

Documentación de procesos para mejora en control interno, en un departamento de empresa pública.

Millanes Mendivil Almaritza¹ y Moncayo Rodriguez Lizette Marcela².

¹ Estudiante del octavo semestre de la Licenciatura en Contaduría Pública del Instituto Tecnológico de Sonora, Unidad Obregón, Campus Nainari, Antonio Caso 2266 Colonia Villa Itson, Ciudad Obregón, Sonora, México. Correo electrónico: almaritzamm@gmail.com Celular: 64216121482

² Responsable del programa educativo de la Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas del Instituto Tecnológico de Sonora, Unidad Navojoa, Ramón Corona esquina con Aguascalientes S/N Colonia ITSON, Navojoa, Sonora, México. Correo electrónico: lizette.moncayo@itson.edu.mx. Celular: 6421169366

DOI: <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi38.492>

Recibido 17 de julio 2022.

Aceptado 30 de septiembre 2022

Publicado 27 de noviembre de 2022

Resumen

La empresa pública tiene como función brindar bienes y servicios de primera necesidad a la población, donde la participación del gobierno es mayorista o en su totalidad, es por ello que en la práctica el estado tiene el control sobre la administración de dicha organización. Es así que la presente investigación busca documentar procesos para mejora en el control interno previo a una auditoría de un departamento de empresa pública, donde se proponen formatos para documentar los pasos a seguir en el ordenamiento de carpetas de expedientes y un mejor control de manejo de las mismas, esto debido a la valoración de necesidades que se realizó después de los resultados de auditoría que presento dicho departamento, donde se percibió la falta de control en los expedientes.

Palabras claves: Empresa pública, control interno, auditoría, organización.

Abstract

The function of the public company is to provide goods and services of primary need of the population, where the government's participation is wholesale or in its entirety, which is why in practice the State has control over the administration of this organization. This research seeks to document processes to improve internal control prior to an audit of a public company department, where formats are proposed to document the steps to follow in the arrangement of file folders and a better control of their management, this due to the assessment of the days that were carried out after the audit results presented by the department, where the lack of control in the files was perceived.

Keywords: Public Company, internal control, audit, organization.

Antecedentes

El principal desafío que enfrentan los gobiernos desde los niveles municipales o micro regionales hasta los niveles nacionales, es el de saber cómo diseñar y aplicar sistemas de gestión capaces de fomentar y conciliar tres grandes objetivos que en teoría llevarían al desarrollo sustentable: el crecimiento económico, la equidad (social, económica y ambiental) y la sustentabilidad ambiental (Dourojeanni, 2000).

Los gobiernos locales como agentes en procesos de desarrollo sustentable, deben necesariamente ordenarse internamente bajo ciertos presupuestos de autonomía democrática, y lo que ello involucra en términos de competencias, decisiones, capacidad de gestión y participación de una sociedad civil local informada y dinámica (Díaz Villegas de Landa, 2003).

La empresa pública debe de tener un enfoque específico a las necesidades de la ciudadanía, así como el empleado de gobierno tenga el compromiso de laborar brindando una atención adecuada, amabilidad y un control interno por medio de objetivos claros en cada departamento, es por ello que es necesario establecer procesos, procedimientos y rutas de acción alternativa para con ello brindar la mejor atención a la población.

Por lo anterior es preciso tener un control interno, bitácoras, check list de los expedientes que se manejan dentro de los departamentos para una mejor organización y un consecutivo en al cambio de administración.

La referencia más antigua al término de Control Interno Comprobación Interna (Internal check), se hace por L.R. DICKSEE (1905). Indicando que un sistema apropiado de comprobación obvia frecuentemente la necesidad de una auditoria detallada. Este concepto incluye tres elementos: División de labores, utilización de los registros de contabilidad y rotación de persona.

GEORGE E. BENNET (1930), define el Control Interno, como: un sistema de comprobación interna puede definirse como la coordinación del sistema de contabilidad y de los procedimientos de oficina, de tal manera que el trabajo de un empleado llevando a cabo sus labores delineadas en una forma independiente, compruebe continuamente el trabajo de otro empleado, hasta determinado punto que pueda involucrar la posibilidad de fraude.

Planteamiento del problema

Los beneficios del control interno, según Cepeda (1997) establece que todas las organizaciones deben tener una cultura de control interno para que permita el cumplimiento de la filosofía institucional de la organización, algunos de los beneficios de tener un control interno en la organización son que involucra al personal de toda la organización, ayuda al personal a medir su desempeño y por ende, a mejorarlo, contribuye a evitar el fraude y facilita a los directivos la información de cómo se han aplicado los recursos y cómo se han alcanzado los objetivos.

Sumado a esto, afirma el mismo autor que los sistemas de control interno administrativo, se deben implantar y orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos: Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.

Es por ello que surge la necesidad de diseñar formatos de control interno para un departamento en una empresa pública, a través de la estadía por servicio social.

En función de lo mencionado anteriormente es que surge la necesidad de dar respuesta a la siguiente interrogante ¿documentar los procesos para mejora de un departamento de empresa pública, aprobara a contribuir el control interno?

Objetivo

La presente investigación consistió en diseñar parte de la documentación de procedimientos para un departamento de empresa pública, a través de la estadía de servicio social mediante el diseño de formatos que permitan al municipio contar con una guía eficaz para la eficiencia en el funcionamiento, control de expedientes, así como la información con la que debe contar cada uno de ellos para así evitar posibles observaciones de auditoria.

Marco teórico

El municipio es la entidad local básica de la organización territorial del Estado. Tiene personalidad jurídica y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, esto según el Instituto Nacional Estadística(INE), ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local (BOE del 3 de mayo de 1985).

Empresa pública o empresa estatal nos referimos a una organización o corporación de la cual el Estado es propietario parcial o total (accionista mayoritario), y en cuya administración, por lo tanto, puede incidir de manera directa o indirecta el gobierno.

Las empresas públicas difieren de las privadas en su pertenencia al Estado (mientras que estas últimas residen en manos de terceros), y suelen formar parte del patrimonio público, o sea, de los bienes de una nación que el Estado administra en nombre de todos.

Al mismo tiempo, esto permite que muchas empresas públicas persigan objetivos diferentes a las privadas, y que generalmente estén menos enfocadas en el lucro y en el rendimiento económico. Todo depende de los lineamientos de la política económica gubernamental, su interés público hace que sus bienes y servicios se enfoquen principalmente en la satisfacción de necesidades fundamentales, tales como el suministro de servicios básicos como el agua, electricidad, salud, educación y vivienda.

En una publicación de 2010 Mendivil definió al Control Interno (CI) como un sistema de organización, los procedimientos que tiene implantados y el personal con que cuenta, estructurados como un todo.

El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas en un negocio para salvaguardar sus bienes, verificar la exactitud y seguridad de los datos de contabilidad, desarrollar la eficiencia de las operaciones y fomentar la adhesión a la política administrativa (Téllez, 2004); así mismo menciona los objetivos fundamentales que son proteger los activos de la empresa, obtener información correcta y confiable, así como los medios para comprobarla, promover la eficiencia de las operaciones y lograr la adhesión a las políticas de la dirección de la empresa.

Según Furlan (2008): el control interno es considerado como uno de los procesos de mayor importancia de la función administrativa, debido a que permite verificar el rendimiento de la empresa mediante la comparación con los estándares establecidos”, mientras que Cepeda (2005), “señala que el propósito final de los controles es preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo, su objetivo es contribuir con los resultados”.

Por otro lado, se tiene la definición dado por Aguirre en (2008), el cual establece al control interno como “un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa”

Un procedimiento documentado es una herramienta oficial de operación en el cual se describe el conjunto de actividades dándole un seguimiento y continuidad de forma ordenada en donde se establece lo que se hace, cuándo se hace y cómo se hace una tarea definida, además de mencionar los puestos que intervienen, delimitando las actividades y responsabilidades de cada uno (Contreras, 2013).

Para una buena gestión de procesos es necesario tener una estandarización y formalización del proceso, de modo que en toda la organización sepan manipular la información”. (Tobón-Bueno, 2005).

La documentación de procesos es un método estructurado que utiliza un preciso manual para comprender el contexto y los detalles de los procesos clave (AITECO CONSULTORES, 2006).

Documentar es definir ampliamente las responsabilidades, el lugar, el momento y la forma como debe ejecutarse cualquier actividad, pero en un sentido más amplio. Cualquier sistema implantado en una organización debe documentarse (Agudelo-Tobón & EscobarBolívar, 2010).

Así mismo, se relacionan algunos de los pasos recomendados para llevar a cabo la documentación de procesos en una empresa, dicha información ha sido tomada de la Biblioteca virtual de la Universidad Veracruzana. (Universidad Veracruzana, 2003), Los cuales son:

- Identificación del proceso que se quiere documentar
- Recopilación de información relacionada con el proceso
- Análisis de la información
- Creación de formatos
- Desarrollo de un manual de documentación de procesos

En el estudio actual se tomará como base las definiciones antes mencionada para la elaboración de diversos formatos que permitan tener conciencia y responsabilidad respecto al manejo adecuado de los expedientes del departamento, esto para evitar observaciones de auditoría y tener un mejor control en dichos expedientes.

Método

La siguiente investigación es tipo cualitativa ya que utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (Hernández, 2006).

La metodología a utilizar para una estructura de documentación será la propuesta por Tabón Bueno (2005), la cual propone los siguientes elementos:

- Breve descripción del proceso: se realiza una explicación de lo que se pretende en el proceso, es decir a que se quiere llegar con éste.

- **Responsable:** por lo general es la persona que tiene más conocimiento del proceso; ésta deber tener el suficiente poder a la hora de ayudarlo a las demás personas en el proceso.
- **Objetivo y Alcance:** hace referencia a donde se quiere llegar y que es lo que se pretende con el proceso.
- **Descripción detallada del proceso:** es una descripción profunda a la inicialmente planteada, en la cual se tiene que especificar detalladamente todo lo que sucede en el proceso.
- **Documentos y/o plantillas:** es donde se describe todos los procedimientos, Actividades, y formatos relacionados con el proceso.
- **Diagramas de flujo:** es la representación gráfica de los pasos de un proceso, su finalidad es darle al proceso un mayor y fácil entendimiento.

Los participantes en cuestión será el director de área, así como funcionarios que están involucrados los encargados de las actividades operativas de la dirección siendo en total 12 participantes. El tipo de población seleccionada fue como población finita, tomando en cuenta que es el conjunto compuesto por una cantidad limitada de elementos.

Respecto al procedimiento se mencionan las cuatro fases llevadas a cabo para realizar la investigación: la primera es realizar el diagnóstico de necesidades; la segunda sobre indagación bibliográfica; la tercera, realizar un bosquejo de la estructura del procedimiento; la cuarta, diseño y presentación del procedimiento.

Como instrumento para recabar la información se utilizará una entrevista estructurada todo lo que ocurra en el encuentro está programado y estudiado, la secuencia de preguntas, el tono de la conversación, los distintos temas a tratar, etc. Ya que no se busca dejar margen a la improvisación ni a la personalización ya que todos los empleados pasarán exactamente por el mismo proceso de conocer sus actividades en la dirección al momento de manejar los expedientes, buscando mejoras al departamento en cuestión.

Resultados

En la primera fase se realizó un diagnóstico de necesidades donde se percibió de una falta de documentación de procedimientos, en una dirección de empresa pública; para poder detectar las

necesidades se tuvo una entrevista con el director del área, la cual fue estructurada, es decir, se crearon preguntas previamente y orientada a conocer los procesos y actividades del departamento. La entrevista se realizó con el director de dicho departamento ya que él detectaba la necesidad de un check list y una bitácora para los expedientes que se manejan en el departamento, ya que frecuentemente contaban con falta de documentos o pérdida de expedientes y esto ocasionaba observaciones antes las auditorias; por ello se optó por la realización de formatos a modo de check list y bitácoras, para facilitar el desempeño de su trabajo y evitar faltas en la supervisión.

En la segunda fase se realizó una indagación bibliográfica sobre la documentación de procedimientos y el control interno para que con ello al área le pueda servir como una herramienta para facilitar el control de expedientes que manejan.

En la tercera fase se realizó un bosquejo de la estructura de la documentación de procedimientos, donde se menciona la manera en que se realizará la formulación de expedientes, indicando la documentación que debe contener cada uno de ellos, el orden de acomodo y el formato de portada que debe contener, así como el control para hacer uso de los archivos por medio de bitácora, evitando pérdida de documentos o de expediente.

Anteriormente se mencionaron los elementos básicos de toda documentación de procedimientos, que el objetivo es tener un mejor control de expedientes, omitir falta de documentación, utilizar formatos que permitan visualizar el flujo del trabajo, así como un formato de bitácora de control de expedientes, donde los funcionarios anotaran el manejo de los mismos.

Finalmente, en la cuarta parte se diseñaron los formatos para la dirección donde los funcionarios siguen paso a paso el trabajo que tienen que realizar para evitar observaciones en los procesos, evitar faltantes de documentos, entre otros; y así poder obtener mejores resultados en el ordenamiento de la dirección.

Se realizó el formato de check list como se muestra en la figura 1, donde se indica la documentación que debe contener cada expediente, así como el orden que debe llevar, esto es para mejora del departamento y facilitar el trabajo de los empleados del área.

EMPRESA PÚBLICA DIRECCION DE RELACION DE DOCUMENTACION MINIMA QUE DEBE CONTENER UN EXPEDIENTE				
NOMBRE				
DESCRIPCIÓN				
	No.	DEFINICIÓN DEL DOCUMENTO	SE ENCUENTRA EL EXPEDIENTE	
			SI	NO
	1	FICHA TÉCNICA		
	2	COMITÉ DE OBRA		
	3	SOLICITUD DE OBRA		
	4	OFICIO DE APROBACIÓN DE RECURSOS		
	5	CARATULA DEL PROYECTO		
	6	DESCRIPCIÓN DE LA OBRA		
	7	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO		
	8	JUSTIFICACIÓN SOCIAL		
	9	JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA		
	10	JUSTIFICACIÓN TÉCNICA		
	11	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA		
	12	MACRO LOCALIZACIÓN		
	13	MICRO LOCALIZACIÓN		
	14	PLANO DE UBICACIÓN		
	15	PRESUPUESTO DE OBRA DEL H. AYUNTAMIENTO		
	16	PROGRAMA DE OBRA DEL H. AYUNTAMIENTO		
	17	ACTA DE FALLO/DICTAMEN ADJUDICACIÓN		
	18	OFICIO INVITACIÓN AL CONTRATISTA		
	19	OFICIO DE ACEPTACIÓN DEL CONTRATISTA		
	20	COPIA DE IDENTIFICACIÓN REPRESENTANTE LEGAL		
	21	AVISO AL CONTRATISTA DEL RESIDENTE DE OBRA		
	22	NOMBRAMIENTO DE RESIDENTE DEL AYUNTAMIENTO		
	23	NOMBRAMIENTO DE RESIDENTE DEL CONTRATISTA		
	24	CONTRATO DE OBRA		
	25	FIANZA DE ANTICIPO		
	26	FIANZA DE CUMPLIMIENTO		
	27	OFICIO INICIO DE OBRA		
	28	PRESUPUESTO DE OBRA DEL CONTRATISTA		
	29	PROGRAMA DE TRABAJO DEL CONTRATISTA		
	30	ANÁLISIS DE PRECIOS UNITARIOS DEL CONTRATISTA		
	31	FACTURA		
	32	ESTIMACIÓN COMPLETA		
	33	GENERADORES		
	34	REPORTE FOTOGRÁFICO		
	35	PLANOS		
	36	BITÁCORA DE OBRA		
	37	OFICIO DE TERMINO DE OBRA		
	38	ACTA DE VERIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS		
	39	ACTA DE ENTREGA - RECEPCIÓN		
	40	FINIQUITO DE OBRA		

Figura 1. Formato check list para expedientes.
 Fuente: Elaboración propia (2022).

También se llevó a cabo la ejecución de un formato de bitácora de control de expedientes como se muestra en la figura 2, donde se anotan los funcionarios que toman algún expediente del archivo, en dicha bitácora deben de colocar el número de expediente que usaran, fecha, nombre del trabajador, y al desocuparlo colocar que fue entregado y posteriormente su firma. La bitácora es

realizan en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, donde se incluye aspectos como los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las conciliaciones (Castañeda, 2014).

Las actividades de control pueden clasificarse en: preventivos, detectivos y correctivos, además pueden incluirse controles a los manuales de usuario, de tecnología de información y controles administrativos. Básicamente las actividades de control deben encontrarse relacionadas con el tipo de empresa y con el personal y las funciones que realiza dentro de ella.

Podemos mencionar que empresas educativas y empresas privadas de cualquier giro también utilizan el control interno y así mismo la documentación de procedimientos como son los check list y la bitácora de control de expedientes, ya que con ello mejoran la organización dentro de los departamentos y evitan observaciones por parte de auditorías, así como también obtienen un manejo adecuado de los expedientes.

Como tal podemos mostrar el acontecimiento del “Estudio de un caso de control interno” (Alfonso Pirela), el estudio se efectuó con el objetivo de analizar el control interno en el almacén de la Facultad de Ciencias Económicas V Sociales de la Universidad del Zulia, la metodología fue descriptiva, se utilizó como población a todo el personal del almacén, los resultados arrojaron que el control del almacén no cuenta con un sistema de control interno integrado que le permita llevar con efectividad de las actividades de recepción, almacenamiento y despacho de la mercancía, es por ello que se pudo comprobar que existen procedimientos definidos y aprobados para el cumplimiento de las reglas de recepción de productos en el almacén.

El llenado de los formatos es simple, ya que en el check list se debe de anotar el nombre, descripción y señalar si se encuentran o no los documentos mencionados en el formato, si en su caso no se encuentra algún documento, el encargado del expediente deberá generar la información y anexarla a dicho expediente; en el caso del formato de bitácora de expedientes en este se anotara el número de expediente, fecha en que lo utilizo, nombre del funcionario y al momento de entregarlo al archivo señalar que fue entregado con su respectiva firma y la firma de quien lo está recibiendo de nuevo.

Discusión

Se presenta en la investigación cualitativa varias opciones para que el personal que trabaja en alguna dirección de una empresa pública, obtengan de manera educativa la enseñanza y capacitación en cada uno de los procedimientos que involucra por medio del llenado de bitácoras de expedientes como un registro escrito del manejo de los mismos y la manera en que se debe formular cada uno de los expedientes con la práctica de los check list , así mismo en el tema del control interno partiendo del beneficio al departamento a través de un desarrollo integral interno de las capacidades y de los procesos administrativos que se llevan a cabo para que la empresa pública omita un mal funcionamiento de los departamentos y observaciones de auditoría. Es importante señalar que la investigación cualitativa ofrece un panorama completo de la falta de conocimiento del orden, los detalles de la comunicación vertical y horizontal entre los diferentes departamentos y áreas, pero como se ha mencionado es una gran área de oportunidad para intervenir en una mejora continua. Retomando el punto de capacitar a los empleados, la industria puede ser analizada desde la presente investigación y los directores injerir por medio de la inversión en cursos, diplomados, certificaciones y capacitación constante de las cuales son indispensables para obtener buenos resultados administrativos y de orden en los diferentes departamentos y esto será reflejado a la hora de la revisión por personal ajeno a la empresa.

La implementación de las bitácoras de expedientes, check list y procesos de mejoras internos que se desarrollen por la capacitaciones y certificación es importante el compromiso de los directores de los departamentos para tener una amplia comunicación interna que impulse el desarrollo organizacional a través de la cultura y la organización en el departamento.

Anteriormente los expedientes de la dirección se encontraban al alcance de cualquier persona que tuviera acceso a la oficina, por lo tanto, era más frecuente la pérdida de documentación dentro de los expedientes, es por ello que también se implementó un área restringida donde estos se encuentran bajo llave y con un control supervisado.

Es importante señalar que los desafíos que enfrentan las empresas públicas son de amplio conocimiento, como también la necesidad de superarlos para mejorar su desempeño. Pero estos desafíos de gestión, integridad, y transparencia, entre otros, tienen características particulares:

las empresas públicas deben equilibrar los objetivos sociales y la rentabilidad económica, y están sujetos a la influencia política. Esto hace que tengan que conciliar objetivos contrapuestos y afrontar costos sobre su eficiencia obligándolas, por ejemplo, a centrarse en objetivos a corto plazo.

Conclusión

En relación a la investigación realizada, se concluye que se cumplió el objetivo de la investigación que es identificar la importancia de documentar los procesos de operación de un departamento de empresa pública, ya que permitirá contribuir a la mejora para un control interno en el funcionamiento de esta área y una mayor comunicación entre el personal, ya que se detectó por medio de la información obtenida de parte de la entrevista realizada al director del departamento, que la tarea con mayor problemática era la falta de organización en los expedientes, mismo que ocasionaba observaciones al momento de que son practicadas las auditorias por parte de los Órganos de Gobierno y pérdida de documentación muy frecuentemente, cumpliendo con el objetivo de esta investigación, la propuesta de mejora a través de la identificación de un área de oportunidad, enfocada en uno de los principios claves del desarrollo organizacional que es elevar el nivel de responsabilidades de personas y de grupos en la formulación e implantación de planes que resulten efectivos para los distintos departamentos de una empresa.

A manera de solución se decidieron elaborar un check list, y una bitácora de control de expedientes que son documentos escritos que generan un compromiso con los empleados con ayuda de estos formatos de check list y de bitácora de control de expedientes, al ser utilizados arrojaron resultados positivos para el área investigada, ya que se pudo mostrar que las anomalías que existían disminuyeron y el manejo del departamento fue satisfactorio para la empresa, como ejemplo de una anomalía latente, era la falta información de los expedientes o la pérdida de los mismos, mediante el uso de check list y bitácora de control de expedientes se pudo registrar tal acción disminuyendo las observaciones ante auditoria y contribuyendo a una mejor operación del departamento basados en los formatos propuestos como estrategia para atacar este tipo de incidentes, mejorando la comunicación entre empleados, encargados de área y distintos departamentos que tienen relación con el área afectada, permitiendo dar mayor continuidad y

seguimiento, así como mejorar el orden en el archivo. Se recomienda ampliar este tipo de investigaciones de manera continua para que los responsables de las áreas tengan planes de acción. Es importante reforzar el vínculo que las universidades en la actualidad tienen con las empresas de la región, ya que permiten al estudiante no solo realizar prácticas profesionales, servicio social, sino que permiten adentrarse en la operación y administración de una empresa y la toma de decisiones de la misma, preparándose para su próxima inserción laboral.

Referencias bibliográficas

Dourojeanni, (2000). EL ROL DE LA AUTORIDADES LOCALES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE: LA EXPERIENCIA DE LOS MUNICIPIOS DE LA MICROREGIÓN ANDALGALÁ POMÁN (ARGENTINA). Disponible en:
<https://www.eumed.net/rev/delos/00/lgc-00-b.htm>

Díaz Villegas de Landa, (2003). EL ROL DE LA AUTORIDADES LOCALES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE: LA EXPERIENCIA DE LOS MUNICIPIOS DE LA MICROREGIÓN ANDALGALÁ POMÁN (ARGENTINA). Disponible en:
<https://www.eumed.net/rev/delos/00/lgc-00-b.htm>

L.R. DICKSEE (1905). Control Interno, Plano Internacional, en:
<https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>

GEORGE E. BENNET (1930). Control Interno, Plano Internacional, en:
<https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>

Cepeda (1997). IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA EN LA DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES. En:
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf?sequence=1>

Instituto Nacional Estadística(INE), ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local (BOE del 3 de mayo de 1985). En:
<https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4877&op=30245&p=1&n=20>

Mendivil (2010), LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN MÉXICO. En:
https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_control_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_méxico.pdf

Tellez (2004), LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN MÉXICO. En:

[https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-
la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf)

Furlan (2008), IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA EN LA DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES. En:

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf?sequence=1>

Hernández, R., (2006). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill 4ta. Edición

Tabón Bueno (2005). DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE

EMPRESAS AGRICULTORAS ANTIOQUEÑAS Disponible en:

[https://repository.eia.edu.co/bitstream/handle/11190/1113/MurielPaola_2011_Documenta
cionProcesosGestion.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://repository.eia.edu.co/bitstream/handle/11190/1113/MurielPaola_2011_DocumentacionProcesosGestion.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

CÓMO CITAR

Millanez Mendivil, A., & Moncayo Rodriguez, L. M. (2022). Documentación de procesos para mejora en control interno, en un departamento de empresa pública. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: División De Ciencias Económicas Y Sociales*, (38).

<https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi38.492>





[Neliti - Indonesia's Research Repository](#)

