

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



**Propuesta de control interno en la gestión de inventarios en
la empresa ACCES BUS S.A.C.**

Tesis para optar el título profesional de Contador público

Autor:

Abigail Katuska Jael Narro Sanchez

Asesor:

Mg. Pedro Orlando Vega Espilco

Lima, marzo de 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo Pedro Orlando Vega Espilco, docente de la Facultad Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Propuesta de control interno en la gestión de inventarios en la empresa ACCES BUS S.A.C.”** del bachiller Abigail Katuska Jael Narro Sánchez. tiene un índice de similitud de 20% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 09 días del mes de marzo del año 2023.



Mg. Pedro Orlando Vega Espilco

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 09 días del mes de marzo del año 2023 siendo las 08:00 horas, se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Iván Apaza Romero, el secretario: Mg. Margarita Jesús Ruiz Rodríguez como miembro: CPC. Abrahan Braulio Santos Maldonado y el asesor Mg. Pedro Orlando Vega Espilco, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: "*Propuesta de control interno en la gestión de inventarios en la empresa ACCES BUS S.A.C.*" de los Bachilleres:

a. **Abigail Katiuska Jael Narro Sánchez**

Conducente a la obtención del Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): **Abigail Katiuska Jael Narro Sánchez**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	14	C	ACEPTABLE	BUENO

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

PROPUESTA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA ACCES BUS

PROPOSAL FOR INTERNAL CONTROL IN INVENTORY MANAGEMENT IN THE EMPRESA ACCES BUS

Abigail Narro Sánchez¹
Pedro Vega Espilco²

³Universidad Peruana Unión, Perú

Mail: abigailnarro77@gmail.com, poveconq@gmail.com

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo presentar una propuesta de control interno en la gestión de inventarios a la empresa Aces Bus SAC de la ciudad de Lima, el estudio fue de enfoque cuantitativo; se diagnosticó las actividades de control en los procesos de compra, recepción, abastecimiento y despacho.

Se elaboró y aplicó una encuesta conformada por preguntas dicotómicas, para el procesamiento de la información se utilizó el software estadístico SPSS. La población muestral estuvo constituida por los trabajadores de la empresa Aces Bus.

Con las bases teóricas encontradas y después de haber aplicado las encuestas se diagnosticó el hallazgo de aspectos negativos en la gestión de inventarios; por lo cual se procedió a proponer un control interno de gestión de inventarios consiguiendo así su mejora en la supervisión del sistema, precios, el control de los procesos logísticos y los indicadores de gestión de inventarios.

La propuesta de control interno en la gestión de inventarios en la empresa Aces Bus S.A.C, y la capacitación del personal logrará mejoras en la gestión convirtiéndola en una empresa competitiva, eficiente en el mercado nacional.

Palabras clave: Control interno, gestión de inventarios, eficiencia, actividades de supervisión

ABSTRACT

The objective of the research was to present a proposal for internal control in inventory management to the company Aces Bus SAC in the city of Lima, the study had a quantitative approach; the control activities in the purchase, reception, supply and dispatch processes were diagnosed.

A survey made up of dichotomous questions was elaborated and applied, for the processing of the information the SPSS statistical software was obtained, the population was constituted by the workers of the Aces Bus company.

With the theoretical bases found and after having applied the surveys, the finding of negative aspects in inventory management was diagnosed; Therefore, an internal control of inventory management was proposed, thus achieving its improvement in the supervision of the system, prices, control of logistics processes and inventory management indicators.

The proposal of internal control in the management of inventories in the company Aces Bus S.A.C, and the training of the personnel will achieve improvements in the management turning it into a competitive, efficient company in the national market.

Keywords: Evaluation, quality, company, university-company link

INTRODUCCIÓN

El control interno en gestión de inventarios, actualmente, es de vital importancia dentro de las organizaciones debido a que es un área bastante sensible dado que se comprometen cuentas de ingresos y gastos los que pueden generar hechos ajenos al fin que persiguen las empresas. Sumado a esto, nos encontramos en un mundo cada vez más competitivo y exigente, es de gran importancia revisar y gestionar correctamente las existencias poniendo en práctica el control interno de inventarios logrando mejoras en la gestión que ayudará a la toma de decisiones y alcanzando las metas empresariales.

La empresa Access Bus actualmente no lleva un correcto control de gestión en los inventarios, cuando se hizo la visita a la empresa se encontró diversas falencias mediante encuestas a los trabajadores se encontró resultados negativos en gestión de inventarios de la empresa lo impactante en los resultados se encontró que los precios no eran actualizados de acuerdo a la llegada de lotes no se encontraba un manual de procesos de los procesos de requerimiento, verificación y almacenamiento.

Las empresas en general manejan un sistema de inventario que les permite funcionar casi de manera interrumpida. La gestión de inventarios constituye una de las funciones más complejas de las organizaciones (Peña & Da Silva Oliveira, 2016). Asimismo, indica que si no se conserva el stock adecuado se ocasiona costosas interrupciones en los procesos o servicios que requiera de dicho producto en el mercado debido a que si no existe un control y la empresa no cuente con un sistema que alerte sobre la disminución del bien en el almacén, no habrá forma de planificar las acciones destinadas al reabastecimiento.

La gestión de inventarios se entiende como la planificación de parte de la gerencia para mantener stock adecuado, optimizando recursos propios para lograr mayores competencias, abasteciéndose de activos que los clientes requieren, sin que estos generen sobrecostos. Para esto se requiere de información sobre las demandas esperadas, las cantidades de inventario disponibles y en proceso de pedido, entre otros (Asencio Cristóbal et al., 2017).

Yisser (2013) indica que la existencia de inventarios implica incurrir en una serie de costes (pedido, almacenamiento y ruptura de stock), por lo que las empresas necesitan contar con una buena gestión de inventarios. Además, la evolución de los negocios y la necesidad de competir obliga a las empresas a innovar, a diferenciarse y a encontrar nuevas formas más eficientes de producir y de ofrecer sus productos al mercado.

Guerra & Zegarra (2020), aporta que la gestión de inventarios es un plan de organización junto a herramientas para un orden y control en existencias, generando beneficios en la empresa y así misma satisfacción en los clientes.

Lozano Robles, (2017), en su estudio concluye que es importante la gestión de inventarios debido a que ayudará a que funcionen con la mayor eficiencia e indica que la rotación de existencias se convierte en dinero y son los primordiales componentes del capital de trabajo. El inventario es su propósito conocer el estado de las existencias, para realizar el pedido de las mercancías; abastecer a la entidad para el constante movimiento, es decir tiene un papel de importancia para estar a la expectativa de la demanda. (Ortega Marqués et al., 2017)

Define Duran (2019) Los inventarios representan la inversión más grande en la empresa debido que gracias a la venta de estos activos la empresa genera ganancias y son indispensables para la optimización de las utilidades. En diversas circunstancias los empresarios no reconocen la debida importancia.

Según Meana (2017), el inventario es el seguimiento permanente a los materiales o bienes patrimoniales de la organización, que se lleva a cabo para regular la cuenta de existencias, evitando pérdidas y reconociendo los beneficios que haya habido.

Alvarado (2016), indica que el control interno de inventarios permite mejorar la rentabilidad de la empresa consiguiendo a ello tuvo resultados favorables debido a que mejoró reduciendo la cantidad de productos vencidos, desperdiciados y pérdidas mejorando la rentabilidad y la gestión de los inventarios.

Por otro lado, Guerra et al., (2021) señala que en la mayoría de las empresas el control de inventarios se presenta como un inconveniente dentro de sus actividades. Esto pareciera hasta irreal debido a que ninguna empresa desea tener pérdidas, sin embargo, es real y es ocasionado solo por el pequeño detalle de no tener funcionando eficientemente el sistema de gestión de inventarios.

Luna, (2016) indica que el control interno como un conjunto de elementos que permiten respaldar los logros y los objetivos en una entidad, recaen en elementos relacionados con la efectividad y eficiencia en las operaciones de la institución.

Por su lado, Meigs (2013) expresó que el objetivo del control interno es: “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización”. De esto entendemos que, el logro de los objetivos y metas de la empresa pueden perturbarse debido a errores y omisiones que se hayan presentado, sin que se dé el trato adecuado por lo que ha afectado el logro de los objetivos de la entidad.

Guevara y Ballardó (2017), señala que la realización de políticas de control interno incide en el logro de las metas de los objetivos organizacionales.

Para Pérez-Vergara et al. (2020), un control interno permite determinar e identificar la cantidad de los productos y las falencias que presenta la empresa.

Moreno (2006) señala que los procesos de valor es una herramienta que permite sistemáticamente identificar todo aquello que no da valor al producto final, y que con su eliminación se reduce el coste total del producto, entendiendo como valor de un proceso aquello por lo que el cliente está dispuesto a pagar.

Quintero (2006), indica que los procesos de valor son necesarios porque las necesidades del cliente van cambiando conforme el tiempo transcurre, es necesario conocer si los procesos y el servicio están aportando valor, si se está realizando con los recursos necesarios y con efectividad.

Santiesteban (2018), indica que el control de procesos se divide en dos funciones: La adquisición de datos aporta con la información para el mantenimiento y las acciones de control con la implantación de las acciones con el fin operativo como de mantenimiento.

López (2011), define proceso de control que es el proceso sistemático de medir las actividades realizadas en la organización para que pueda cumplir con los objetivos y expectativas de el plan establecido.

Es por ello que surge la necesidad del estudio, en la que planteará una propuesta de control interno en la gestión de inventarios de la empresa Aces Bus con el propósito de encontrar las limitaciones de la entidad y mejorar las relaciones comunicativas que permitan mayor efectividad en sus operaciones.

El presente trabajo esta direccionado a la gerencia general para que puedan comprender la importancia del control interno en la gestión de sus existencias que involucra todos los almacenes y como objetivo principal fue diseñar una propuesta de control interno en la gestión de los inventarios.

METODOLOGÍA

Según Rodríguez (2017) “La metodología de la investigación se considera y se define como la disciplina que elabora, sistematiza y evalúa el conjunto del aparato técnico procedimental del que dispone la Ciencia, para la búsqueda de datos y la construcción del conocimiento

científico” (p. 16).

La población muestra del presente estudio estuvo compuesto por 60 trabajadores de la empresa Aces Bus, que laboran en las distintas áreas que abarca la entidad.

Es de enfoque cuantitativo, pues según Sampiere (2014) considera que este tipo de enfoque permite contestar preguntas de investigación con la que se puede probar hipótesis previamente diseñada por el investigador y que para tal objetivo se realizan mediante cuestionarios cerrados, para obtener datos numéricos que permita medir. Por otro lado, la investigación es no experimental porque no se manipuló las variables de estudio. Los participantes del estudio fueron tomados al azar.

El instrumento de estudio fue la encuesta mediante cuestionario estructurado. Según opinión de Malhotra (2018): “Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, dicho cuestionario está diseñado para obtener información específica.

II RESULTADOS

En la siguiente Tabla se observan las dimensiones del estudio y el resumen de los resultados los cuales indican preguntas relacionadas a los objetivos que buscan conocer el estado actual de la empresa.

Tabla 1

Dimensiones	No	Si
Análisis de procesos de valor	44.20%	55.80%
Procesos de control	57.70%	42.30%
Distribución y marketing	34.00%	66.00%
Eficiencia y eficacia	38.00%	62.00%

En la tabla 1 se visualiza los resultados de la investigación de acuerdo a los objetivos. Se busca obtener información real de la situación actual de la empresa Aces Bus. Cada dimensión responde varias preguntas:

En el ítem de análisis de procesos valor, un 55.8% indica que no cuenta con un manual de procedimientos por lo cual no hay un debido análisis de procesos de valor evidenciando deficiencias en los procesos de almacén despacho y reabastecimiento.

En los procesos de control un 55.7% indican que su manejo es deficiente ya que no cuenta con un manual de procedimientos, por otro lado, los inventarios son realizados por personal externo; la empresa no cuenta con ningún seguro por robo.

En la distribución y marketing un 66% indican que se requiere mejoras en dicha área ya que no se ha estado vendiendo los productos a los precios correspondientes por falta de actualización en el sistema.

Respecto de la eficiencia y eficacia un 62% indica que los trabajadores si se necesitan y están de acuerdo que es de vital importancia el control interno en la gestión de los inventarios.

Descripción de la propuesta

A través del presente trabajo se visualizó las falencias en la gestión de inventarios; es por ello que se presenta la siguiente propuesta de control interno en la gestión de inventarios buscando la eficiencia y eficacia en los procesos.

Desarrollo de la propuesta

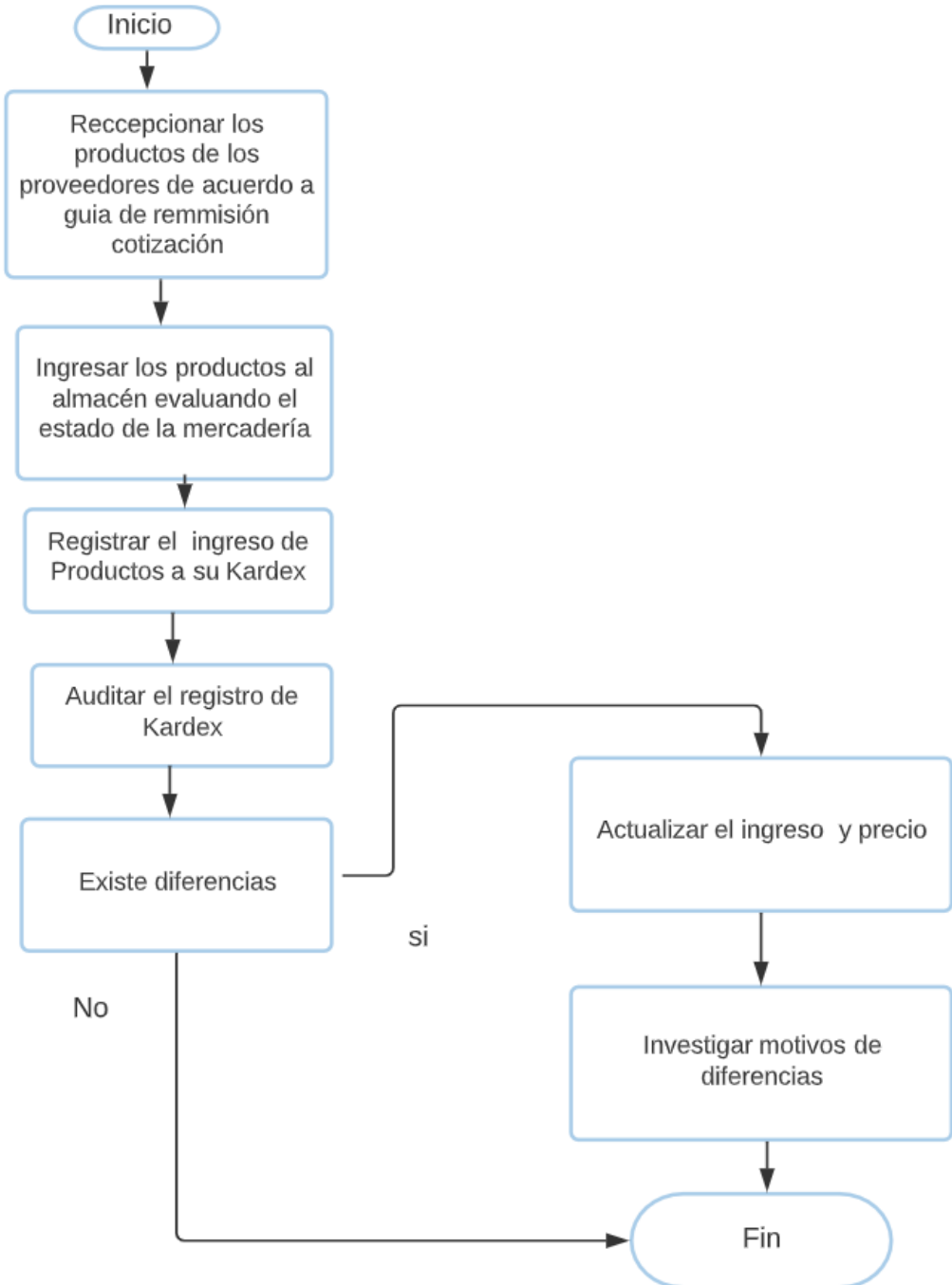
Tabla 2- Desarrollo de la propuesta

Indicadores	Acciones	Responsables
Revisión e inspección Toma de inventario	Se debe autorizar las inspecciones de la toma de inventarios al personal designado por el administrador de logística.	Jefe de almacén Ayudantes
Conocimiento de los trabajadores sobre la importancia del control	Capacitación asidua Actualización continua Evaluación constante	Administrador
Procesos de compra, recepción y reabastecimiento y control de productos	Compra realizada de acuerdo a la cotización y de acuerdo a la necesidad mínimas que se planteó por requerimiento Recepción de mercadería con guía cotización y orden de compra o servicio Realizar la verificación si se registra adecuadamente los movimientos de las existencias en los kárdex. El departamento de logística será el encargado de mantener actualizado el kárdex contrastado con las existencias físicas. Se deberá tener actualizado el precio de las existencias según la fecha de ingreso de cada lote de mercadería. Se debe revisar el estado de la mercadería antes de firmar el documento de conformidad para su posterior traslado a otras sucursales. Corroborar que las existencias estén debidamente aseguradas. Verificar que la mercadería está correctamente almacenada.	Administrador Ayudante de Almacén

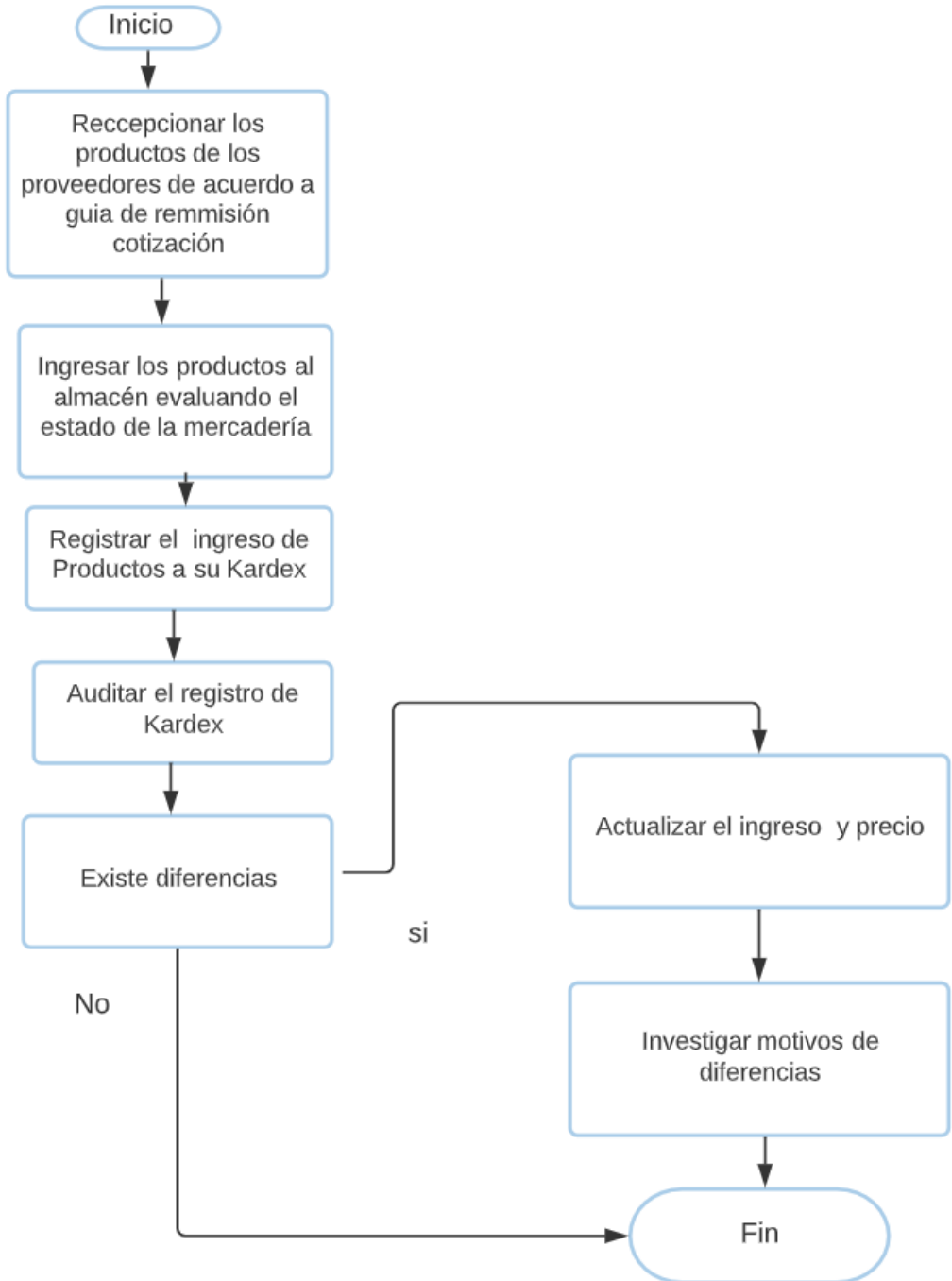
Control y análisis del inventario	<p>Establecer políticas para el manejo de inventarios.</p> <p>Realizar un manual que señale las funciones del personal a cargo de los inventarios.</p> <p>Comprobar que las salidas de almacén sean correctamente autorizadas.</p> <p>Se debe realizar el inventario semanal sobre las existencias en el almacén y sistema para un buen control.</p> <p>Se debe clasificar los productos deteriorados.</p> <p>Se debe verificar en el área contable las diferencias de saldos con el almacén para la realización de los ajustes para dar de baja.</p> <p>Corroborar que los saldos en los inventarios al cierre del periodo, sean los correctos tanto en unidades físicas, como en valores monetarios.</p> <p>Verificar la existencia de cotizaciones para la adquisición de existencias en todas sus variedades que constituyen el inventario.</p>	Jefe de almacén Ayudante de almacén
Manuales de políticas y control interno	<p>Medidas de control interno</p> <p>Sistema de control interno</p> <p>Cumplimiento de los procedimientos.</p>	Administrador
Bajas de Productos	<p>Realizar un acta refrendado por el departamento de contabilidad y el jefe de almacén antes de dar salida a existencias dañadas.</p>	Contador General Jefe de Almacén
Determinación de mínimos y máximos	<p>Cálculo de stock mínimo de un producto tomado por referencia.</p> <p>Definir el punto-reorden, el nivel de existencias el cual es necesario hacer el pedido.</p> <p>Monitorear inventarios en tiempo real: cada vez que llegue al mínimo planear una compra.</p> <p>Actualización constante</p>	Jefe de Almacén Ayudante de Almacén
Departamento de Contabilidad	<p>Mantener un control del registro contable de los movimientos del almacén.</p>	Analista Contable

	Realizar la conciliación mensual de saldos de almacén con contabilidad. Comprobar que el registro de los inventarios, están debidamente respaldados con documentos.	
Capacitar y dar importancia que requiere el personal	Transparencia Laboral Mejora en los Procesos	Administrador

Flujo de actividades de Almacén



Flujo de actividades de Almacén



Política y Procedimientos de Gestión de Inventarios

Objetivo

Establecer lineamientos y controles en la gestión de inventarios para garantizar el proceso de recepción, instancia, despacho y reabastecimiento de mercadería solicitada por la empresa, siendo esta eficaz, eficiente y transparente.

El administrador y los trabajadores involucrados están obligados a cumplir la política y procedimientos en la gestión de inventarios como parte de sus responsabilidades.

Política

El encargado de almacenes, recibe la mercadería y verifica la calidad, y el estado del producto. Ingresa el producto con el requerimiento solicitado, contrastando la guía de remisión y la cotización.

El almacenero deberá comunicar al jefe de almacén las cantidades y el estado de los productos para realizar el trámite de devolución de las existencias, así mismo debe entregar una copia de la guía para que se realice el ingreso de la mercadería al sistema indicado si los precios han variado en algún producto.

El jefe de almacén y el personal de apoyo debe registrar la salida del producto vendido cuando ocurra este hecho.

Todo material solo saldrá de almacén con guía de remisión firmada por el jefe de almacén y administrador.

El administrador delega a su equipo la realización de inventarios no menos de cinco veces al mes, se debe sacar alguna muestra de producto más al mes tomando en cuenta las existencias de más valor y las que son de mayor rotación.

Conclusiones

A través de esta investigación se pudo comprobar la existencia de dificultades y deficiencias ocasionadas por la ausencia de control en la gestión de los inventarios de la empresa Aces Bus, lo que genera serios problemas de posibles pérdidas o fraudes dentro de la misma empresa que a su vez se puede visualizar que se realizan estados financieros no confiables, ni útiles para la toma de decisiones que son características distintivas en concordancia con las normas internacionales de información financiera.

Los procesos de requerimiento, adquisición, recepción, verificación, almacenamiento y despacho de las existencias, tiene serios errores y una total falta de orden y resguardo. No existen mecanismo de control, ni políticas establecidas sobre los encargados de cada uno de los procesos lo que causa desorden y pérdidas económicas por la mala gestión de este rubro importante en la presentación de los estados financieros.

La propuesta presentada en el presente artículo permite a permitirá en primer lugar mantener un stock mínimo en los inventarios que permita atender a los clientes sin que esto genere sobrecostos por almacenamiento. Por su parte, las capacitaciones permitirán tener colaboradores especializados y motivados, porque representaría oportunidad de crecimiento personal. La propuesta también abarca el establecimiento de un manual de funciones donde

se indique las responsabilidades del personal, tanto en el cuidado de las existencias, como en su gestión de la documentación necesaria de ingresos y salidas, para mantener información confiable y segura libre de errores materiales que coadyuven en la obtención de mejores resultados para la empresa.

Discusión

Judith Torres Cruzado (2017) concluye que es indispensable un adecuado planeamiento del control interno, pues gracias a este se logró evitar riesgos y fraudes en el momento de la adquisición del producto, se cuidó los activos y los intereses de las empresas, mejoró la eficiencia y procesos de control interno de la misma y el cumplimiento de las metas de las empresas comercializadoras.

Hemery et al. (2013), alcanzó la protección de los inventarios y una verificación confiable de sus registros contables, logrando la eficiencia de las 14 operaciones, relacionadas con la administración de los almacenes como resultado la implementación del sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios fue un elemento de eficiente a la empresa para conseguir una ventaja competitiva consiguiendo mejoras.

Por su parte, Bonilla (2019) implementó controles basándose en el establecimiento de políticas y procedimientos para el personal de la empresa, resaltándose la adecuada gestión y control de su principal activo en el cual se centra sus inventarios. Caman et al. (2020) comprobó que la aplicación del control interno repercute positivamente en la gestión de inventarios, también en las adquisiciones de la empresa, así como en el almacenamiento de la mercadería y por último en la comercialización de los inventarios.

Todos los trabajos mencionados anteriormente en el presente artículo, coinciden en sus conclusiones que el tener medidas de control interno impacta de manera positiva en la gestión de los inventarios. En este trabajo, también hemos podido evidenciar que ante la ausencia de políticas y medidas de control interno, se generaba mala gestión en los inventarios por lo que presentamos como propuesta implementarlos en procura de mejora de este tipo de activos de la empresa.

REFERENCIAS

- Alvarado Zavaleta, S., & Garcia Garcia, A. (2016). *Implementacion de un sistema de control de inventarios que mejoren la rentabilidad de la empresa repalsacolors S.A.C. Trujillo, 2016.*
- Bonilla, K. (2019). Implementación de control interno para la gestión de inventarios. Universidad de Piura. Perú.
- Caman, A.; Tirado, W. y Manrique, K. (2020). Control Interno y Gestión de Inventarios en la Empresa Comercial Bodega Sueng. Tesis. Universidad Nacional del Callao. Lima, Perú.
- Duran, Y. (2019). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión gerencial*, 0(1), 55–78.
- Guerra, M.; Gertrudis, F.; Zegarra, S. & Lubby, C. (2021). *Inventarios en el almacén de una empresa comercializadora de productos del rubro industrial.*
- Guerra, M., & Zegarra, S. (2020). *Propuesta de mejora en la gestión de inventarios en el almacén de una empresa comercializadora de productos del rubro industrial.*
- Guevara, J., & Ballardo, I. (2017). *Implementacion de un sistema de control interno en los almacenes, para mejorar la gestion de inventario de la empresa seguridad industrial guevera EIRL, Lima 2017.* Perú.

- Lohana quintero, J. (2006). *La cadena de valor una herramienta del pensamiento estratégico*.
- López, A. (2011). *El control de procesos industriales y su influencia en el mantenimiento*.
- Lozano, M. (2017). El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. in *retos* (vol. 7, issue 13, p. 123). <https://doi.org/10.17163/ret.n13.2017.08>
- Luna, O. (2016). *Sistemas de control interno para organizaciones* (i. de investigacion (ed.); primera ed).
- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios - pedro pablo meana coalla - google libros* (p. 87). <https://books.google.com.pe/books?id=ml5idgaaqbaj&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Moreno, C. (2006). *Análisis de procesos de valor*.
- Ortega-Marqués, A.; Padilla-Domínguez, S.; Torres-Durán, J. & Ruiz-Gómez, A. (2017). Nivel de importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa. *liderazgo estratégico*, 7(1), 71–82. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3261>
- Peña, O. & Da Silva Oliveira, R. (2016). Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas. *Telos*, 18 (2), 187–207.
- Perez-Vergara, I.; Cifuentes-Laguna, A.; Vásquez-García, C. y Marcela-Ocampo, D. (2020). Un modelo de gestión de inventarios para una empresa de productos alimenticios. *Ingeniería industrial*, xxxiii (2), 227–236.
- Sampiere, R. (2014). *Metodología de investigación* (e. mexicana (ed.); mexicana,).
- Santiesteban, A. (2018). *sistema y proceso de control*.