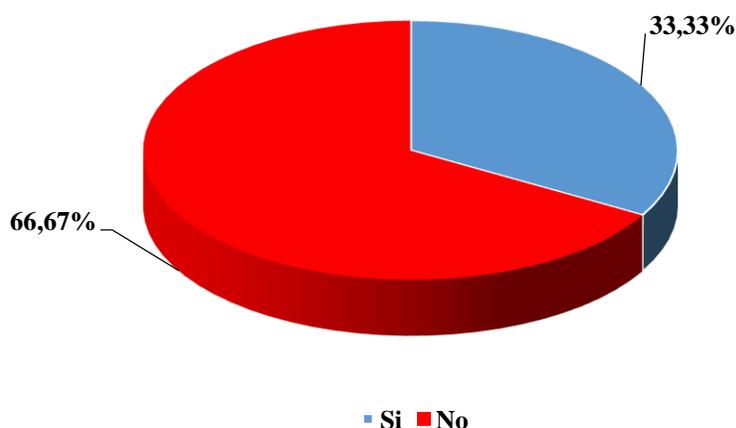
Gráfico 7. ¿Cree que la descripción y el análisis de cargos logran el desarrollo productivo dentro de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

El 77,77% de los entrevistados cree que la descripción y el análisis de cargos logran el desarrollo productivo dentro de la empresa, evidenciándose que mediante el análisis de cargos se logra determinar las responsabilidades de cada puesto de la empresa y las características de las personas que las desempeñarán, así como también los métodos para obtener información para dichos análisis y establecer los objetivos de los mismos y el 22,23% dice la descripción y análisis de cargos No tienen que ver con la productividad y competitividad de la empresa.

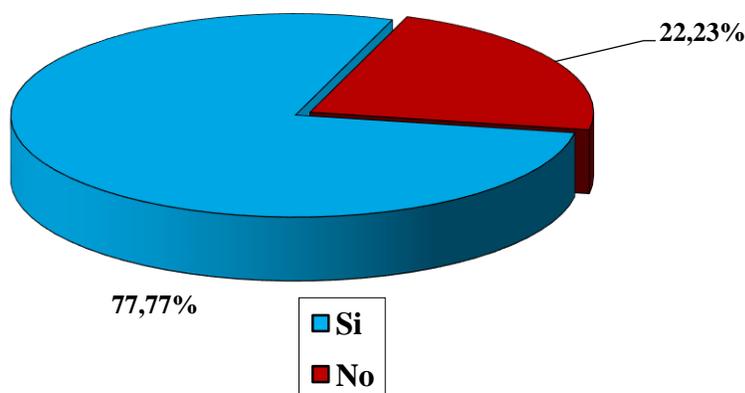
Gráfico 8. ¿Los empleados tienen conocimiento de las normas y procedimientos que regulan las actividades de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 8, demuestra que el 66,67% de los entrevistados señalan que los empleados No tienen conocimiento de las normas y procedimientos que regulan las actividades de la empresa, esto demuestra que los manuales de normas y procedimientos dentro de una organización tienen gran importancia puesto que poseen descripción detallada de las actividades que se realizan dentro de cada unidad administrativa, sirve además como medios de comunicación y coordinación en las decisiones administrativas a tomar, reflejando de esta manera las funciones administrativas que debe ejecutar la organización con el propósito de registrar y señalar de forma sistemática la información administrativa de la empresa, y el 33,33% opina que Si, debido a que las normas y procedimiento dentro de la organización permiten tener un control en las actividades y los procesos de productivos.

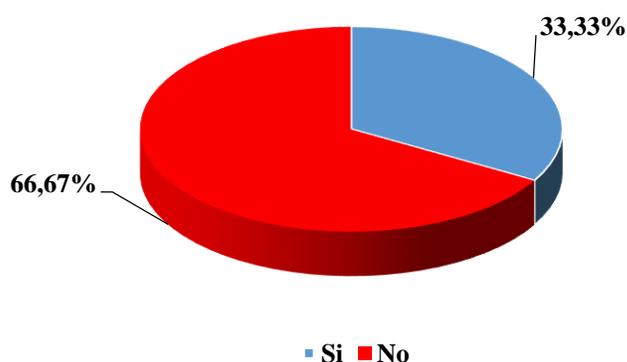
Gráfico 9. ¿El sistema de control interno permite evaluar el desempeño del departamento administrativo?



Fuente: Elaboración propia

El 77,77% de los entrevistados cree que el sistema de control interno Si permite evaluar el desempeño del departamento administrativo, por ello dentro de la organización el proceso administrativo constituye un desarrollo armónico donde están presentes las funciones de planeación, organización, dirección y control. De manera que, el control interno es de gran importancia puesto que el mismo coadyuva a proteger los recursos, asegura la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa y el 22,23% dice que No, puesto que se pueden adoptar otras medidas para la evaluación de desempeño del departamento administrativo.

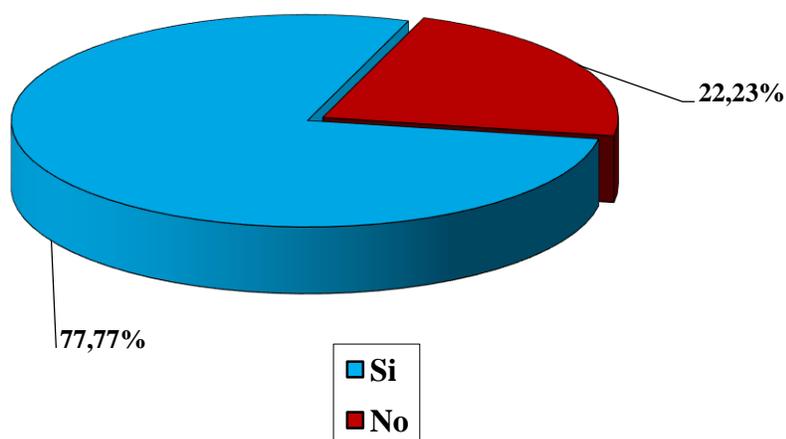
Gráfico 10. ¿Se realiza un seguimiento para comprobar la eficiencia del control interno?



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 10, demuestra que el 66,67% de los entrevistados señalan que No se realiza un seguimiento para comprobar la eficiencia del control interno, por lo que el alcance y la frecuencia de las actividades de seguimiento del control interno dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira el control interno, por el ello mediante el seguimiento se logra comprobar la eficacia de los controles incluyendo las actividades periódicas de dirección y supervisión y el 33,33% opina que Si, puesto que se puede vigilar, evaluar y dar seguimiento de las prácticas de las personas dentro de la organización.

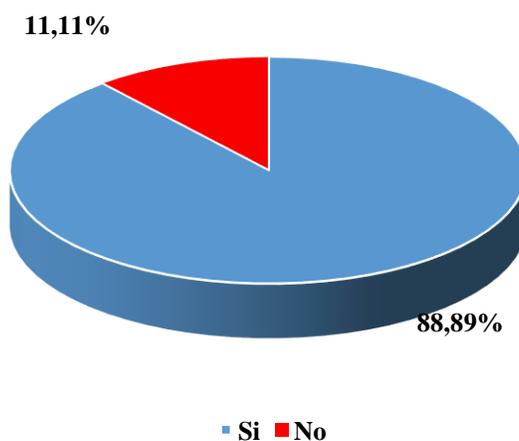
Gráfico 11. ¿El control interno del proceso administrativo le permite supervisar al personal al momento de procesar variedad de documentos de manera rápida y efectiva?



Fuente: Elaboración propia

El 77,77% de los entrevistados cree que el control interno del proceso administrativo Si le permite supervisar al personal al momento de procesar la variedad de documentos de manera rápida y efectiva, es decir, el control interno requiere de supervisión, puesto que es un proceso que comprueba que se mantenga el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo mediante actividades de supervisión continuada o evaluaciones periódicas, y el 22,23% dice que No, puesto que el control interno administrativo está relacionado con otras acciones que se encuentran integradas con los diferentes procesos de gestión dentro de la empresa.

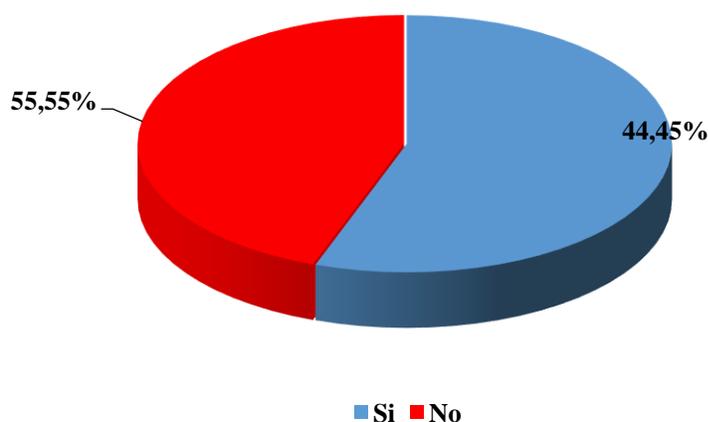
Gráfico 12. ¿El control interno contribuye a evitar retraso en el proceso administrativo?



Fuente: Elaboración propia

El 88,89% de los entrevistados cree que el control interno contribuye a Si evita el retraso en el proceso administrativo, puesto que se evidencia que el control interno contribuye a determinar, prevenir y corregir a tiempo todas aquellas desviaciones que en todo caso pudieran llegar a presentarse y afectar el rendimiento de las labores realizadas dentro del proceso administrativo, y el 11,11% dice que No, por lo que a cada persona se le asigna actividades y que puedan organizar y controlar las actividades dentro de la empresa.

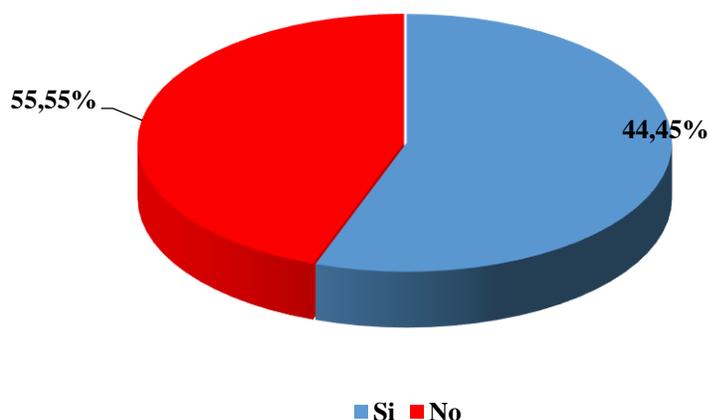
Gráfico 13. ¿El control interno permite que el proceso de registro de información se realice de manera eficiente?



Fuente: Elaboración propia

El 55,55% de los entrevistados piensan que el control interno No permite que el proceso de información se realice de manera eficiente, debido a que mediante el registro de información se garantiza la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y recursos que están dirigidos al cumplimiento de los objetivos y asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión del control interno de la organización, y el 44,45% opina que Si, debido que a través del registro de información se logra determinar las actividades de los miembros de la organización.

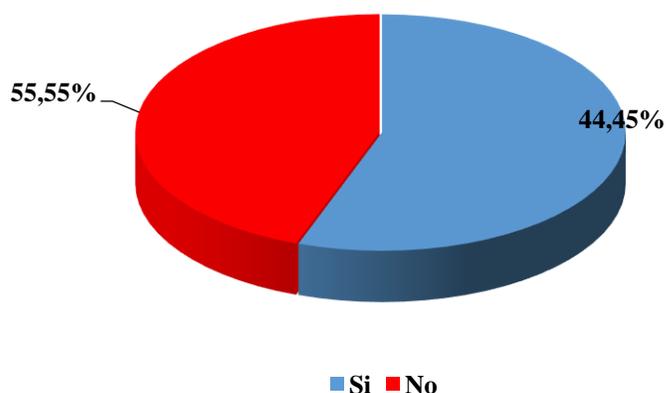
Gráfico 14. ¿El control interno permite verificar que las funciones de los trabajadores estén acordes a las necesidades de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

El 55,55% de los entrevistados No cree que el control interno permite verificar que las funciones estén acordes a las necesidades de la empresa, puesto que es importante que se verifique las funciones de los trabajadores debido a que se deben destacar las cualidades personales y actitudes, es decir las características en base a las necesidades de la empresa para garantizar el trabajo en equipo seguida de la capacidad de respuesta y resolución de problemas dentro del proceso administrativo, y el 44,45% dice que Si le permite a los trabajadores precisar la información orientada a sus esfuerzos, capacidades y que puedan delinear sus funciones dentro del departamento administrativo.

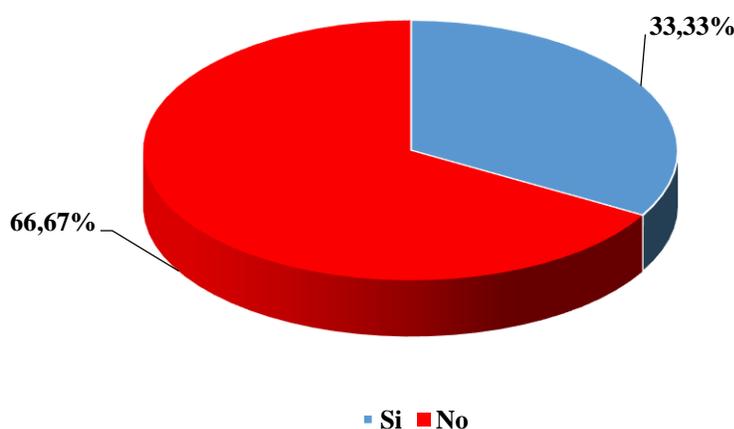
Gráfico 15. ¿El control interno administrativo establece pautas para la emisión de reportes que proporcionen información confiable y oportuna?



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 15, demuestra que el 55,55% de los entrevistados señalan que el control interno administrativo No establece pautas para la emisión de reportes que proporcionen información confiable y oportuna, esto evidencia que la calidad del control interno administrativo se basa en los reportes efectuados por la gerencia para tomar decisiones apropiadas y registrar las transacciones en el período correspondiente, y el 44,45% opina que Si, puesto que mediante la emisión de reportes se registran las transacciones y se relevan adecuadamente las funciones y responsabilidades relativas al control interno administrativo.

Gráfico 16. ¿Las actividades de control interno administrativo logran corregir los errores dentro del departamento administrativo?



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 16, demuestra que el 66,67% de los entrevistados señalan que las actividades de control interno administrativo No logran corregir los errores del departamento administrativo, por tanto a través de la corrección de errores se pueden precisar e identificar los responsables y corregir las fallas para que el departamento logre encaminar su función de manera correcta dentro del departamento administrativo y solucionar de manera eficaz y en el menor tiempo posible todas las desviaciones que se presenten, y el 33,33% opina que las actividades de control interno administrativo Si permiten detectar errores a tiempo y corregir fallas en su debido momento.

Conclusiones

Del análisis e interpretación de los resultados se deriva el siguiente cuerpo de conclusiones que dan respuestas a los objetivos del estudio y permiten Analizar el control interno administrativo como herramienta para el mejoramiento de la empresa Inversiones Pintacolor c a. San Felipe estado Yaracuy.

En lo relativo a la situación actual que presenta el sistema de control interno administrativo de la empresa Inversiones Pintacolor C A., se tiene que la empresa no

posee un manual de normas y procedimientos a los fines de realizar el control a través de la comparación de lo programado y lo ejecutado, considerando para ello los requerimientos y necesidades del Departamento Administrativo, lo que hace que el procedimiento no se realice con criterios de eficacia y simplificación de trámites, y ajustado a la naturaleza del Control Interno Administrativo a como unidad encargada de la ejecución de los recursos administrativos.

En cuanto a los factores críticos que inciden en el control interno administrativo de la empresa Inversiones Pintacolor C A. los resultados permitieron concluir que la empresa identifica los factores críticos basados en la valoración de la empresa, formulación de estrategias de desarrollo, análisis de recursos, soporte de sistema de retroalimentación durante la ejecución de estrategias, la base de comunicación para la comunicación de las prioridades gerenciales, herramientas de evaluación de desempeño individual en el sistema de incentivos y recompensas, diseño de sistema de control interno, proceso de reingeniería y reflexión prospectiva en los que la organización debe ser excelente. Tampoco visualizan, que las medidas de las acciones internas se centran en aquellos procedimientos que tendrán el mayor impacto en la satisfacción del personal y en la consecución de los objetivos de la organización, por lo que se puede concluir que el Control Interno Administrativo no tiene un procedimiento único que le permita crear valor a sus clientes y producir resultados positivos, a través de la innovación en sus procesos y servicios.

De igual forma, los límites funcionales no están bien especificados en el departamento, por lo que no es posible establecer, tanto funciones como responsabilidades en relación a las actividades que debe ejercer el mismo. Sin asumir que el accionamiento del departamento es un trabajo interdisciplinario de las distintas áreas de la empresa y de una estrecha comunicación con el resto de los departamentos, a fin de especificar con toda claridad las situaciones que se presentan, la frecuencia, acciones consecuentes y las observaciones al respecto, de manera de solucionar oportunamente los errores que se presentan.

Seguidamente, se logra evidenciar que las debilidades dentro de la empresa Inversiones Pintacolor C A., como planes, normas y procedimientos, seguimiento, verificación, reportes, corrección de errores y sistema de información y documentación que conllevan a la degeneración en la coordinación de actividades, al evidenciarse que no existe una evaluación lógica que permita continuar con la evaluación sistemática de las actividades efectuadas en el Control Interno Administrativo. Asimismo, la orientación del proceso administrativo, como lo son planificación, organización, dirección y control, no se están ejecutando en las diferentes áreas que oriente así su eficacia, situación está que permite aseverar que en el departamento administrativo no logra distinguir los niveles de satisfacción y los índices de desempeño de los trabajadores que deberían ser puntuales, con validez y pertinencia dentro del Control Interno Administrativo, además que logre los beneficios de esta diferenciación: Objetividad, control exhaustivo, máximo compromiso, dinamismo, facilidad y practicidad operativa.

Referencias bibliográficas

- Acevedo, D. (2004). Metodología del Control de Gestión: Del Indicador a la Toma de Decisiones. Caracas: Dibrant Publicidad de Venezuela.
- Álvarez, O. (2009). Marketing en el Siglo XXI. Editorial Austral. Santiago de Chile.
- Andrade, M. (1996). Sistemas y Procedimientos. Caracas.
- Ary, L., Jacobs, Ch. y Razavieli, A. (2006). Investigación Institucional. México: Editorial Scorpius. Australia
- Bullones, M. (2008). Evaluación de los Procesos Administrativos en el Instituto de Estudios Jurídicos del Estado Lara. Barquisimeto (Venezuela). Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado.
- Camacho, M. y Fernández, H. (2008). Procesos Administrativos en el Consejo Comunal Un Nuevo Amanecer, Sector IV, de La Apostoleña. Período Marzo-Julio 2007. Barquisimeto (Venezuela).Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado.
- Campbell, K. (2003). Administración de Empresas. Editorial El Cisne. México.
- Castro, M. (2004). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. Caracas: Uyapal.
- Chiavenato., I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. Ediciones McGraw-Hill Interamericana Editores. Gómez Ceja., Guillermo. "Sistemas Administrativos, Análisis y Diseño". Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores. México.
- Chiavenato, I. (2001). Administración. Proceso Administrativo. Colombia: Mc Graw Hill.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial N° 36.860. Caracas, Marzo de 2000.
- Covey, S. (1993). Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. España.Editorial Paidós Ibérica.
- Des Raj (1979). La estructura de la encuesta por muestreo. México: Fondo de Cultura Económica.
- Drucker, P. (2000). Liderazgo y Eficacia. Editorial McGraw Hill. Nueva York.
- Estupiñan, R. (2006). Control Interno y Fraudes. Bogotá, D.C.: Editorial Adriana Gutiérrez M.
- Franklin, E. (2001). Auditoría Administrativa. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, C.A.
- Forrester, M. (2000). El poder de la tecnología. Editorial Austral. Santiago de Chile.
- Gérez, F. (2008). Planificación y Control. Ediciones Siglo XX. Barcelona.85 España.
- Goleman, D. (1999). Inteligencia emocional en la empresa. Buenos Aires: Editorial Vergara.
- Gómez, G. (2004). Sistemas Administrativos análisis. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, C., Fernández, C. y Baptista, L. (2006). Metodología de la Investigación. 4ta. ed. México: McGraw-Hill.

- Holmes, A. (1984). Principios Básicos de Auditoría. C.E.C.S.A. México.
- Hurtado, L. (2000). Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio. Valencia Episteme Consultores Asociados.
- Koontz, H. y Weihrich, S. (2000). La motivación como palanca de crecimiento para las empresas. Editorial Austral. Chile.
- Lameda, R. (2007). Auditoría de Innovación para Evaluar la Eficiencia en la Gestión de la Gerencia de Planificación en la Corporación de Turismo del Estado Lara (CORTULARA), Barquisimeto, Venezuela. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado.
- Lazzaro, V. (1995). Sistemas y procedimientos. Un manual para los negocios y la industria. México: Editorial Diana.
- Leonard, W. (1991). Auditoría Administrativa. México: Edición. Editorial Diana.
- Márquez, C. (2002). Metodología de la Investigación Editorial Carhel. México.
- McEntee, E. (1996). Comunicación oral para el liderazgo en el mundo moderno. México. Editorial McGraw-Hill/Interamericana.
- Méndez, C. (2008). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. 4ta. ed. México: Editorial Limusa.
- Monascal, F. (2010). Propuesta del Método de Control Interno. Caso: Gerencia de Auditoría Itlviajes C.A. Caracas, Venezuela. Universidad Monteávila.
- Moronta, C. (2013). Lineamientos para optimizar el Sistema de Control Interno en el Departamento de Cobranza de la empresa Francisco Anzola Sánchez, S.A., Valencia, estado Carabobo. San Diego, Venezuela. Universidad José Antonio Páez.
- Musset, L. (2004). Procesos administrativos, sus funciones y elementos. Universidad de la Frontera. México.
- Normas Generales de Control interno (1997). Resolución 01-00-00-015. Del 30 de abril de 1997. Caracas.
- Pacheco, P. y Montes, A. (2008). Análisis de la Gestión Administrativa de la Asociación Cooperativa de Servicios Múltiples "Santa Cruz" R.L., durante el período 2007. Barquisimeto., Venezuela. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado.
- Peraza, R. (2013). Plan Estratégico para la optimización del Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranza en la empresa Molinos Carabobo, S.A. San Diego, Venezuela. Universidad José Antonio Páez.
- Ramírez, J. (1993). Metodología de la Investigación. Madrid, España. Editorial Taurus.
- Reyes, V. (1992). El Control Interno. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Ribeiro, L. (1992). La comunicación eficaz. Barcelona, España: Urano. 86.
- Robbins, S. (2000). Administración teoría y práctica. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Rodríguez, J. (1989). El Proceso de Auditoría. Editorial Austral, Santiago de Chile.
- Sabino, C. (1992). El Proceso de Investigación. Colombia: Editorial Panamericana.
- Sánchez, F. (2005). Procesos de Auditoría. Editorial Carhel. México.
- Solana, R. (2003), Teorías de la motivación humana. Editorial Austral. Santiago de Chile.

- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (2007). Administración. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Tamayo, M. (1995). El Proceso de Investigación. 3ra. Edición. Editorial Limusa. Colombia.
- Thierauf, R. (2002), Auditoría Administrativa. México..Editorial Limusa.