



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONTROL INTERNO EN EL AREA DE
ALMACEN PARA MEJORAR LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
DISTRIBUCIONES MI SAN LUIS
SRLCHICLAYO 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor (es):

Huayhua Huamani Briseida Santuza

Asesor:

Mg. Alarcón Eche Carlos Enrique

Línea de Investigación:

Costos y Contabilidad Aplicada

Pimentel – Perú

2018

CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ALMACEN PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES MI SAN LUIS SRL CHICLAYO 2018

**Autor (es):
Huayhua Huamani Briseida Santuza**

RESUMEN

El presente trabajo está referido al estudio en la actualidad de la evaluación del sistema de control interno, mediante manuales de procedimientos que son las normas y reglas que mantienen a flote las empresas haciéndole frente a la gestión. Ya que es una necesidad netamente administrativa de todo ente económico, considerando que en todas las empresas existe el riesgo de contar con empleados ineficientes y desorganizados al momento del cuidado de los activos; que sus funciones no se realice de manera correcta generando información no confiable y a partir de ella puedan tomarse decisiones equivocadas. Para este estudio se sustenta en el informe coso y sus dimensiones.

Se cree conveniente analizar a la empresa Distribuciones Mi San Luis SAC. En el manejo de sus procedimientos de control en el área de almacén porque se encontraron muchas deficiencias en su gestión; planteándose el siguiente problema “Cual es la influencia del control interno en el área de almacén para mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuciones Mi San Luis SRL Chiclayo 2018”. De igual manera es de suma importancia su ejecución ya que de esta manera se demostrara si se aplican correctamente los fundamentos del control interno tanto en espacio como tiempo; creando una mejora económica, estabilidad, y solvencia en su gestión.

Teniendo como objetivo demostrar la influencia del control interno en almacén y genere mejoras tanto económica como en su gestión, para tal caso se describirá la situación actual de manejo, luego se evaluara los procedimientos y posteriormente se planteara una propuesta de mejora para aplicarla demostrando que el control interno en toda empresa genera mejoras económicas. El diseño de la investigación es pre – experimental, la población y muestra para realizar el estudio será el personal del área y demás involucrados, un total de 4 personas, de igual manera las técnicas a emplearse

serán la entrevista, observación directa, encuesta y análisis documentario. Posteriormente se procesa la información con la ayuda del Excel para ver los resultados.

Finalmente se llega a la conclusión que el control interno influye de manera positiva en la rentabilidad y gestión de la empresa, por consiguiente se recomendará a la empresa evaluar sus procedimientos de forma regular o periódica para mejorar su funcionalidad.

PALABRAS CLAVE: Control interno, almacén, rentabilidad

ABSTRACT

The present work is referred to the current study of the evaluation of the internal control system, through procedural manuals that are the norms and rules that keep companies afloat dealing with the management. Since it is a purely administrative need of any economic entity, considering that in all companies there is a risk of having inefficient and disorganized employees at the time of care of the assets; that its functions are not carried out in a correct way, generating untrustworthy information and from that wrong decisions can be made. For this study, it is based on the coso report and its dimensions.

It is considered convenient to analyze the company Distributions My San Luis SRL. In the management of its control procedures in the warehouse area because many deficiencies were found in its management; posing the following problem. ¿What is the influence of internal control in the warehouse area to improve the profitability of the company Distribuciones My San Luis SRL Chiclayo 2018? In the same way, its execution is very important since in this way it will be demonstrated if the fundamentals of internal control are correctly applied both in space and time; creating a stable and economically improved management.

Having as objective to demonstrate the influence of internal control in warehouse and generate improvements both economically and in its management, for such a case the current management situation will be described, then the procedures will be evaluated and a proposal of improvement will be proposed to apply it demonstrating that the Internal control in every company generates economic improvements. The design of the research is pre – experimental, the population and sample to carry out the study will be the personnel of the area and others involved, a total of 4 people in the same way, the techniques to be used will be the interview, direct observation, survey and documentary analysis. Then the information is processed with the help of Excel to see the results.

Finally, it is concluded that internal control has a positive influence on the economy and management of the company, therefore it will be recommended to the company to evaluate its procedures regularly or periodically to improve its functionality.

KEY WORDS: Internal control, warehouse, profitability

INDICE

INTRODUCCIÓN	6
1.1. Realidad Problemática.....	7
1.2. Trabajos Previos.....	9
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	11
1.3.1 Teoría del riesgo.....	11
1.3.2 Teoría del control.....	12
1.4. Formulación del Problema.....	13
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	13
1.6. Hipótesis.....	16
1.7. Objetivos.....	16
1.7.1. Objetivo general.....	16
1.7.2. Objetivo específicos.....	16
1.8. Limitaciones.....	17
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	18
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	18
2.1.1 Tipo de investigación.....	18
2.1.2 Diseño de la investigación.....	18
2.2. Población y muestra.....	19
2.3. Variables, Operacionalización.....	20
2.3.1 Variables:.....	20
2.3.2 Operacionalización.....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
2.4.1 Técnicas de Campo.....	23
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.....	24
2.4.3 Procedimiento para la recolección de datos.....	26
Información básica empresarial:.....	26
2.4.4 Procedimiento según las técnicas e instrumentos:.....	26
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	27
III. RESULTADOS.....	28
3.1 Resultado de la entrevista.....	28
3.2 Resultados de la observación directa.....	31
3.3 Análisis documental.....	32
3.4 Tablas y Figuras.....	32
IV. DISCUSION.....	36

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las empresas tienen como objetivo prioritario permanecer de forma competitiva y permanente en el mercado utilizando el manejo adecuado en su gestión de los controles administrativos y de esta manera alcanzar el mayor beneficio económico, esto se ve reflejado en la utilización de una serie de políticas y normas internacionales adaptadas a la necesidad de las empresas; siendo estas políticas el control interno, como lo menciona el Instituto Mexicano de Contadores A.C., (1972) donde se hace mención: El control interno comprende el plan de la organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.

Así mismo Poch Torres, (1992). En su segunda edición En Manual de Control Interno decía: “el control aplicado de la gestión tiene por meta la mejora de los resultados ligados a los objetivos”. Esto se traduce a la importancia que toman los controles. Todas las empresas están obligadas y deben llevar un control interno de todas sus operaciones ya que de esa manera tendrán el control de la misma y superaran todos los posibles riesgos que se presenten y mantendrán la permanencia en este mercado tan competitivo. Por tal motivo bajo este contexto se estudió la situación problemática de la empresa Distribuciones Mi San Luis SRL, donde se encontró riesgos en los procedimientos y manejo de mercadería en almacén; la investigación sirvió para describir la situación actual de la empresa, proceder a evaluar para luego elaborar y aplicar el control interno; por consiguiente se consideró oportuno la realización de la investigación y demostrar que la influencia de control interno en el área de almacén influiría en el mejoramiento administrativo de la empresa.

Los resultados obtenidos fueron muy favorables, ya que se obtuvo un mejor manejo y distribución de mercadería para el almacenamiento, evitando deterioros y ocupando los espacios adecuados; a través de procedimientos y responsabilidades de área de almacén. De esta manera se demostró una vez

más que el control interno es una herramienta infaltable en el manejo de toda entidad empresarial.

1.1. Realidad Problemática.

Hoy en nuestros tiempos la aplicación del sistema de control interno por medio de los manuales de procedimientos sustentan las fortalezas de toda empresa frente a la gestión. Se puede afirmar que es una necesidad administrativa de todo ente económico, si se considera que en toda empresa existe la posibilidad de trabajar con empleados descuidados e ineficientes que generen que la custodia de los activos sea deficiente, que la ejecución del cumplimiento de funciones no se cumpla apropiadamente generándose información desconfiable sobre la cual se puedan fundamentar decisiones.

Por tal razón se considera necesario realizar el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales servirán del punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se necesitan para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad y eficacia económica en todos los procesos.

En relación con los antecedentes conceptuales internacionales de control interno, bajo Pronunciamientos de la profesión contable: AICPA: American Institute of Certified Accountants; IFAC: International Federation of Accountants. La primera definición de control interno se dio en 1948. El Instituto Mexicano de Contadores A.C., (1972). Menciona:

El control interno comprende el plan de la organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.

Posiblemente esta definición es más amplia que el significado que a veces se le atribuye al término. Reconoce que un “sistema” de control interno se proyecta más allá de aquellas cuestiones que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y financieros.

Cabe destacar que todos los métodos coordinados y medidas adoptadas serían el conjunto de acciones, Actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos, actitudes. En 1985 se creó en los Estados Unidos el informe COSO: (Committee of Sponsoring Organizations) con el objetivo de identificar los causales de informes financieros fraudulentos y hacer recomendaciones para reducir su ocurrencia.

El Citado comité estuvo constituido por representantes de diversas organizaciones representativas de la profesión contable y auditoría de los Estados Unidos de América, las cuales detallamos a continuación:

American Accounting Association (AAA); American Institute of Certified Public Accountants (AICPA); Financial Executive Institute (FEI); Institute of Internal Auditors (IIA); Institute of Management Accountants (IMA).

Según el informe COSO, para realizar estos alcances la siguiente es la estructura de control interno: i) ambiente de control, ii) evaluación de riesgos, iii) actividades de control gerencial, iv) información y comunicación, y v) supervisión y monitoreo.

Según el Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica MICIL, En la conferencia Interamericana de contabilidad de San Juan, Puerto Rico en 1999 se recomendó un marco latinoamericano de control similar al COSO en español en base de las realidades de la región. Se nombró una comisión especial de representantes de la Asociación Interamericana de Contabilidad AIC y la Federación Latinoamericana de Auditores Internos FLAI para iniciar el desarrollo de tal marco.

En consecuencia, la definición según el COSO “Control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

Efectividad y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad en la información financiera, Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables Obando Cardenas, (2011).

Por tal motivo, el modelo COSO cumpliría un rol importante en la evaluación del control interno en las compañías, además de ser de ayuda para el ejercicio profesional de la auditoría interna y gerencial; para identificar los diferentes riesgos en el camino y poder darles una alternativa de solución.

1.2. Trabajos Previos.

Internacionalmente la aplicación y el uso constante del control interno en todas las empresas es la clave que lleva al éxito de sus operaciones, Ramón Ruffner J.G., (2004), afirma:

La preocupación que existe sobre las empresas privadas es el manejo del control interno, últimamente se ha podido ver gran cantidad de grandes y medianas empresas que de la noche a la mañana ya no lo eran. Algunas empresas quebradas, otras en reestructuración y otras declaradas como insolventes. Frente a estos hechos las interrogantes que nos planteamos es si acaso los hechos mencionados no son previsibles, si los estados financieros no son un parámetro de medición o es que el patrimonio se puede observar y desaparecer de la noche a la mañana y las empresas pueden decir hasta aquí llegamos; y además, dónde quedan las auditorías externas con dictámenes limpios o salvedades.

Cuando uno analiza esta problemática se piensa en la importancia que tiene el control interno a efectos de que pueda permitir que la empresa subsista y desarrolle. Como ejemplo tenemos las quiebras del Banco de la

República, Banco Nuevo Mundo, los grandes consorcios de empresas papeleras, empresas constructoras, etc.

Los que pagan por la deficiencia de control no son los accionistas porque generalmente ellos ya recuperaron su capital, quienes llevan la peor parte son los trabajadores y el Estado, porque las empresas al quebrar, también se llevan los tributos del IGV y la renta. (p.81)

Como dice el Diario Gestión; (2015), Alicorp, Backus, BBVA Continental, BCP, Belcorp, Gloria, Graña y Montero, Interbank, Kimberly-Clark, y LAN Perú fueron las ganadoras del premio que entregan la revista G de Gestión y PwC.

Según Paolo Sacchi, gerente de Alicorp el ser reconocidos entre una de las empresas más admiradas del Perú representa un referente para todas las empresas que aspiran a liderar el crecimiento del país en los siguientes años. Menciona que se viene trabajando constantemente en el control de las estrategias comercial y marketing, en línea con la estratégica de crecimiento orgánico; manteniendo y fortaleciendo el desarrollo de las megamarchas a través de la innovación.

Como menciona también Fernando Zavala, gerente general Backus Innovación contra cíclica Nuevas marcas, la tecnología de última generación y la fuerza de ventas renovadas representan la clave para su crecimiento sostenido, los más de 5,000 trabajadores de Backus se preocupan por tener impacto en la comunidad. Analizando esta apreciación vemos claramente que se refleja varias dimensiones del control interno; como son el ambiente de control, actividades de control.

Según Eduardo Torres Llosa, gerente de BBVA Continental menciona que este reconocimiento ratifica la validez de una visión a largo plazo con la visión puesta en la calidad del servicio; además menciona que la solidez de su institución se refleja en una entidad bien capitalizada, con un sólido respaldo patrimonial. También menciona que la entidad es reconocida como un banco que maneja el riesgo con prudencia.

Según Luis Felipe Castellanos, gerente general de Interbank señala que su visión es estratégica y de manejo financiero, indica que su gestión financiera coloca a la institución como conservadora, bien capitalizada, con operaciones provisionadas y una adecuada liquidez, sin dejar de mencionar el esfuerzo constante para mejorar el análisis de riesgos.

Adicionalmente asevera que otra de sus fortalezas es el liderazgo gerencial y la gestión del talento. Ya que los logros que se han alcanzado se originan en casa, sobre todo porque el tema financiero implica un cuidado extremo con el manejo de riesgos. Vemos otro claro ejemplo de un buen control interno, algunas empresas remarcan sus fortalezas en una de las cinco dimensiones del control.

Así mismo como hay empresas que sobresalen de otras por su buena gestión hay de igual manera otras que están tambaleando en su permanencia por no tener una buena política de control para sus operaciones. Unas son dirigidas bajo experiencias sin políticas que las respalden, otras tienen una clara visión del control pero no las utilizan para optimizar su rentabilidad.

Por todas estas aseveraciones creemos oportuno evaluar el área de almacén de la empresa Distribuciones Mi San Luis SRL, esta es una empresa que se dedica a la venta y comercialización de frutos y especias en la ciudad de Chiclayo, Piura, Trujillo, Tumbes, etc.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema.

1.3.1 Teoría del riesgo

Tal como dice en su libro *Sistemas de Control Interno* Santillana González J. R., (2015), nos dice:

Que el funcionamiento de un control puede no ser efectivo debido a que la información producida para propósitos de control interno no es utilizada con efectividad, ya que la persona responsable de revisar esa información no

entiende su propósito se equivoca al no adoptar las medidas apropiadas, teniendo como consecuencia el emitir, por ejemplo, un reporte con excepciones o con comentarios improcedentes.

Además, los controles pueden ser burlados debido a la colusión de dos o más personas, o por la anulación intencional por parte de la administración. Por otro lado, no se debe soslayar que cuando se trata de lograr un objetivo, siempre prevalecerá el riesgo de que las cosas no se puedan dar de acuerdo con el plan de negocio y las correspondientes expectativas que dieron lugar al establecimiento de ese objetivo, incluyendo incertidumbres que pudiesen o no ser controlables. Estas incertidumbres, o falta de certeza, son una situación que involucra una deficiencia de información que da lugar a un inadecuado o incompleto conocimiento o comprensión de los riesgos asociados que pueden afectar el logro de los objetivos

1.3.2 Teoría del control

Como menciona Santillana, (2015) en su libro sistemas de control interno; dice que: los contadores medievales recurrían al método de contrarotulus para revisar las cuentas mediante un doble registro. En la época en que los mercaderes venecianos crearon el sistema de contabilidad por partida doble (con sus registros de "debe y haber", activo y pasivo", y "pérdidas y ganancias") que perdura hasta hoy en día, solían dos rollos de papel deudor, que en latín vulgar de la época llamaban rotulus (rollo de papel o de papiro), y el acreedor que llama contrarotulus (rollo de verificación).

El término contrarotulus pasó al idioma francés como contrerolle, que más tarde daría lugar a controle. De ahí nació la palabra control, que pronto evolucionaría hacia su actual interpretación de "comprobación", inspección" o "vigilancia", para adoptar más adelante el significado de minio" o "mando mejor conocida actualmente como Control.

De contrerolle se derivó también la acepción controleur, nombre del oficial encargado de llevar la cuenta de los gastos en el arma de artillería, que llegó al idioma español como contraior (controller, en idioma inglés), utilizado para denominar al ejecutivo responsable asuntos contable financieros de una entidad económica. En algunos países es el nombre asignado al diccionario o a la (contraloría) que se encarga principalmente de controlar los gastos, entre otras tareas y responsabilidades que la teoría administrativa moderna le ha conferido.

1.4. Formulación del Problema.

¿Cuál es la influencia del control interno en el área de almacén para mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuciones Mi San Luis SRL. Chiclayo 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Poch Torres, (1992). Edición segunda, En manual de Control Interno expresa “el control aplicado de la gestión tiene por meta la mejora de los resultados ligados a los objetivos.” Esto reafirma la importancia que tienen los controles.

Catácora Carpio, (1996). En su edición primera Sistemas y Procedimientos Contables manifiesta que el control interno “Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”.

Por tal razón podemos afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión.

Leonard, (1990). En evaluación de métodos y eficiencia administrativa asegura “los controles es en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden.” cabe resaltar que, si los controles se aplican de una forma ordenada y organizada, entonces existirá una interrelación positiva entre ellos.

Una vez que el sistema está operando, se requiere de una previsión sobre una base de pruebas para ver si los controles previstos están operando como se planeó. Por esto el control interno no puede funcionar paralelamente al sistema, por estar estos íntimamente relacionados, es decir, funcionan como un todo, para lograr el objetivo establecido por la organización.

Si tenemos en cuenta que el control interno servirá como instrumento o base del control administrativo y de igual forma abarca el plan de organización, procedimientos y aseveraciones dirigidas con la única finalidad de custodiar los activos y a la confiabilidad contable, la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela, (1994), lo define como:

“El plan de organización, de todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas al negocio, para proteger y salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y sus operaciones, promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas para cada empresa”.

De la misma manera, el concepto de control interno emitido por Redondo, (1993) es:

“se debe hacer un estudio y una evaluación adecuada de control interno existente, como base para determinar la amplitud de las pruebas a las cuales se limitarán los procedimientos de auditorías”.

Si analizamos los distintos conceptos de control interno pueden dividirse en dos grupos: Administrativos y Contables. En referencia al administrativo, es el plan de organización, y todos los métodos que facilitan la planeación y control de la empresa (planes y presupuestos). Respecto al contable, se puede decir que comprende métodos y procedimientos relacionados con la autorización de transacciones, tal es el caso de los registros contables y financieros.

Según Meigs y Larsen, (1994) El propósito del control interno es: “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización”. Esto se puede interpretar en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones.

El punto de vista de este concepto consiste, en proteger los activos contra la situación que se considere en peligro de pérdida, es decir, si a menudo se presenta esta situación tratar de eliminar o reducirlas al máximo, la idea es tratar de fomentar la eficiencia en el manejo de las operaciones que el desempeño realizado por las políticas fijadas de la organización y por último procurar que el control interno establecido dé como resultado, mantener a la administración informada del manejo operativo y financiero y que la información sea confiable y llegue en el momento oportuno, para así, la gerencia tomar decisiones adecuadas a la situación real que está atravesando la empresa.

En tal sentido referente a todo lo mencionado tenemos claro que tan importante es conocer los fundamentos que abarcan el control interno y lo que conlleva su aplicación. El presente trabajo de investigación aplicado al área de almacén es útil y necesario porque no se está procediendo de la manera correcta en los procesos de organización y posteriormente perjudican a la empresa lo que trae como consecuencia perjuicio económico para la misma.

A través de herramientas contables y otros instrumentos desarrollados en el área propiamente dicha y otras que se involucren evaluaremos y tendremos un diagnóstico de la situación actual y real de la Empresa Distribuciones Mi San Luis SRL; de esta manera siendo conocedores de sus limitaciones y deficiencias

propondremos mecanismos de control y seguridad a través de procesos y procedimientos que llevarán a una adecuada gestión de la empresa.

Asimismo, es de importancia su ejecución porque demostraremos que si se aplican correctamente las dimensiones que abarca el control interno tanto en el tiempo como en el espacio la empresa tendrá un mejor control de sus procesos y estabilidad para su gestión que es el fin que toda empresa busca. De igual manera es importante porque será una herramienta informativa y aplicativa para todo aquel que lo requiera y lo pueda adaptar a sus necesidades, así mismo para los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Privada Señor de Sipán porque constituirá una fuente informativa para futuras investigaciones relativas al tema, sirviendo de base bibliográfica y modelo para casos similares.

1.6. Hipótesis.

En el presente trabajo de investigación se asumirán dos tipos de hipótesis a demostrar:

H.a =: la aplicación de control interno en el área de almacén influirá en la rentabilidad de la Empresa Distribuciones Mi San Luis SRL.

H.o = la aplicación de control interno en el área de almacén NO influirá en la rentabilidad de la Empresa Distribuciones Mi San Luis SRL

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general

Determinar que el control interno en el área de almacen mejorará la rentabilidad de la Empresa Distribuciones Mi San Luis SRL Chiclayo 2018

1.7.2. Objetivo específicos

Describir la situación actual de control interno en el área de almacen de la Empresa Distribuciones Mi San Luis SRL.

Evaluar los procesos del control interno de almacén de la Empresa Distribuciones Mi San Luis SRL.

Elaborar una propuesta de mejora en los procesos del control interno de almacén de la Empresa Distribuciones Mi San Luis SRL.

Aplicar la propuesta de mejora en los procesos del control interno para el área de almacén de la Empresa Distribuciones Mi San Luis SRL.

1.8. Limitaciones

Cabe señalar que una de las posibles debilidades del proyecto de investigación está dada por la delimitación que se establece en el principio. En nuestro caso el tema de investigación es la influencia del control interno en el área de almacén mejorara la rentabilidad, por consiguiente tendremos que medir la rentabilidad antes y después de aplicar la propuesta para ver si hubo un efecto positivo; esta propuesta será basada en métodos de procesos documentarios que lleven a la correcta contabilización de los gastos, lo que hará que la situación financiera se vea mejorada.

El trabajo se realizará en la empresa Distribuciones Mi San Luis SRL, de la ciudad de Chiclayo; específicamente el área que se analizará es el de Almacén, es decir los procesos que realizan el personal para dar ingreso y salida de la mercadería, ya que los procedimientos no son los adecuados. De igual manera se tendrá el apoyo del área respectiva la cual nos dará la información requerida para el estudio.

El desarrollo de este proyecto se llevara a cabo en el año 2017, el cual se dividirá en dos periodos de enero a junio que servirán como un antecedente en datos contables y luego se aplicara la propuesta de julio a diciembre. Para lo cual también se nos proporcionará la información contable requerida.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1 Tipo de investigación

Bernal Bravo, (2010), menciona:

La investigación experimental se caracteriza porque en ella el investigador actúa conscientemente sobre el objeto de estudio, en tanto que los objetivos de estos estudios son precisamente conocer los efectos de los actos producidos por el propio investigador como mecanismo o técnica para probar sus hipótesis. (p.117).

El tipo es, cuantitativa, experimental y aplicada orientada a proponer un diseño de controles internos para mejorar los procesos del área de almacén de la empresa Distribuciones Mi San Luis SRL; así como la verificación de la aplicación, lo cual se va a ver reflejado en los resultados obtenidos en reportes de estados financieros.

2.1.2 Diseño de la investigación

Diseño pre-experimental: Son aquellos que por sus características no tienen control sobre las variables extrañas mencionadas, se analiza una sola variable y por tanto presentan problemas de validez interna y externa. Cuatro son las características principales de estos diseños:

Difícil establecer una relación biunívoca entre variable dependiente e independiente.

No existe un control sobre la selección de sujetos.

La comparación formal entre dos o más observaciones es limitada.

Poco control de variables extrañas.

Para desarrollar la investigación en la empresa Distribuciones Mi San Luis SRL, el diseño es pre experimental de la siguiente forma:

O1: Rentabilidad antes de aplicar el control interno

X: Control Interno

O2: Rentabilidad después de aplicar el control interno

G.E: O1 X O2

Longitudinal: ya que el desarrollo del trabajo se realizará con datos obtenidos en periodos determinados.

2.2. Población y muestra.

Población: Levin y Rubin, (1999) una población “es el conjunto de todos los elementos que se estudian y acerca de los cuales se intenta sacar conclusiones”. El concepto de población en estadística, se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes.

Muestra: Mendenhall y Reinmuth, (1978) “es una colección de mediciones seleccionadas de la población de interés”. Puede estar conformada por

personas; y el interés por la muestra se basa en la posibilidad de describir con ella a la población de la cual fue extraída.

Teniendo como propósito optimizar los procedimientos que nos permita tener un adecuado control interno del área de almacén e incrementar la rentabilidad en la empresa Distribuciones Mi San Luis SRL. Ya que la empresa tiene su local en Chiclayo, se tomará como población y muestra la misma. A continuación se resume en el siguiente cuadro:

Tabla N° 01 POBLACION Y MUESTRA

ÁREA	UNIDAD DE OBSERVACIÓN	POBLACIÓN
ADMINISTRATIVA	GERENTE	1
ALMACEN	PERSONAL	3
TOTAL		4

Elaborado por: Huayhua Huamani Briseida Santuza

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1 Variables:

La investigación se trabajará con dos variables:

Variable independiente : Control interno

Variable dependiente : Rentabilidad

2.3.2 Operacionalización

Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
VI: CONTROL INTERNO	Control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes ,políticas, normas, organización, procedimientos y métodos, incluyendo actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad	1. Ambiente de control	1.1 demostración de compromiso con la integridad y valor. 1.2 ejercer vigilancia sobre las responsabilidades. 1.3 establecimiento de una estructura organizacional. 1.4 demostración de compromiso por allegarse de personal 1.5 asignación de responsabilidades.	Lista de cotejo Reportes internos Reportes financieros Observación directa Encuestas
		2. Evaluación de riesgo	2.1 especificación de objetivos. 2.2 identificación y análisis de riesgo. 2.3 evaluación de riesgo de fraude. 2.4 identificación y análisis de cambios relevantes.	
		3. Actividades de control	3.1 selección y desarrollo de actividades. 3.2 selección y desarrollo de controles gerenciales para la tecnología. 3.3 desplegar actividades de control a través de políticas y procedimientos.	
		4. Información y comunicación	4.1 utilizar información relevante. 4.2 comunicación interna. 4.3 comunicación externa.	
		5. Actividades de monitoreo	5.1 evaluaciones sobre la marcha y en forma individual. 5.2 evaluación y comunicación de deficiencias.	

Elaborado por: Huayhua Huamani Briseida Santuza

VD: RENTABILIDAD	Mide el modo en que la empresa después de haber realizado su actividad fundamental de ventas o prestaciones de servicios y haber remunerado a todos los factores productivos, es capaz de generar un superávit para ser repartido a los accionistas, que pueda compararse con los recursos totales.	1. Rentabilidad económica	<ul style="list-style-type: none"> 1.1 resultados de explotación. 1.2 total de activos. 1.3 BAIT (beneficios antes intereses) 1.4 margen sobre ventas. 1.5 rotación del activo. 1.6 valor añadido. 	Estados financieros Ratios financieros
		2. Rentabilidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> 2.1 patrimonio neto. 2.2 beneficios antes de impuestos. 2.3 rentabilidad económica. 2.4 gastos financieros. 2.5 pasivo ajeno. 	

Elaborado por: Huayhua Huamani Briseida Santuza

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.4.1 Técnicas de Campo

Encuestas:

Abascal y Grande, (2005) la definen como técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, la cual garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población.

El análisis documental:

Tal como menciona Clauso, (1993) es la técnica principal aplicada para recolectar la información, basada en la recopilación de contenidos documentales los cuales son extraídos de los diferentes medios textuales disponibles en los que encontraremos los principales puntos de desarrollo e importancia para cubrir con la demanda de información exigida por los usuarios, a través de la guía de observación.

Entrevista:

Tamayo y Tamayo, (2008) dice: la entrevista “es la relación establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales”.

Observación Directa:

Tamayo y Tamayo (1998), es “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Se aplica esta técnica de recolección en los procesos, así Como su operatividad o las condiciones ya establecidas en la institución.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Escala de Likert:

El más usado de los métodos, es conceptualizada por Santesteban, (2009) dice:

Como la medida de una variable que consiste en pedir al encuestado que exprese su agrado de acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones relativas a las actitudes que se evalúan.

Oriol Llauredó, (2014) comenta sobre este instrumento en su pagina web lo siguiente:

“A diferencia de las preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, la escala de Likert nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le proponamos”.

Este instrumento nos resulta especialmente útil emplearlo en situaciones en las que queremos que la persona matice su opinión. En tal sentido, las categorías de respuesta nos servirán para medir la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación.

Estados financieros

Según la NIC (2003) expresa:

“Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del desempeño financiero de una entidad”

Según el reglamento SMV (1999) donde se manifiesta:

“Los estados financieros son el medio principal para suministrar información de la empresa y se preparan a partir de los saldos de los registros contables de la empresa a una fecha determinada”.

La entrevista no estructurada o libre:

Ruiz Olabuenaga y Ispizua, (1989) señala lo siguiente:

Habla de la entrevista no estructurada como entrevista en profundidad. Sus objetivos son comprender más que explicar, maximizar el significado, alcanzar una respuesta subjetivamente sincera más que objetivamente verdadera y captar emociones pasando por alto la racionalidad.

El entrevistador lleva el control absoluto de la entrevista, aunque parezca que el protagonista sea el entrevistado por sus libres intervenciones. Es aquella en la que se trabaja con preguntas abiertas, sin un orden preestablecido, adquiriendo características de conversación. Esta técnica consiste en realizar preguntas de acuerdo a las respuestas que vayan surgiendo durante la entrevista.

Guías de observación:

Hurtado, (2010) la observación es la primera forma de contacto o de relación con los objetos que van a ser estudiados. Forma un proceso de atención, recopilación y registro de información, con el cual el investigador se apoya en sus sentidos (vista, oído, olfato, tacto, sentidos kinestésicos, y cenestésicos), para estar pendiente de los sucesos y analizar los eventos ocurrentes en una visión global. De este modo la observación no se limita al uso de la vista.

2.4.3 Procedimiento para la recolección de datos

Para llevar a cabo nuestra investigación se aplicarán los siguientes procesos de datos:

Información básica empresarial:

En primera lugar se obtuvo datos generales de la empresa como:

Organigrama general de la empresa, (proporcionados por la empresa)

Flujo gramas de cada área involucrada, (elaborados por el autor)

Reseña histórica de la empresa, (proporcionado por la empresa)

2.4.4 Procedimiento según las técnicas e instrumentos:

Encuesta. Se procedió a elaborar las preguntas para el cuestionario con la finalidad de obtener resultados precisos, teniendo como base las cinco dimensiones del control interno, utilizando como instrumento la escala de Likert porque queríamos tener gradualidad en las respuestas y saber el grado de conformidad más cerca a la realidad; estas preguntas son 40 en total y se realizó al área de almacén y administrativa; En horario de trabajo.

Análisis documentario. Para la investigación se hizo el requerimiento de documentación al área contable, utilizando los estados financieros (Balance de Situación, Cuenta de Pérdidas y Ganancias) del primer semestre 2017; con estos datos obtendremos la situación de rentabilidad en ese periodo, de igual manera se solicitó al área administrativa los formatos que utilizan para dar fidelidad del ingreso y salida de la mercadería.

Entrevista. Se utilizó el tipo de entrevista no estructurada al gerente de la empresa, personal de almacén y despacho en sus respectivas áreas, se utilizaron preguntas libres y genéricas, llegando a tener una conversación fluida acerca de su desempeño y deficiencias en sus áreas ya que ambos están estrechamente ligados a nuestros objetivos.

Observación directa. Fue conveniente utilizar esta técnica porque nos permitió visualizar de manera clara y lógica el desenvolvimiento del personal, ver la secuencia de los procedimientos realizados en cada área y nos permitió plasmar esta observación en flujo gramas de procedimientos.

La información obtenida en este primer semestre serán contrastados con los datos después de aplicar el control interno en el área de almacén, es decir finalizado el segundo semestre del 2017.

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

El programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) es uno de los programas de mayor uso en los Estados Unidos de Norteamérica, así como en América Latina. Los procedimientos estadísticos que incluye la versión 14.0 son de mucha utilidad para aquellas organizaciones que necesiten desarrollar y subsecuentemente analizar bases de datos para aplicaciones prácticas y también efectuar análisis estadísticos muy complejos.

Se procedió a utilizar el programa estadístico IBM SPSS Statistics, para procesar los datos de las encuestas. Los resultados obtenidos serán presentados en cuadros estadísticos de doble entrada, de igual manera se obtendrán gráficos de barra que nos permitieron ver los resultados de manera precisa.

III. RESULTADOS

3.1 Resultado de la entrevista

Gerente Administrativo

Se realizó la entrevista el día 08/08/2017 al gerente administrativo Sr Jean Carlos Vásquez Jara, de la empresa Distribuciones Mi San Luis SRL, en Chiclayo con el fin de obtener información referente al control y demás aspectos generales.

A la pregunta sobre cuántos son los socios de la empresa y quienes la dirigen nos respondió que él es el representante legal y único dueño, él es quien dirige todas las actividades de la empresa y está al tanto de sus responsabilidades y obligaciones.

Cuando se le pregunto si la empresa cuenta con un manual de organización y funciones general según sus jerarquías; nos respondió que no cuenta con ningún manual, ni general ni por cada área y que todo lo manejan de manera practica; que el personal contratado ya debe saber sus funciones para el puesto.

A la pregunta si la empresa tenía planes de contingencia sobre posibles riesgos en almacén (deterioros, humedad, etc.); nos respondió que no tienen ningún procedimiento y si surgiera una eventualidad se daría en el momento.

A la pregunta de si la empresa le es rentable económicamente; respondió que mantiene una estabilidad económica regular u horizontal.

A la pregunta si se mantiene en contacto con el personal de almacén de forma regular, nos respondió que sí,

A la pregunta si sus trabajadores de almacén tienen sus responsabilidades individuales y precisas nos respondió que todas las actividades todos lo asumen por igual; es decir quien este en el momento se le asigna la actividad.

Comentario

Según la entrevista realizada al gerente administrativo y general, se determinó que la empresa no cuenta con un manual de organización que identifiquen las directrices superiores y secundarias según jerarquía. Tampoco cuenta con un manual de funciones que toda empresa debe tener para que los miembros identifiquen sus roles y desempeño dentro de la empresa. Se asume en esta empresa que todos los trabajadores asumen sus funciones por juicio propio o iniciativa personal según su experiencia, con respecto a los planes de contingencia para resguardar los activos de almacén no cuentan con ninguno; lo cual hace suponer que la empresa está en constantes pérdidas en referencia a las mercaderías de almacén.

Personal de almacén y despacho

Se realizó la entrevista el día 09/08/2017 al personal de almacén y despacho de la empresa Distribuciones Mi San Luis SRL, Sr. Pedro Delgado Ruiz, Ángel Pahuara Flores y Ricardo Montenegro Arévalo; con el fin de obtener información referente al trabajo y desempeño en almacén.

A la pregunta si tenían un manual de funciones referente a sus cargos, nos respondieron que no, todos realizan las mismas funciones dependiendo las actividades que haya en el momento.

A la pregunta si hay un encargado general del almacén entre ellos, la respuesta fue que ninguno.

A la pregunta de quién es el encargado de recibir las guías de remisión y dar por certificadas estas; informaron que el dueño es el encargado de recepcionar la documentación y firmarlas una vez que se ha verificado la descarga.

A la pregunta cuál es su desempeño, respondieron; recibir la mercadería, almacenarla, despacharla al cliente en la tienda y llevar mercadería vendida a agencias de clientes de pueblos y del interior.

A la pregunta si cada vez que llega la mercadería y se descarga se verifica si este en buen estado y ven las fechas de vencimiento. Nos respondieron que los descargos son en gran cantidad y muchas veces por la disposición del tiempo no lo verifican ya que también se encargan de despachar a los clientes que compran en la tienda.

A la pregunta si cada producto o mercadería tenía un lugar específico en almacén para su depósito, nos respondieron que no; se almacenan según el lugar libre que haya en ese momento de la descarga de mercadería.

A la pregunta sobre si se hace cada mes o cierto tiempo reordenamiento de los espacios del almacén, nos respondieron que de vez en cuando se hacía por órdenes del dueño cuando hay tiempo.

A la pregunta si sucede el caso de encontrar mercadería vencida o en mal estado, cual es el proceder; respondieron que informan al dueño de lo ocurrido y este hace que los separe del resto de mercadería.

A la pregunta si se les descuenta sobre la mercadería vencida o en mal estado; respondieron que no les hacen ningún descuento por lo perdido económicamente.

A la pregunta si hacen eventualmente inventario de mercadería física con el sistema; informaron que no lo hacen.

A la pregunta de si tienen formas de mantener ciertas mercaderías que requieren ciertas temperaturas adecuadas para su almacenamiento, indicaron que todas se almacenan por igual.

A la pregunta que hacen con la mercadería vencida o en mal estado, respondieron que el 98% es desechado.

Comentario

Analizando la entrevista concluimos que al no haber y contar con un manual de funciones y responsabilidades todos hacen lo mismo según se presenten las tareas, nadie asume las responsabilidades del área, todos tiene el mismo nivel de jerarquía, las mercaderías no son del todo verificadas con respecto a su estado por ser en volumen, los espacios en almacén son iguales para todo tipo de mercadería, no disponen de hacer un inventario físico con el sistemático para verificar la existencia real de los productos, no hay descuentos por pérdidas de vencimiento o mal estado ya que estos solo se pierden sin medir consecuencias. No se abastecen ya que reciben mercadería, la despachan directamente y las trasladan a las agencias para el interior. Por eso creemos conveniente elaborar un plan de mejora en el área.

3.2 Resultados de la observación directa

Al utilizar este instrumento se registró aspectos como: se ubicó los lugares de la distribuidora externa como internamente, se logró ver al personal trabajando como cualquier día, despachando a los clientes, trayendo mercadería de los almacenes anexos para la tienda. Al dueño se le observó atendiendo a los clientes en caja tomando sus pedidos y haciendo las cobranzas. Nos dirigimos al almacén que está en la misma tienda y a los dos anexos cercanos a la distribuidora, observamos que no estaban ordenadas de manera adecuada el noventa por ciento de las mercaderías, apiladas muy altas que hacían que se deterioren las cajas que los contenían, los sacos de menestras no tenían

separadores entre ellos y el suelo, el ambiente no tenía ventilación para casos de extrema temperatura o humedad, la mercadería en mal estado estaba en el mismo lugar o junto a la buena. De tal manera se recolecto gran información que permitió enriquecer la investigación.

3.3 Análisis documentario

Para la investigación fue necesario contar con el apoyo de documentación fehaciente de la empresa en mención, la cual nos fue proporcionada según la necesidad de lo requerido, para este caso utilizamos el estado de situación financiera y el estado pérdidas y ganancias del primer semestre y del segundo semestre de año 2017, con el apoyo de todo el personal se logró hacer un inventario físico para ver si era lo real que existía en el sistema, caso que no reflejo lo mismo.

Reunida toda esta información se procedió a la elaboración de las actividades y los procesos para procesar la información y comparar los resultados obtenidos antes y después de aplicada la propuesta.

3.4 Tablas y Figuras

Figura N° 01

FLUJOGRAMA DE METODOLOGIA DE SOLUCION AL PROBLEMA

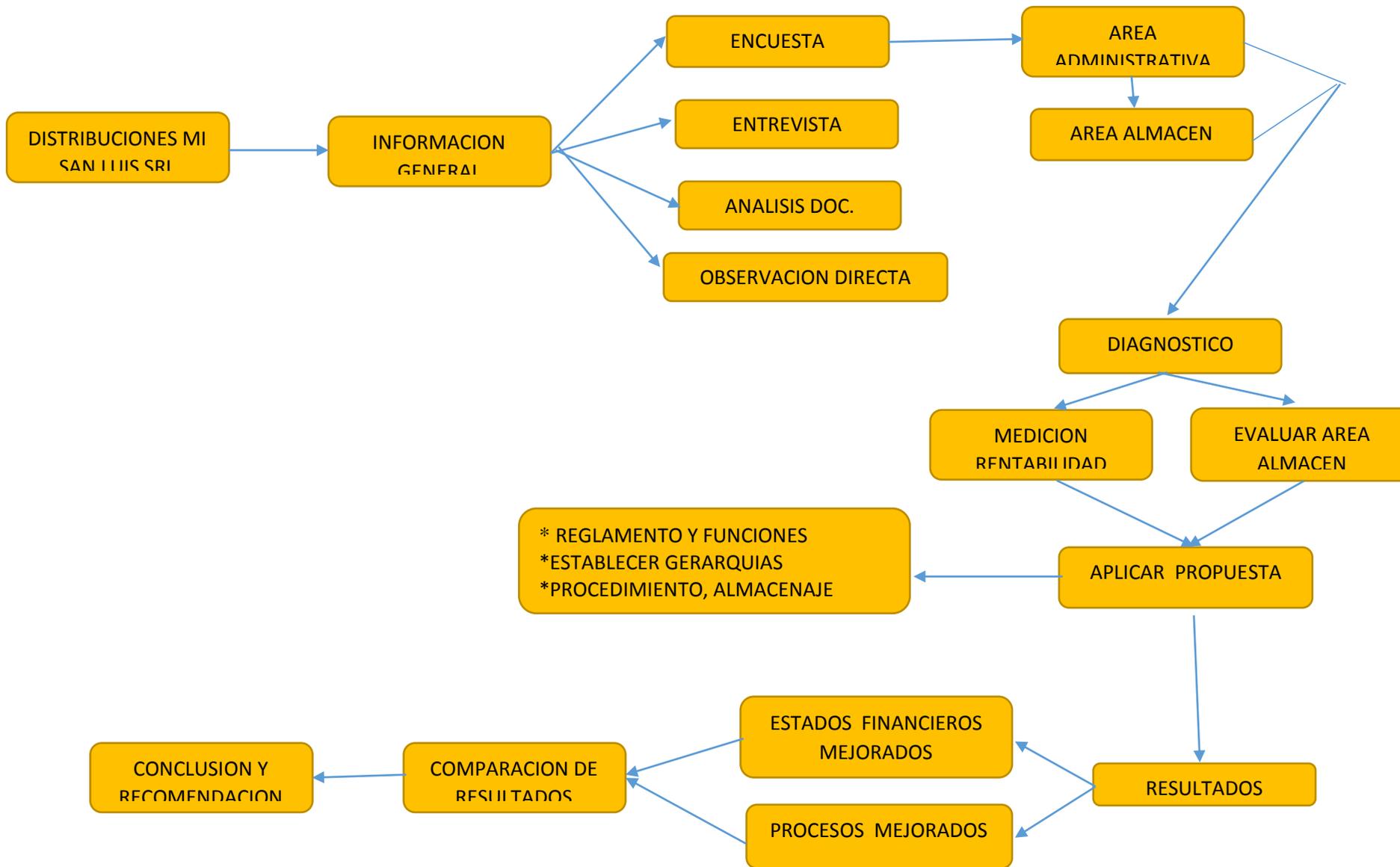


Figura N° 02
Organigrama General de la Empresa

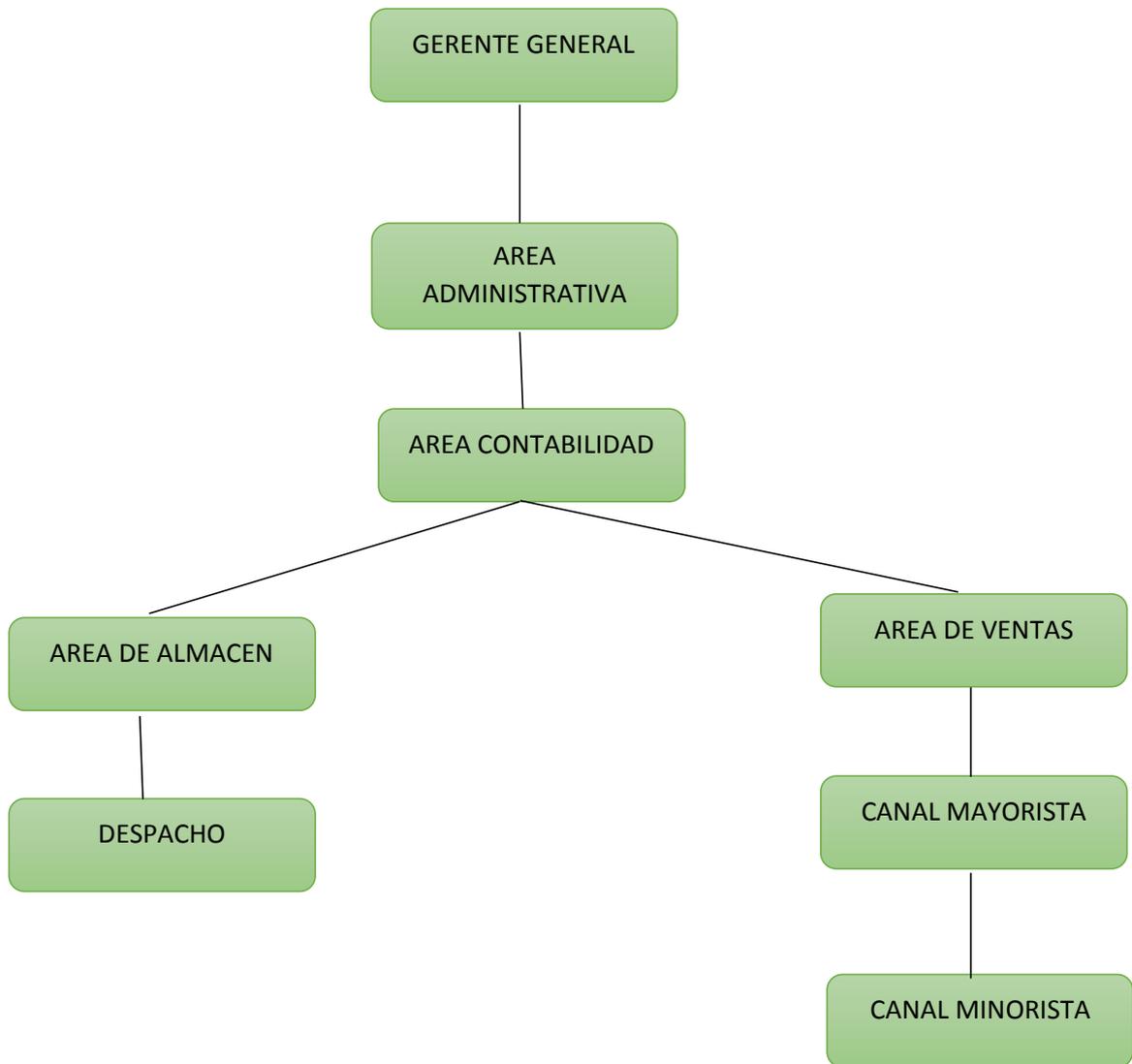
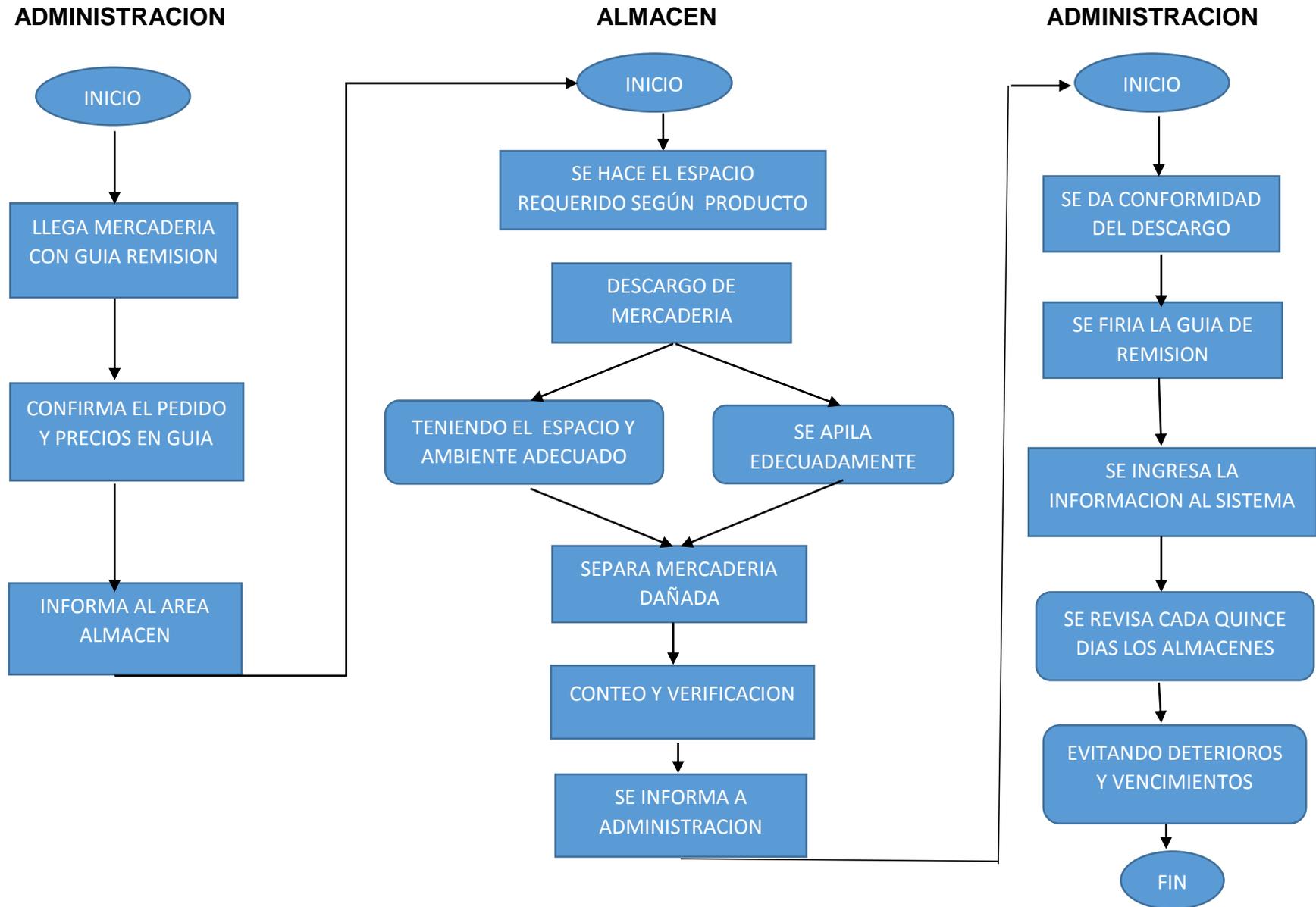


Figura N° 03 Flujograma del Área de Almacén y Áreas involucradas



IV. DISCUSION

En la presente investigación según el estudio realizado, el control interno de almacén influye de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Distribuciones Mi San Luis SRL. Los resultados que se obtuvieron en el primer objetivo específico al cual se refiere describir la situación actual del control interno de almacén de la empresa, se logró determinar que existen muchas deficiencias si se trata de una distribuidora que maneja productos en granos, condimentos y líquidos para el consumo. Se encontró que no cuentan con un manual de funciones para el área en mención, no hay un jefe inmediato del área que dé solución a los inconvenientes que se presenten y procedimientos adecuados que se deben seguir en el almacenaje. Todo esto asume la ausencia de un control interno del área.

Así lo afirma Reyes, P (2015) en su tesis titulada “Control interno del área de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa Textil del Carmen SAC Trujillo 2015”, concluye que: La propuesta de las mejoras del control interno del área de almacén para la empresa Textil del Carmen SAC, permitió determinar las deficiencias actuales como son los errores y demoras en las actividades, la mala gestión de los inventarios y la falta de capacitación, para buscar la manera de corregirlas en el futuro para que los problemas no sigan sucediendo así lograr un aumento en la rentabilidad como se vio reflejado en esta investigación.

Según NIA 315 (2013): el control interno es el procedimiento diseñado y puesto en práctica por los gerentes, administradores y personal organizativo, con el propósito de brindar la certeza de conseguir las metas concernientes a la legitimidad de la información financiera, rapidez de ejecuciones, además de la ejecución de las normas legales y reglamentario.

Analizando la rentabilidad que generó la empresa por medio de los ratios se determinó la rentabilidad económica de los beneficios antes de impuestos sobre el total de activos fue de 10.3 % para el primer semestre y de 13.52 % para el segundo semestre del año, como vemos se logró un incremento rentable aplicando un mejor control de procesos en el área de almacén.

Tal como lo afirma: (Bonson et al, 2009, p.249-258), La rentabilidad consiste fundamentalmente en el análisis financiero, aquí se mide el modo en que la empresa después de desarrollar su actividad y haber remunerado a todos sus factores productivos es capaz de generar un superávit para ser repartido a los accionistas. La rentabilidad puede estudiarse en relación con la inversión total, o en relación con los recursos propios invertidos. La rentabilidad económica se puede completar analizando sus componentes y las relaciones entre ellos. Por ejemplo se puede conocer el margen sobre ventas, la rotación del activo y el valor añadido. En consecuencia se respalda y sustenta la obtención de los resultados obtenidos.

V. CONCLUSIONES

La investigación realizada ha determinado la existencia de deficiencias en el control de los procesos de operaciones del área de almacén, tales como: la falta de un manual de procedimientos de procesos, la falta de dirección por un jefe de área, falta de un plan de contingencia ante cualquier eventualidad de deterioros de los productos.

Se evaluó que la situación actual del área de almacén de seguir en ese sentido sin control en sus procesos de almacenaje y adecuado supervisión regular del área corre un alto riesgo perjudicando a la empresa tal como se puede apreciar en los ratios y en los estados financieros comparados, dando una visión a la empresa de tales diferencias, la mercadería representa el activo para una empresa distribuidora por tal razón es de suma importancia su adecuado control de almacenaje y mantenimiento.

Para mejorar la situación económica de la empresa se elaboró una propuesta basada en una serie de procedimientos a seguir por el personal el cual tienen que acatar para tener un mejor control de los recursos y mantener la empresa en marcha.

Se aplicó la propuesta al área de control interno el cual mejoró el control de la mercadería, basado en los procedimientos correctos; generando un bienestar económico en la empresa tal como se muestra en los ratios de rentabilidad económica de 10.3 % para el primer semestre y de 13.52 % para el segundo.

VI. REFERENCIA

Referencias

- Abascal Fernández, E., & Grande Esteban, I. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC Editorial.
- Audidores, Contadores y Consultores Financieros. (2015). ¿Qué es el Control Interno y cuáles son los elementos? Audidores, Contadores y Consultores Financieros.
- Ballesteros Cerchiaro, L. (29 de Diciembre de 2013). WORDPRESS.COM. Obtenido de WORDPRESS.COM:
<https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>
- Balluerka Lasa, N., & Vergara Iraeta, A. I. (2002). *Diseños de investigación experimental en psicología*. Madrid: Prentice Hall.
- Bernal Bravo, C. (2010). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Mexico: Pearson.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson Educación.
- Camejo, J. (12 de Noviembre de 2012). Indicadores de gestión que son y para que usarlos. Obtenido de www.gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>
- Catácora Carpio, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. En C. C. Fernando, *Sistemas y Procedimientos Contables* (pág. 238). Venezuela: Editorial McGraw/Hill.
- Clauso García, A. (1993). Análisis documental: el análisis formal. *Revista General de Información y Documentación*, Vol. 3 (II,, 15.
- Diario Correo. (14 de agosto de 2016). <http://diariocorreo.pe>. Obtenido de <http://diariocorreo.pe>: <http://diariocorreo.pe>
- Diario Gestión;. (2015). Especial EMA: Las diez empresas más admiradas del Perú. *Diario Gestión*;, 2.
- Dicksee Lawrence, R. (1905). Auditoria. En R. Dicksee Lawrence, *Comprobación Interna, Auditoria Interna y Control Interno*.
- Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela. (1994). *Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados*. Venezuela. Obtenido de *Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados*. Venezuela.: <http://www.monografias.com/trabajos10/coni/coni.shtml>
- Gironella Masgrau, E. (16 de marzo de 2007). Cálculo de la rentabilidad económica de una empresa. Obtenido de Cálculo de la rentabilidad económica de una empresa: <https://economistas.es/Contenido/EC/gestor/boletines/Boletin16/03.pdf>
- Gordon Wood, S. (1984). *Fundamentos de la Investigación Psicológica*. México: Trillas.

- Gran Diccionario de la Lengua Española. (2016). Gran Diccionario de la Lengua Española. Obtenido de Gran Diccionario de la Lengua Española: <http://es.thefreedictionary.com/adhesion>
- Hernández Samoieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de Investigación Holística*. Caracas: SYPAL.
- I Levin, R., & S Rubin, D. (1999). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Prentice Hall.
- Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados - AICPA. (1949).
- Instituto Mexicano de Contadores A.C. (* de * de 1972). Instituto Mexicano de Contadores A.C. Obtenido de Instituto Mexicano de Contadores A.C.: <http://imcp.org.mx/?s=&search-type=normal&submit=Buscar>
- Joaquim Vergés , J. (2011). *Análisis del Funcionamiento Económico de las Empresas*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Kasdin, E. A. (s.f.). 2001.
- Meigs, w., & Larsen, G. (1994). *Principios de Auditoría*. México: Diana.
- Mendenhall William, R., & Reinmuth, J. (1978). *Estadística para Administración y Economía*. México: Grupo Editorial Iberoamericana.
- Normas Internacionales de Contabilidad. (s.f.).
- Normas Internacionales de Contabilidad. (2003). *Presentación de Estados Financieros*.
- Obando Cardenas, J. (31 de Mayo de 2011). Obtenido de Obando Cárdena, J. (31 de mayo de 2011). <http://jaimeobandocardenas.blogspot.com>. Obtenido de <http://jaimeobandocardenas.blogspot.com>: <https://es.scribd.com/doc/54640214/Control-Interno-en-el-marco-internacional>
- Oriol Llauradó. (12 de Diciembre de 2014). *netquest*. Obtenido de netquest: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
- Ortega Salavarría, R., & Pacherras Racuay, A. (2010). *Libros y Registros: Formatos Adecuados al PCGE Estados Financieros*. Lima: Ediciones Caballero Bustamante.
- Patrick Leonard, W. (1990). *Auditoría Administrativa*. En P. L. William, *Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa* (pág. 33). México: Editorial Dian.
- Piedra Herrera, F. (2009). *Contabilidad Financiera I*. España: Delta Publicaciones.
- Poch Torres, R. (1992). *Manual de Control Interno*. En P. T. Ramon, *Manual de Control Interno* (pág. Segunda Edición). Barcelona-España: Editorial Gestión 2000.
- Ramon Ruffner, J. (2017). http://www.academia.edu/6210897/EL_CONTROL_INTERNO_EN_LAS_EMPRESAS_PRI

VADAS. Obtenido de Control Interno en las Empresas Privadas:
http://www.academia.edu/6210897/EL_CONTROL_INTERNO_EN_LAS_EMPRESAS_PRIVADAS

Ramon Ruffner, J. G. (2004). El control interno en empresas privadas. El control interno en empresas privadas, 81.

Redondo, A. (1993). Curso Práctico de Contabilidad General - Décima Edición. Venezuela: Editorial Centro Contable Venezolano.

Sánchez Segura, A. (1994). Rentabilidad Económica. "Revista Española de Financiación y Contabilidad".

Santesmases Mestre, M. (2009). Diseño y Análisis de Encuestas en Investigación Social y de Mercado. Madrid: Pirámide.

Santillana González, J. R. (2015). Sistemas de Control Interno. México: Pearson.

Santillana González, J. R. (2015). Sistema de Control Interno métodos para examinar y evaluar el control interno. Estado de Puebla: Pearson.

Santillana González, J. R. (2015). Sistemas de Control Interno. México: Person.

SENCE. (s.f.). **SENCE Ministerio del Trabajo y Previsión Social**. Obtenido de SENCE Ministerio del Trabajo y Previsión Social: http://www.sence.cl/601/articles-4777_recurso_10.pdf

Tamayo y Tamayo, M. (2008). Metodología formal de la investigación científica. México: Limusa Noriega Editores.

William Holmes, A. (1994). Auditorías Principios y Procedimientos. México: Editorial Limusa.