

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad y Gestión Tributaria



Estudio del ambiente de control en la empresa BIMA & H S.A.C.

Por:

Stephany Corina Llanos Meléndez

Jam William Meléndez De La Cruz

Asesor:

Dr. Eudal Delmar Santos Gutiérrez

Lima, diciembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Dr. E dual Delmar Santos Gutiérrez de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad y Gestión Tributaria, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Estudio del ambiente de control en la empresa BIMA & H S.A.C" constituye la memoria que presenta la Bachiller Stephany Corina Llanos Meléndez para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los 04 días del mes de diciembre del año 2019.



Dr. E dual Delmar Santos Gutiérrez

Asesor

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

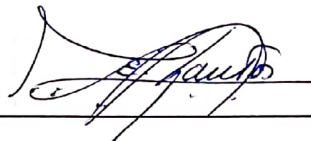
Dr. Edeal Delmar Santos Gutiérrez de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad y Gestión Tributaria, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Estudio del ambiente de control en la empresa BIMA & H S.A.C" constituye la memoria que presenta la Bachiller Jam William Meléndez de la Cruz para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los 04 días del mes de diciembre del año 2019.



Dr. Edeal Delmar Santos Gutiérrez

Asesor

Estudio del ambiente de control en la empresa BIMA & H S.A.C.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el Grado Académico de Bachiller en Contabilidad
y Gestión Tributaria

JURADO CALIFICADOR



Mg. Sinforiano Martínez Huisa
Presidente



C.P.C. Abraham Braulio Santos
Maldonado
Secretario



Dr. Edual Delmar Santos Gutiérrez
Asesor

Lima, 01 de diciembre de 2019



Estudio del ambiente de control en la empresa BIMA & H S.A.C.

Study of the control environment in the company BIMA & H S.A.C.

Stephany Corina Llanos Meléndez, Jam William Meléndez De La Cruz

EP. Contabilidad y Gestión Tributaria, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad

Peruana Unión Lima

Resumen:

El presente artículo tiene como finalidad la revisión y elaboración de una propuesta de un modelo y procedimiento para el estudio del ambiente de control en la empresa BIMA & H. S.A.C. es un elemento básico del sistema de control interno. Se hace referencia de esta investigación, en la cual se sustenta el análisis realizado de los criterios de diversos autores acerca de que el ambiente de control es el andamiaje del sistema de control interno, así como la no existencia de un fundamento metodológico para implantarlo. Esto permitió el diseño de un modelo y procedimiento, basado en la filosofía de la mejora continua, para implantar ese componente. Se demuestra que la norma base de este componente es la gestión integrada del capital humano (GICH) y se valora por el método de expertos el modelo y procedimiento propuesto. La investigación permitió comprobar, que han sido varios los países, en dependencia de sus características, que han realizado aportes para la elaboración de un marco conceptual que defina el sistema de control interno y sus herramientas. El presente artículo muestra los resultados de una investigación desarrollada para lograr un acercamiento al diseño de un modelo y procedimiento para la empresa BIMA & H. S.A.C., teniendo como base el sistema de gestión integrada del capital humano que permita implantar el ambiente de control y contribuir a la mejora del sistema de control interno de las organizaciones peruanas.

Palabras Claves: Ambiente de control, Control interno.

Abstract:

This article presents a proposal for a model and procedure for the study of the control environment in the company BIMA & H. S.A.C. it is a basic component of the internal control system. Reference is made to this research, which supports the analysis made of the criteria of some authors that the control environment is the scaffolding of the internal control system, as well as the non-existence of a methodological foundation to implement it. This allowed the design of a

model and procedure, based on the philosophy of continuous improvement, to implement that component. It is shown that the basic norm of this component is the integrated management of human capital (GICH) and the proposed model and procedure is valued by the expert method. The investigation made it possible to verify that there have been several countries, depending on their characteristics, that have contributed to the development of a conceptual framework that defines the internal control system and its tools. This article shows the results of a research developed to achieve an approach to the design of a model and procedure for the company BIMA & HSAC, based on the integrated management system of human capital that allows to implement the control environment and contribute to the improvement of the internal control system of Peruvian organizations.

Keywords: Control environment, internal control.

Introducción

La empresa BIMA & H S.A.C fue creada el 16 de enero del 2013, la actividad principal es el transporte de carga por carretera, sus actividades secundarias: la extracción de piedra, arena y arcilla para empresas mineras, también ofrece la venta al por menor y mayor de combustible. La empresa a través de lo ofrecido busca tener un cliente satisfecho que se brinde seguridad, calidad y garantía de todo lo que se viene ofreciendo. La empresa también busca ser un buen lugar para trabajar, ser uno de los mejores a nivel sector que ofrezca no solo sus productos o servicios si no el talento humano de cada trabajador. Para la empresa es de mucha importancia contar con un ambiente de control adecuado, para evitar que haya pérdidas, fraudes o negligencias por parte de los empleados que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos.

El presente artículo vio la necesidad de mejorar el aspecto del ambiente de control en la empresa BIMA & H S.A.C que servirá para solucionar los problemas existentes (Manrique Torre, 2015), no siempre se reconoce el trabajo de los empleados, no hay comunicación dentro de la organización, la gerencia no muestra interés en cuanto a las labores que se viene realizando (Moreto, 2016). Definir la estructura organizacional, las políticas de administración de recursos humanos y las relaciones jerárquicas de autoridad y responsabilidad; también hay aspectos informales que incluye la integridad, los valores, la filosofía y el estilo de gestión que hay entre los jefes y sus subordinados (Torres Cruzado et al., 2014).

Por otro lado, se conoce que toda la empresa, asociación u organización se constituye con un objetivo común unir las capacidades, recursos y habilidades de un grupo de personas con el propósito de llevar a cabo una idea o proyecto que traiga como resultado beneficios personales, sociales, económicos, etc según (Melgarejo, 2017). Es por ello que el objetivo general del presente trabajo es determinar en qué medida influye el ambiente de control dentro de BIMA & H S.A.C,

los objetivos específicos: es la influencia que tendrá la distribución de las responsabilidades dentro de la empresa y el buen manejo de las políticas y normas del ambiente de control.

La Presuposición Filosófica, según Elena G. White, Dios nos dice que mediante sus obras providencias y la influencia de su Espíritu Santo en el corazón. En las circunstancias y ambiente, de los cambios que suceden diariamente entorno nuestro, podemos encontrar preciosas lecciones con tan solo abrir nuestros corazones para recibirlas. El salmista, rastreando la obra de la Providencia divina, dice “La tierra está llena de la misericordia de Jehová” ¡Quien sea sabio, observe estas cosas; y consideren todas las misericordias de Jehová! El autor indica que habrá muchas circunstancias o imprevistos en nuestras labores, estudios, etc. Pero de ello debemos aprender, cada suceso que nos pasa en nuestra vida siempre nos deja una lección, para ello nosotros tenemos que ser conscientes de cada decisión que tomemos durante nuestra vida.

Marco teórico

Definiciones de ambiente de control:

Salinas, 2016 El ambiente de control es el primer componente del sistema de control interno, refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes; establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia del control de las personas. El clima de control según (Betancur, 2016) que surge en la conciencia individual y grupal de los integrantes de una organización, por historia, cultura y las pautas dadas por la alta dirección; la entidad tiene que tener un entorno organizacional favorable al ejercicio de las buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. (D. Espinoza, 2013) Nos demuestra un compromiso para atraer, desarrollar y retener competentes las personas en alineación a los objetivos (Sampieri, Valencia, & Soto, 2014).

Chicaiza, 2012 Dice que el ambiente de control tiene gran influencia en forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen objetivos y estiman riesgos. Según (Alva & Saavedra, 2016) Asegura transparencia en la información, competitividad en el mercado dado a las eficiencias operativas que conlleva a alinear los sistemas operativos y financieros al servicio de la empresa.

Gutierrez, 2004 Que un ambiente de control asegura transparencia en la información, competitividad en el mercado dado a las eficiencias operativas que conlleva a alinear los sistemas operativos y financieros al servicio del gobierno corporativo. Un ambiente de control débil en las compañías es deficiente, existen sistemas de control interno estándares como el planteado en el COSO, se describe 26 principios asociados con los componentes (Coso, 2007).

Fundamentos teóricos:

Ambiente:

Es un término con origen en latín *amb ens*, que significa “que rodea”. Esta noción hace referencia al entorno que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales (D. Espinoza, 2013) El ambiente, por lo tanto, está formado por diversas condiciones, tanto físicas como sociales, culturales y económicas (Cadillo Sigueñas, 2017).

El ambiente se refiere al establecimiento de un entorno así pueda estimular e influenciar en las tareas del personal con respecto al control de sus actividades (Chavez, 2016). En otras palabras, el personal viene hacer la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad, valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que descansa (Huapaya, 2017). También tiene como gran dominio en la forma en que se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y riesgos.

Control:

Ureña, 1998 Dice que es un mecanismo preventivo y correctivo con el propósito de asegurarse que los eventos se ajustan a los planes, a los objetivos y/o a las metas. (Guajardo y Andrade, 2012a) También es necesario aplicar medidas correlativas de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. El control se ejerce en todos los niveles de las organizaciones; desde los niveles superiores o jerárquicos, hasta los niveles inferiores u operativos (Torres Cruzado, 2014).

Componentes operativos:

Filosofía de la dirección:

La actitud ejemplar que debe mantener el jefe y los funcionarios, fomentando el respeto y apoyo al control entendido como una competencia de la gestión (Nieto, 2012), actuando siempre con transparencia por el logro de los objetivos institucionales. Se expresa de la siguiente manera:

- Los propósitos fundamentales y la razón de ser de la organización son misión, visión y valores.
- La dirección que debe seguir la gestión de la empresa son: directrices, estrategias, objetivos corporativos o estratégicos.
- Las orientaciones que guiarán la toma de decisiones y las líneas de conducta que deben caracterizar a sus miembros (políticas generales de la empresa).
- Reforzar actitudes hacia los principios y estimaciones contables.
- Para que la filosofía de dirección sea algo más que un enunciado o documento muerto de la organización, se requiere identificación y alto compromiso de sus líderes (Ramos, 2012). Se puede administrar los procesos que tienen lugar en las empresas y de diseñar su arquitectura para implementarlos. Todos estos métodos se basan en las diversas filosofías impulsadas por los cambios tecnológicos y su impacto en los procesos productivos (Fandos, 2003).
- La filosofía de la Dirección refleja una actitud de apoyo permanente hacia el control interno y el logro de sus objetivos, actuando con independencia, competencia y liderazgo, estableciendo un código de ética y criterios de evaluación del desempeño (Sanchez, 2015).

Integridad y valores éticos:

Esto contribuye en forma significativa a la eficacia de las políticas y los sistemas de control de las empresas, y permite influir sobre los comportamientos que no estén sujetos ni a los sistemas de control elaborado (Chicaiza Quiñonez, 2012). La integridad y valores éticos del titular, funcionarios y servidores determinan sus preferencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos de gestión. El titular o funcionario designado y demás empleados deben mantener una actitud de apoyo permanente hacia el control interno con base en la integridad y valores éticos establecidos en la entidad (Gutierrez, 2004). La dificultad de establecer valores éticos radica en la necesidad de atender intereses de las distintas partes que pueden ser contrapuestos. Por esto es una tarea fundamental lograr equilibrio entre los intereses de la dirección, la empresa, sus empleados, los proveedores, clientes, competidores y el público (Segevia Villavicencio, 2011). Algunas veces una determinación incompetente de los objetivos y metas en la misma organización dificulta lograr conductas éticas, incitando a los individuos que trabajan en ella a cometer actos fraudulentos, ilegales y no éticos (Betancur, 2016).

Por esta razón la gestión debe distinguirse por una actitud de apoyo permanente al control con base al establecimiento y cumplimiento de valores éticos y principios morales. Sanciones oportunas de faltas y delitos cometidos contra la municipalidad. Lo importante que debe existir son canales de comunicación ya sean formales o informales para que el personal pueda reportar las irregularidades que se presenten. Los principios y valores éticos son fundamentales para el ambiente de control de las entidades. Debido a que éstos rigen la conducta de los individuos, sus acciones deben ir más allá del solo cumplimiento de las leyes, decretos, reglamentos y otras disposiciones normativas. El funcionario designado debe incorporar estos principios y valores como parte de la cultura organizacional, de manera que subsistan a los cambios de las personas que ocupan temporalmente los cargos en una entidad. También debe contribuir a su fortalecimiento en el marco de la vida institucional y su entorno. El titular o funcionario designado juega un rol determinante en el establecimiento de una cultura basada en valores, que, con su ejemplo, contribuirá a fortalecer el ambiente de control.

Administración estratégica:

Se trata de una herramienta de diagnóstico, análisis y toma de decisiones, que permite a las organizaciones afrontar los desafíos del entorno y adecuarse a los cambios con un esfuerzo sistemático orientado a lograr mayor eficiencia y calidad (Larrán Jorge, 2009). También podemos decir se puede definir sobre la base de sus cuatro elementos esenciales: análisis ambiental, formulación de estrategia, implementación de estrategia, evaluación y control. Estos cuatro elementos permiten la posibilidad de desarrollar una administración eficiente (Meza Martínez, 2013).

El análisis de ambiental se refiere al reconocimiento de las fortalezas y debilidades de la organización en diferentes ámbitos clave como el ambiente social e industrial, su estructura, recursos y cultura (Muyulema, M., & Hortensia, 2011). En este primer paso se realiza principalmente un proceso de recolección de información. También hay un factor reflexivo importante en el sentido que se debe ser autocrítico al momento de reconocer las debilidades pues de lo contrario el análisis no será preciso (Gutiérrez Serván, 2015).

La formulación de la estrategia contiene las razones, los objetivos, las estrategias y las políticas con las que trabajará la empresa (Vargas Jhonnatan, 2016). Todo ello implica, entre otros aspectos, definir cuáles son los resultados requeridos y cuál será el plan para lograrlos. La implementación de la estrategia es la puesta en marcha del plan elaborado en el paso anterior (Abad Acosta & Pincay Diaz, 2014). Para ello se tiene como base los programas que contienen las actividades a realizar, el presupuesto y los procedimientos a seguir (Torres Cruzado et al., 2014). La evaluación y control considera el uso de las diferentes herramientas de supervisión del desempeño, a fin de establecer si la empresa se está enrumbando por el camino trazado o si es necesario realizar correcciones. Se debe orientar en función a objetivos determinados en un Plan Estratégico, el mismo que debe ejecutarse a través de planes operativos y el presupuesto anual (Guajardo y Andrade, 2012).

Estructura organizacional:

El funcionamiento de una empresa se basa en la realización de unas actividades, para que se han fijado unos procedimientos determinados, los que son llevados a cabo por el personal (Sampieri., 2014). Ahora bien, cada una de estas actividades y procedimientos deben llevar inmerso un control que permita su constante evaluación y corrección o replanteo, sin estos controles no se puede determinar en un momento dado si tales actividades se están ejecutando de una forma correcta y adecuada (Guzmán, 2015).

Necesariamente se requiere que en cada proceso se haga un análisis que asegure que el siguiente proceso no se vea afectado por una falencia en el anterior, esto se debe hacer constantemente y en todo el conjunto de actividades y procesos llevados a cabo en la empresa, ya sean de la parte operativa o administrativa (Guzmán, 2015). La estructura organizacional de la empresa y los documentos normativos de gestión derivados deben:

- Mantener congruencia respecto a la realidad y la misión institucional.
- Estar en capacidad de adaptarse a los cambios y a los arreglos que contribuyen al logro de los objetivos institucionales.
- La determinación la estructura organizativa debe estar precedida de un análisis que permita elegir la que mejor contribuya al logro de los objetivos estratégicos y los objetivos de los planes operativos anuales, para ello debe analizarse (Pineda, 2013)
- La eficacia de los procesos operativos.
- La rapidez de respuesta de la entidad frente a cambios internos y externos.
- La importancia y esencia de los productos o servicios brindados.

- El agrado de los clientes, usuarios o ciudadanía.
- El entendimiento de necesidades y recursos para las operaciones futuras.
- Las unidades orgánicas o áreas existentes.
- Los canales de comunicación y coordinación, informales, formales y multidireccionales que cooperen a los ajustes necesarios de la estructura organizativa.

Administración de los recursos humanos:

La administración de recursos humanos (ARH) es un área extremadamente sensible a la mentalidad que impera en las organizaciones, razón por la cual es contingente y situacional (John & Ochoa, 2015). Depende de la cultura que exista en cada organización, así como de la cultura organizacional que se adopte (Zeña, 2015). E igualmente depende de las características del contexto ambiental, del giro de la organización, de las características internas, de sus funciones y procesos y de un sinnúmero de otras variables importantes (Torres, 2011). En una época llena de incertidumbre, restricciones, problemas, amenazas y dificultades de toda índole, en la que se acentúa la inflación, la recesión y el desempleo, la administración de recursos organizacionales se hace cada vez más compleja y desafiante (Somarriba, 2018).

Zeña, 2015 Especialmente la ARH, donde la reducción de gastos parece ser más fácil y de efectos más inmediatos y visibles desde el punto de vista estrictamente financiero; a muchos administradores les resulta fácil lograr una reducción de costos por medio de implacables recortes de nómina o de los beneficios otorgados a los empleados. Así, en tiempos de austeridad, la ARH suele ser el área más afectada: una especie de reserva a costa de la cual algunas empresas suelen hacer sus ahorros o reducciones para salvaguardar sus resultados a corto plazo, poniendo en riesgo la salud organizacional y los resultados a mediano y largo plazo (Solier, 2017). Tal estrategia se debe casi siempre, en la mayoría de las empresas, al desconocimiento de las características, proporciones y naturaleza del área de RH y, sobre todo, a la falta de consideración a las personas (Coello, Estefania, Rodriguez, & Stephania, 2015).

La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica en el elemento humano. De allí la importancia del desempeño de cada uno de los miembros de la entidad y de cuán claro comprendan su rol en el cumplimiento de los objetivos (Larrán Jorge, 2009). En efecto, la aplicación exitosa de las medidas, mecanismos y procedimientos de control implantados por la administración está sujeta, en gran parte, a la calidad del potencial del recurso humano con que se cuenta (Catuche, 2017).

El titular o funcionario designado debe definir políticas y procedimientos adecuados que garanticen la correcta selección, inducción y desarrollo del personal (Gutierrez, 2004). Las actividades de reclutamiento y contratación, que forman parte de la selección, deben llevarse a cabo de manera ética (Catuche, 2017). En la inducción deben considerarse actividades de integración del recurso humano en relación con el nuevo puesto tanto en términos generales como específicos. En el desarrollo de personal se debe considerar la creación de condiciones laborales

adecuadas, la promoción de actividades de capacitación y formación que permitan al personal aumentar y perfeccionar sus capacidades y habilidades, la existencia de un sistema de evaluación del desempeño objetivo, rendición de cuentas e incentivos que motiven la adhesión a los valores y controles institucionales (M. Espinoza & Quintana, 2014).

Asignación de autoridad y responsabilidad:

La asignación de autoridad y responsabilidad involucra el grado de iniciativa y criterio que se les permite aplicar a los individuos en una organización, así como los límites para sus decisiones. Incluye la definición de líneas de reporte y de mecanismos de autorización para cada una de las actividades que deben ser llevadas a cabo (Segevia Villavicencio, 2011). El mayor desafío en este punto, es delegar tareas sólo hasta el punto requerido para poder cumplir los objetivos organizacionales; es decir estar absolutamente seguros que cada decisión está soportada por adecuadas prácticas de evaluación de riesgos, con el objeto de no enfrentar a la entidad con riesgos innecesarios o directamente con pérdidas potenciales (Gutierrez, 2004). Otro desafío es asegurarse que todo el personal comprende los objetivos organizacionales, y que toman todas sus decisiones pensando en ellos.

Órgano de control institucional:

El Órgano de Control Institucional (OCI) es el encargado de realizar los servicios de control simultáneo y posterior; así como los servicios relacionados, conforme al Plan Anual de Control y a las disposiciones aprobadas por la Contraloría General de la República (Coha, 2018). Se ubica en el mayor nivel jerárquico de la estructura orgánica. Depende funcionalmente de la CGR, ejerce sus funciones con sujeción a la normativa y a las disposiciones que emita la CGR en materia de control gubernamental. Depende administrativamente del Ministerio de Economía y Finanzas (Brealey, 1990).

Conclusiones

El presente artículo tiene como objetivo el estudio del ambiente de control dentro de la empresa BIMA & H S.A.C. lo cual logrará obtener un buen manejo de responsabilidades dentro de la empresa, tener normas y políticas donde haya mejor ambiente de control. Toda la empresa tiene un objetivo común unir las capacidades, los recursos y habilidades de cada miembro de la organización. Esto ayudará a ver en qué medida influirá el ambiente de control dentro de la empresa BIMA & H S.A.C. Es por ello que el presente trabajo desarrollado, busca mejorar los procedimientos tanto contables como no contables de la empresa, en cuestión del diseño del ambiente de control con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. Se distribuirá las tareas de manera responsable, se evitará el favoritismo, se recompensará la labor de cada trabajador. La empresa incluirá más valores y comunicación dentro de todo el personal para poder ser un buen ambiente de trabajo. La empresa BIMA & H S.A.C. tendrá ciertos pilares: compromiso, liderazgo, responsabilidad, programas enfocados a la formación, desarrollo y

motivación de cada empleado con ello la empresa será un ambiente para laborar y así obtener mejores resultados en nuestros estados financieros anuales.

Recomendaciones

El presente artículo de investigación, tiene como objetivo el estudio del ambiente de control dentro de la empresa BIMA & H S.A.C. Por ello es recomendable llevar a cabo la propuesta del modelo y procedimiento formulado, de manera que se incorpore un mejor ambiente de control, lo cual garantiza un mejor manejo del capital humano y las herramientas necesarias para que la empresa tenga un mejor desempeño. La propuesta va dirigida a la gerencia para que pueda generar alternativas de solución para los problemas y poder llevar al éxito a la empresa así obtener mejores resultados a fin de año. Los pilares que se están implementando será un punto clave para poder desarrollar el inicio al ambiente de control, después de ello se iniciará con cada fase de dicho ambiente de control.

Referencias bibliográficas:

- Abad Acosta, M. G., & Pincay Diaz, D. E. (2014). *Análisis De Calidad Del Servicio Al Cliente Interno Y Externo Para Propuesta De Modelo De Gestión De Calidad En Una Empresa De Seguros De Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil.
- Betancur, D. (2016). Chimbote Facultad De Ciencias Contables ,. *Universidad Catolica Los Angeles De Chimbote*, 195.
- Br. Alva Marquina Ive Liliana, & Br. Saavedra Paredes Yannira Shereyla. (2016). El Sistema De Costos Por Procesos Y Su Incidencia En La Determinacion Del Costo Y Utilidad De La Empresa Rafia Especial Norte El Rey S.A.C., Retrieved From [Http://Repositorio.Upao.Edu.Pe/Bitstream/Upaorep/2347/1/Re_Cont_Ive.Marquina_Yannira.Saavedra_El.Sistema.De.Costos.Por.Procesos_Datos.Pdf](http://Repositorio.Upao.Edu.Pe/Bitstream/Upaorep/2347/1/Re_Cont_Ive.Marquina_Yannira.Saavedra_El.Sistema.De.Costos.Por.Procesos_Datos.Pdf)
- Brealey. (1990). *Principios De Finanzas Corporativas 9ed*_Myers.
- Cadillo Sigueñas, E. M. (2017). “Control Interno Y La Gestión Administrativa Según El Personal De La Sede Central De Los Servicios Postales Del Perú, Lima 2016.” (*Tesis De Maestría, Universidad César Vallejo*), 144. Retrieved From [Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/Ucv/5443](http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/Ucv/5443)
- Catuche. (2017). Diseño De Un Sistema De Control Interno Para La Compañía Logística Internacional Sas Dayra, (December).
- Chavez. (2016). Caracterización De La Formalización De Las Micro Y Pequeñas Empresas, Del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista De Alimentos Y Bebidas De La Urbanización Bellamar Ii Etapa Del Distrito De Nuevo Chimbote, Provincia Del Santa, Periodo Junio 2013 A Mayo 201. *Mayra Yanira Gomez Moran*, 1–33. Retrieved From [Http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/823/Control_Interno_Administrativo_Sanchez_Adanaque_Enid_Yaqueline.Pdf?Sequence=1](http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/823/Control_Interno_Administrativo_Sanchez_Adanaque_Enid_Yaqueline.Pdf?Sequence=1)
- Chicaiza Quiñonez, E. I. (2012). Evaluación Del Control Interno Aplicado A La Ejecución Presupuestaria Del Batallón De Infantería Motorizado, 233. Retrieved From [Https://Bit.Ly/2i8yrlm](https://bit.ly/2i8yrlm)
- Coello, G., Estefania, K., Rodriguez, V., & Stephania, M. (2015). *Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil Carrera: Contabilidad Y Auditoria Tesis De Grado Previo A La Obtención Del Título De Ingeniero En*. Retrieved From [Https://Dspace.Ups.Edu.Ec/Bitstream/123456789/9947/1/Ups-Gt001072.Pdf](https://Dspace.Ups.Edu.Ec/Bitstream/123456789/9947/1/Ups-Gt001072.Pdf)
- Coha, L. N. (2018). Control Interno En La Gestión Pública. El Caso En Una Entidad Del Estado, Año 2017, 109.
- Coso. (2007). *Procesos De Control Interno*.
- Espinoza, D. (2013). El Control Interno En La Gestión Administrativa De La Subgerencia De Tesorería De La Municipalidad De Chorrillos. *Tesis Para Optar El Título Profesional De Contador Público*, 149. Retrieved From [Http://Www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Bitstream/Usmp/1166/1/Espinoza_Qd.Pdf](http://Www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Bitstream/Usmp/1166/1/Espinoza_Qd.Pdf)

- Espinoza, M., & Quintana, M. (2014). Evaluación Del Control Interno Y Propuestas. *Univerisidad Del Bio-Bio, Chillan, Chile*.
- Guajardo Y Andrade. (2012a). Contabilidad Financiera 5ed Guajardo Y Andrade. Retrieved From https://www.academia.edu/28564088/Contabilidad_Financiera_5ed_Guajardo_Y_Andrade
- Guajardo Y Andrade. (2012b). Contabilidad Para No Contables. Retrieved From https://www.academia.edu/26475454/Contabilidad_Financiera_Guajardo_Cantú_5ta.Edición_Mcgrawhill.Pdf
- Gutierrez, M. (2004). Administrar Para La Calidad: Conceptos Administrativos Del Control Total De La Calidad.
- Gutiérrez Serván, F. (2015). Implementación De Un Sistema De Costos Por Órdenes De Producción Para Mejorar La Rentabilidad De La Empresa Consorcio D&E Sac, 139. Retrieved From <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/7987>
- Guzmán, F. A. (2015). Comunicación Organizacional Y Clima Laboral: Diseño De Un Plan De Comunicación Interna Para Mejorar El Clima Laboral En El Área Servicio Al Cliente De La Empresa Conecel S. A. Quito – Ecuador. Ecuador, South America: Quito: Uce. Retrieved From <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&an=edsbas.ftunivcecuador.oai.www.dspace.uce.edu.ec.25000.4998&lang=es&site=eds-live>
- Huapaya, J. (2017). El Control Interno En La Gestión Administrativa De Las Instituciones Educativas Privadas De Educación Básica Regular En El Distrito De Lince, 2016. *Tesis De Licenciatura Universidad De San Martín De Porres - Usmp*. Retrieved From <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3174>
- John, A., & Ochoa, P. (2015). “ Universidad De Cuenca ” Carrera De Contabilidad Y Auditoria, 1–123.
- Larrán Jorge, M. (2009). *Fundamentos De Contabilidad Financiera Teoría Y Práctica*. Pirámide. Retrieved From https://www.iberlibro.com/products/isbn/9788436822328?cm_sp=Bdp--Isbn13--Plp
- Manrique Torre, N. P. (2015). El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestion De Recursos Humanos En El Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz, 2014., 1–73.
- Melgarejo, N. (2017). Control Interno Y Gestión Administrativa Según Trabajadores De La Municipalidad Provincial De Chota , 169.
- Meza Martinez, V. I. (2013). La Gestión Estratégica De Costos En La Rentabilidad En Las Empresas De Ensamblaje E Instalación De Ascensores En Lima Metropolitana, Año 2012. *Tesis*, 163.
- Moreto, L. (2016). El Control Interno Y Su Influencia En La Gestion Administrativa De La Unidad Ejecutora 404-Salud Utcubamba.
- Muyulema, M., & Hortensia, M. (2011). (2011). La Gestion Financiera Y Su Impacto En La Rentabilidad De La Cooperativa De Ahorro Y Credito Kuriñan De La Ciudad De Ambato Año 2010. *Repo.Uta.Edu.Ec*, 130. <https://doi.org/10.15517/ap.v29i119.18693>
- Nieto, J. A. (2012). Diseño De Un Sistema De Control Interno Administrativo-Contables Para Las Empresas Comercializadoras De Gas: Caso Comercializadora Mayorista Digas., 236. Retrieved From <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3669>

- Pineda. (2013). Analisis De La Productividad Y Sus Determinantes En El Sector De La Construccion Del Ecuador En Base Al Censo Economico., 2(Sgem2016 Conference Proceedings, Isbn 978-619-7105-16-2 / Issn 1314-2704), 1–39.
- Ramos, M. D. C. (2012). El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones Y Modelos De Abordaje. *Universidad Nacional Abierta Y A Distancia*, (34), 6–102. <https://doi.org/10.6971/9542>
- Salinas, S. (2016). Implementación De Un Sistema De Control Interno Para La Estación De Servicios La Argelia De La Ciudad De Loja, 246. Retrieved From [http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10101/1/Tesis Lista Silvana.Pdf](http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10101/1/Tesis%20Lista%20Silvana.pdf)
- Sampieri, R. H., Valencia, S. M., & Soto, R. C. (2014). Construcción De Un Instrumento Para Medir El Clima Organizacional En Función Del Modelo De Los Valores En Competencia. *Contaduría Y Administración*, 59(1), 229–257. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(14\)71250-1](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(14)71250-1)
- Sanchez. (2015). Tesis Unitru Biblioteca Digital. Dirección De Sistemas De Informática Y Comunicación - Unt Universidad Nacional De Trujillo Facultad De Ciencias Económicas Escuela Académico Profesional De Contabilidad Y Finanzas .Retrieved From [http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/5391/TerronesleN_Uver.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/5391/TerronesleN_Uver.pdf?sequence=1&isallowed=Y)
- Segevia Villavicencio, J. M. (2011). Diseño E Implementación De Un Sistema De Control Interno Para La Compañía Datugourmet Cia. Ltda, 177. Retrieved From <https://bit.ly/2jmn7gr>
- Solier. (2017). Implementación De Un Sistema De Costos Por Órdenes De Servicios Y Los Estados De Resultados – Tecssac En Lima, 2016.
- Torres. (2011). *Universidad Técnica De Ambato Facultad De Contabilidad Y Auditoria Autor: Maria Hortensia Moyolema Muyulema Tutor: Ingeniero Miguel Torres Ambato-Ecuador 2011*. Retrieved From [http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1944/1/Tg0002.Pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1944/1/Tg0002.pdf)
- Torres, J., Crespo, M, Salazar, E., Barrios, M. (2014) El Control De Inventarios Y La Rentabilidad De La Ferretería Ferro Metal El Ingeniero. *Universidad Técnica De Cotopaxi*, 89. Retrieved From [http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/Tesis Control Interno-Presentacion Final.Pdf%0ahttp://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/Tesis Control Interno-Presentacion Final.Pdf%0ahttp://bit.ly/2jz1u3n](http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/Tesis%20Control%20Interno-Presentacion%20Final.pdf)
- Ureña López, A. (1998). Gestión Estratégica De La Calidad, 388.
- Vargas Jhonnatan, A. J. (2016). “Implantacion De Un Sistema De Costos Por Proceso Y Su Efecto En La Rentabilidad De La Empresa Alpaca Color Sa,” 99. Retrieved From [http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/355/1/Vargas Alfaro, Jhonnatan Jack.Pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/355/1/Vargas%20Alfaro,%20Jhonnatan%20Jack.pdf)
- Zeña. (2015). Prestadora De Servicios De Autor : Bach . Nole Zeña Griselda Isabel Asesor : Mg . Valera Aredo Julio C . Línea De Investigación : Auditoria , Finanzas Y Proyecto De Inversión.