

**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"**  
**ESCUELA DE POST GRADO**



**MAESTRÍA EN : CONTABILIDAD**  
**MENCIÓN: AUDITORÍA**

---

---

**EL CONTROL INTERNO Y LOS RESULTADOS DE  
GESTIÓN EN LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE  
PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO EN LA  
PROVINCIA DE HUÁNUCO**

---

---

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN CONTABILIDAD**  
**MENCIÓN: AUDITORÍA**

**TESISTA : EDUARDO MORALES SALVADOR**

**ASESOR : DR. CAYTO DIDI MIRAVAL TARAZONA**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2017**

**DEDICATORIA**

A mi amada esposa Mery Ofelia, que ha sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de esta nueva meta, que con su apoyo constante y amor incondicional es amiga y compañera inseparable, fuente de sabiduría, calma y consejo en todo momento.

A mis hijos Eric y Rossy para quienes ningún sacrificio es suficiente, que con su luz han iluminado mi vida y hacen mi camino más claro.

Eduardo.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, porque me ha iluminado y guiado durante esta bonita etapa de mi vida, sin ti no hubiera podido salir adelante.

Al Dr. Cayto Didí Miraval Tarazona por su asesoría, ideas y recomendaciones respecto a esta investigación.

Mi agradecimiento al Dr. Napoleón Céspedes Galarza, quien compartió sus conocimientos para hacer posible la conclusión de esta tesis.

A mi esposa e hijos, por su ejemplo de superación y estímulo constante.

Eduardo.

## RESUMEN

La investigación denominada “El Control Interno y los Resultados de Gestión en las Empresas Distribuidoras de Productos de Consumo Masivo en la Provincia de Huánuco”; se gestó fundamentalmente porque se identificó un problema muy álgido en las empresas dedicadas a la distribución de productos de consumo masivo, en el sentido de que no utilizan en forma adecuada los fundamentos teóricos y prácticos del Control Interno. Inicialmente se evidenció que los resultados de gestión no eran los más adecuados y mucho menos los más óptimos, trayendo como consecuencia que las indicadas empresas tengan limitaciones administrativas, contables y financieras para lograr la diferenciación organizacional y consecuentemente llegar a la competitividad empresarial. Por estas evidencias iniciales se decidió materializar el mencionado trabajo de investigación; para ello se elaboró el Proyecto de Investigación, el cual fue aprobado mediante Resolución N° 026-2016-UNHEVAL/EPG/D de fecha 11 de setiembre de 2016, a través del cual se autoriza desarrollar la investigación en referencia.

La investigación se desarrolló con la finalidad de comprobar la relación que existe entre el Control Interno y los Resultados de Gestión en las empresas dedicadas a la distribución de productos de consumo masivos ubicadas en la provincia de Huánuco. Con la finalidad de comprobar tal relación se estructuró oportunamente el instrumento que nos permitió el acopio veraz, oportuno y pertinente de los datos relacionados con el Control Interno y los Resultados de Gestión; el indicado instrumento fue aplicado durante el desarrollo del trabajo de campo a las personas que constituyeron la unidad de análisis de la muestra de la presente investigación.

Concluido el trabajo de campo y una vez que se contaba con un conjunto de datos relacionados a ambas variables, se efectuó el procesamiento de los mismos utilizando fundamentalmente las técnicas de la Estadística Descriptiva, relacionados con el aspecto frecuencial y porcentual, los mismos que fueron presentados en cuadros estadísticos y visualizados en gráficos circulares para su mejor apreciación.

El análisis estadístico descriptivo indica que en la mayoría de las respuestas a las preguntas formuladas en el cuestionario, éstas se ubican en la categoría de muy de acuerdo y de acuerdo, demostrando de esta manera que existe una relación positiva entre el Control Interno y los resultados de Gestión en las empresas dedicadas a la comercialización de productos de consumo masivo en la provincia de Huánuco, las mismas que se encuentran plasmados en los cuadros y gráficos respectivos.

El análisis estadístico inferencial se realizó mediante la prueba del Chi cuadrado, en la que se llegó a demostrar que tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas fueron aceptadas, consecuentemente las hipótesis nulas fueron rechazadas, demostrando de esta manera que el Control Interno se relaciona positivamente con los Resultados de Gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la provincia de Huánuco.

Finalmente se puede manifestar que los objetivos planteados en la presente investigación han sido alcanzados plenamente durante el desarrollo de la presente investigación, así mismo, se manifiesta contundentemente que las hipótesis de investigación tanto la general como las específicas, que fueron

formuladas oportunamente, han sido aceptadas como resultados de las pruebas de hipótesis desarrolladas oportunamente.

## SUMMARY

The investigation denominated “The Internal Control and the Results of Management in the Companies that Distributing Mass Consumer Products in the Huanuco province”; was generated mainly because a very critical problem was identified in the companies dedicated to the distribution of products of mass consumption, in the sense that they do not use in an adequate way the theoretical and practical foundations of Internal Control, which initially was evident in the results of management were not the most appropriate and much less the most optimal, causing that the indicated companies have administrative, accounting and financial constraints to achieve organizational differentiation and consequently to reach business competitiveness. From these initial evidences I was decided to materialize the mentioned research work; for this purpose, the Research Project was prepared and was approved by Resolution No. 026-2016-UNHEVAL/EPG/D dated on September 11, 2016, through which it is authorized to develop the research in reference.

The research in question was developed in order to verify the relationship between Internal Control and Management Results in companies dedicated to the distribution of mass consumer products located in Huánuco province. In order to verify this relationship, the instruments were structured in a timely manner that would allow us to collect truthful, timely and pertinent data related to Internal Control and Management Results; the mentioned instruments were applied during the development of the fieldwork to the people who constituted the unit of analysis of the sample of the present investigation.

After the fieldwork was completed, and once a set of data related to both variables was available, they were processed using essentially the Descriptive

Statistics techniques, related to the frequency and percentage aspects, which were presented in statistical tables and visualized in pie charts for your best appreciation.

The descriptive statistical analysis indicates that in most of the answers to the questions formulated in the questionnaire, these are placed in the category of strongly agree, agreeing, thus demonstrating that there is a positive relationship between the Internal Control and the results of Management in the companies dedicated to the commercialization of products of mass consumption in the Huanuco province, the same that are reflected in the respective tables and graphs.

The inferential statistical analysis was performed using the Chi square test, which proved that both the general hypothesis and the specific hypotheses were accepted, consequently the null hypotheses were rejected, demonstrating in this way that the Internal Control is positively related with the Results of Management in the companies that distribute mass consumer products in the Huanuco province.

Finally, it can be stated that the objectives set out in the present research have been fully achieved during the development of the present investigation, and it is also evident that the general and specific research hypotheses that were formulated in a timely manner have been accepted as results of the hypothesis tests developed in due course.

## INTRODUCCIÓN

Ante el desequilibrio mundial, uno de los acomodamientos (quizá el principal) está orientado hacia las empresas, por tal motivo, la mayoría de los países desarrollados o no, están revisando o evaluando sus sistemas de control interno y proponiendo de esta manera cambios o reformas, con la finalidad de mejorar su procesos y es por ello que ahora se habla de uno de los paradigmas más importantes de la administración, la denominada Administración de Procesos.

En este contexto el control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos organizacionales, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores, violación a principios y normas contable, fiscal y tributaria.

Así mismo, el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados; es por ello que todos los integrantes de la organización, sea esta pública o privada, son responsables directos del sistema de control interno y esto es lo que garantiza la eficiencia total de la organización.

El mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas y las que mejor convengan a los intereses de la entidad, es por ello se puede manifestar contundentemente que es necesario tener implantado un control interno en la empresa o negocio para poder crecer y permanecer en el mercado.

Por estas consideraciones, es que se ha desarrollado el presente trabajo de investigación, con la finalidad de establecer la relación entre el Control Interno y los Resultados de Gestión; dicho trabajo de investigación ha sido dividido en capítulos, los mismos que se detallan a continuación:

En el **Capítulo I**, se ha realizado la descripción del problema, formulación del problema, objetivos e hipótesis de la investigación, variables, justificación e importancia, viabilidad y limitaciones.

En el **Capítulo II**, se ha considerado el marco teórico de la investigación que respalda las variables de investigación, el mismo que ha permitido dar un marco explicativo, a base de antecedentes, conceptualizando sobre el “Control Interno” y los “Resultados de Gestión”, definiciones conceptuales y bases epistémicas.

En el **Capítulo III**, se encuentra detallado el marco metodológico donde se trabajó con el siguiente contenido: tipo de investigación, diseño y esquema

de investigación, población y muestra, instrumentos de recolección de datos, técnicas de recojo y procesamiento de datos.

El **Capítulo IV**, contiene los resultados de la investigación, con aplicación estadística, mediante distribuciones de frecuencias gráficas y la contrastación de las hipótesis.

En el **Capítulo V**, se presenta la discusión de resultados en la que se realizó la contrastación de los resultados del trabajo con los antecedentes, referentes bibliográficos de las bases teóricas y en base a la prueba de hipótesis. Además se presenta en este capítulo el aporte científico de la investigación.

Así mismo, el presente informe contiene las conclusiones, que se encontraron como resultado de un trabajo de inferencia y las sugerencias, surgidas como resultado de un proceso metodológico integral. Además se presenta la bibliografía y como anexos el cuestionario de preguntas de las encuestas aplicadas, la validación del instrumento, la matriz de consistencia y una propuesta para mejorar el control interno.

EL AUTOR.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
RESUMEN .....	IV
SUMMARY .....	VII
INTRODUCCIÓN.....	IX
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.2.1 Problema General .....	3
1.2.2 Problemas Específicos.....	3
1.3 OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
1.3.1 Objetivo General .....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4 HIPÓTESIS .....	4
1.4.1 Hipótesis General.....	4
1.4.2 Hipótesis Específicas .....	5
1.5 VARIABLES .....	6
1.5.1 Variable Independiente .....	6
1.5.2 Variable Dependiente.....	6
1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	7
1.6.1 Justificación .....	7
1.6.2 Importancia .....	7
1.7 VIABILIDAD.....	8
1.8 LIMITACIONES .....	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO .....	9
2.1 ANTECEDENTES .....	9
2.2 BASES TEÓRICAS .....	10
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	28
2.4 BASES EPISTÉMICOS .....	34

CAPÍTULO III.....	37
MARCO METODOLÓGICO.....	37
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.2 DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.2.1 Diseño.....	37
3.2.2 Esquema.....	37
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
3.3.1 Población.....	38
3.3.2 Muestra.....	38
3.4 DEFINICIÓN OPERATIVA DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ...	39
3.5 TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	39
3.5.1 Técnica de Recojo.....	39
3.5.2 Técnica de Procesamiento de Datos.....	40
3.5.3 Técnica de Presentación de Datos.....	40
CAPÍTULO IV.....	41
RESULTADOS.....	41
4.1 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO.....	41
4.1.1 La Relevancia del Control y la Satisfacción del Cliente.....	41
4.1.2 La Pertinencia del Control y el Seguimiento de los Procesos.....	43
4.1.3 La Eficacia del Control y la Orientación al Cambio y la Innovación ...	45
4.1.4 La Eficiencia del Control y el Margen Operacional.....	47
4.1.5 La Efectividad del Control y la Rentabilidad Operacional.....	49
4.1.6 La Asignación de Recursos Humanos en el Control Interno y el Margen Operacional.....	51
4.1.7 La Asignación de Recursos Materiales en el Control Interno y el Margen Operacional.....	53
4.1.8 La Asignación de Recursos Tecnológicos para el Control Interno y la Rentabilidad Sobre el Patrimonio.....	55
4.1.9 La Política sobre Recursos del Control Interno y los Estados Financieros Claros y Confiables.....	57
4.1.10 Las Cargas de Trabajo como Política del Control Interno y los Estados Financieros Explícitos.....	59
4.1.11 Los Resultados del Control Interno y los Estados Financieros Razonables.....	61

4.1.12 La Calidad Total del Control Interno y el Margen Operacional .....	63
4.1.13 El Mejoramiento Continuo del Control Interno y la Rentabilidad Operacional sobre la Inversión.....	65
4.1.14 Las Estrategias del Control Interno y la Rentabilidad sobre el Patrimonio.....	67
4.1.15 La Relevancia del Control Interno y la Rentabilidad sobre el Patrimonio.....	69
4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	70
4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL .....	75
CAPÍTULO V .....	77
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	77
5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS CON LAS CONCLUSIONES DE LOS ANTECEDENTES .....	77
5.2 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS	79
5.3 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS...	81
5.4 APORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	81
CONCLUSIONES .....	83
SUGERENCIAS.....	84
BIBLIOGRAFÍA.....	85
ANEXOS .....	87
ANEXO N° 01 INSTRUMENTO .....	88
ANEXO N° 02 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	94
ANEXO N° 03 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	98
ANEXO N° 04 PROPUESTA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO.....	101

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 La Relevancia del Control y la Satisfacción del Cliente .....	41
Cuadro N° 2 La Pertinencia del Control y el Seguimiento de los Procesos.....	43
Cuadro N° 3 La Eficacia del Control y la Orientación al Cambio y la Innovación ...	45
Cuadro N° 4 La Eficiencia del Control y el Margen Operacional .....	47
Cuadro N° 5 La Efectividad del Control y la Rentabilidad Operacional .....	49
Cuadro N° 6 La Asignación de Recursos Humanos en el Control Interno y el Margen Operacional.....	51
Cuadro N° 7 La Asignación de Recursos Materiales en el Control Interno y el Margen Operacional.....	53
Cuadro N° 8 La Asignación de Recursos Tecnológicos para el Control Interno y la Rentabilidad Sobre el Patrimonio .....	55
Cuadro N° 9 La Política sobre Recursos del Control Interno y los Estados Financieros Claros y Confiables.....	57
Cuadro N° 10 Las Cargas de Trabajo como Política del Control Interno y los Estados Financieros Explícitos .....	59
Cuadro N° 11 Los Resultados del Control Interno y los Estados Financieros Razonables .....	61
Cuadro N° 12 La Calidad Total del Control Interno y el Margen Operacional .....	63
Cuadro N° 13 El Mejoramiento Continuo del Control Interno y la Rentabilidad Operacional sobre la Inversión.....	65
Cuadro N° 14 Las Estrategias del Control Interno y la Rentabilidad sobre el Patrimonio.....	67
Cuadro N° 15 La Relevancia del Control Interno y la Rentabilidad sobre el Patrimonio.....	69
Cuadro N° 16 El control se relaciona positivamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la Provincia de Huánuco .....	71
Cuadro N° 17 Las políticas de control interno se relacionan positivamente con los EE.FF. de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco .....	72
Cuadro N° 18 Los objetivos de control interno se relacionan positivamente con la rentabilidad de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco .....	74

Cuadro N° 19 El control interno se relaciona positivamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la Provincia de Huánuco .....75

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 La Relevancia del Control y la Satisfacción del Cliente .....	41
Gráfico N° 2 La Pertinencia del Control y el Seguimiento de los Procesos .....	43
Gráfico N° 3 La Eficacia del Control y la Orientación al Cambio y la Innovación ...	45
Gráfico N° 4 La Eficiencia del Control y el Margen Operacional .....	47
Gráfico N° 5 La Efectividad del Control y la Rentabilidad Operacional .....	49
Gráfico N° 6 La Asignación de Recursos Humanos en el Control Interno y el Margen Operacional .....	51
Gráfico N° 7 La Asignación de Recursos Materiales en el Control Interno y el Margen Operacional .....	53
Gráfico N° 8 La Asignación de Recursos Tecnológicos para el Control Interno y la Rentabilidad Sobre el Patrimonio.....	55
Gráfico N° 9 La Política sobre Recursos del Control Interno y los Estados Financieros Claros y Confiables.....	57
Gráfico N° 10 Las Cargas de Trabajo como Política del Control Interno y los Estados Financieros Explícitos .....	59
Gráfico N° 11 Los Resultados del Control Interno y los Estados Financieros Razonables.....	61
Gráfico N° 12 La Calidad Total del Control Interno y el Margen Operacional .....	63
Gráfico N° 13 El Mejoramiento Continuo del Control Interno y la Rentabilidad Operacional sobre la Inversión .....	65
Gráfico N° 14 Las Estrategias del Control Interno y la Rentabilidad sobre el Patrimonio.....	67
Gráfico N° 15 La Relevancia del Control Interno y la Rentabilidad sobre el Patrimonio.....	69

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Descripción del Problema

Debido a los últimos acontecimientos ocurridos en el sistema económico mundial que ha dado como consecuencia fenómenos como la globalización de la economía y los mercados, sumado a la tecnología en las comunicaciones ha provocado que el mundo elimine sus fronteras y estén cada día más cerca uno de otros realizando negocios y transacciones comerciales de gran magnitud. Esto significa un gran cambio en el interior de las organizaciones para poder enfrentarse a esta realidad.

Las empresas, sobre todo aquellas que son de menor envergadura como las medianas empresas se han visto en la necesidad de ser más competitivas y mejorar sus niveles de comercialización, optimizar la gestión de sus procesos, adecuarse a los nuevos cambios y tecnologías, en suma, mejorar y ser más eficientes y eficaces pues entran a competir en otros ámbitos, como por ejemplo, con aquellas empresas cuando se apertura un tratado comercial como es el caso de nuestro país que viene firmando Tratados de Libre Comercio (T.L.Cs) con muchos países; esto conlleva a que las empresas de este tipo deban ser más competitivas.

En este entorno podemos notar que actualmente en el ámbito de las medianas empresas existen muchas deficiencias aún por resolver y que éstas aún no toman conciencia al respecto y continúan operando todavía como trabajaban desde hace muchos años, en forma familiar o muchas

veces artesanal, sin aplicar una adecuada metodología o técnica para poder administrar o gestionar sus empresas y obtener los resultados esperados.

En ese sentido se consideró importante que las empresas en estudio deban aplicar el control interno como una herramienta de apoyo para optimizar su gestión y cumplir con las metas propuestas.

Si bien es cierto existe mucho camino por recorrer pues estas empresas no aplican adecuadamente el control interno para mejorar sus actividades o sus resultados de gestión, también es cierto que es necesario que apliquen el control interno de acuerdo a su estructura como organización, aunque ésta sea pequeña, pero en aquellas que son medianas y que tienen grandes volúmenes de movimientos económicos, contables y financieros; es más posible aplicar métodos y técnicas de control interno, ya que en empresas de este tipo es más fácil poder cometer actos que vayan en perjuicio, sin que sean detectados a tiempo.

Es por estos motivos que un sistema de información debidamente manejado y controlado permitirá a la gerencia y alta gerencia tener información a la mano y oportuna para tomar decisiones en los momentos precisos para beneficiar a la organización. La toma de decisiones en una empresa es un elemento básico que debe tenerse en cuenta luego de hacer un buen planeamiento y posteriormente haber fijado objetivos.

La situación problemática también repercute en el área de contabilidad cuando se analizan los importes a pagar y se dan con la sorpresa que no se reflejan aparentemente muchas ventas y tienen dificultades para descontar o deducir las ventas y disminuir el pago de impuestos.

Como consecuencia directa, por ejemplo, diremos que la empresa tiene que pagar altos impuestos si es que no se toman algunas medidas alternativas ante esta situación y genera ciertos problemas de liquidez o retraso en el pago a los proveedores, entre otros problemas.

Finalmente, el análisis de la contabilidad es importante porque permite, de manera eficiente y oportuna, mantener informado a los ejecutivos y alta gerencia, pudiendo éstos últimos tomar las decisiones correctas para la organización.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

PG: ¿De qué manera el control interno se relaciona con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

PE<sub>1</sub>: ¿Cómo el control se relaciona con los resultados de gestión eficiente en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco?

PE<sub>2</sub>: ¿De qué manera las políticas de control interno se relacionan con los EE.FF. en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco?

PE<sub>3</sub>: ¿En qué manera los objetivos de control interno se relacionan con la rentabilidad en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco?

### **1.3 Objetivo General y Objetivos Específicos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

OG: Conocer de qué manera el control interno se relaciona con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

OE1: Determinar de qué manera el control se relaciona con los resultados de gestión eficiente en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.

OE2: Determinar de qué manera las políticas de control interno se relacionan con los EE.FF. en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.

OE3: Determinar de qué manera los objetivos de control interno se relacionan con la rentabilidad en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.

### **1.4 Hipótesis**

#### **1.4.1 Hipótesis General**

Hi: El control interno se relaciona positivamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la Provincia de Huánuco.

Ho: El control interno se relaciona negativamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la Provincia de Huánuco.

#### **1.4.2 Hipótesis Específicas**

Hi<sub>1</sub>: El control se relaciona positivamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la Provincia de Huánuco.

Ho<sub>1</sub>: El control se relaciona negativamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la Provincia de Huánuco.

Hi<sub>2</sub>: Las políticas de control interno se relacionan positivamente con los EE.FF. en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.

Ho<sub>2</sub>: Las políticas de control interno se relacionan negativamente con los EE.FF. en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.

Hi<sub>3</sub>: Los objetivos de control interno se relacionan positivamente con la rentabilidad en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.

Ho<sub>3</sub>: Los objetivos de control interno se relacionan negativamente con la rentabilidad en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.

## 1.5 Variables

### 1.5.1 Variable Independiente

El control interno

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relevancia</li> <li>- Pertinencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Efectividad</li> </ul>
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos humanos</li> <li>- Recursos materiales</li> <li>- Recursos tecnológicos</li> <li>- Cargas de Trabajo</li> <li>- Resultados</li> </ul>
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad Total</li> <li>- Mejoramiento Continuo</li> <li>- Estrategia</li> </ul>

### 1.5.2 Variable Dependiente

Resultado de gestión

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Gestión eficiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción de cliente</li> <li>- Seguimiento del Proceso</li> <li>- Gerencia de cambio</li> </ul>
EEFF confiables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Claros</li> <li>- Explícitos</li> <li>- Razonables</li> </ul>
Mayor rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Margen operacional</li> <li>- Rentabilidad operacional sobre la inversión</li> <li>- Rentabilidad sobre el patrimonio</li> </ul>

## **1.6 Justificación e Importancia**

### **1.6.1 Justificación**

#### **Metodológica:**

Desde el punto de vista metodológico, la investigación está orientada a servir de apoyo directo al proceso de control interno de las empresas en estudio, optimizando una correcta determinación en los resultados de la gestión.

#### **Teórica:**

Esta investigación adquiere relevancia considerando que enfatiza la importancia de las políticas de control interno establecidos en relación con la correspondencia y pertinencia de la utilización óptima de los recursos por parte de las empresas distribuidora de productos de consumo masivo en la provincia de Huánuco.

#### **Práctica:**

Desde el punto de vista práctico, esta investigación se justifica porque en el desarrollo de este tema se utilizó la experiencia personal a fin de establecer la importancia que tiene el control interno en la mejora de información sobre los resultados de gestión para la toma de decisiones en beneficio de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la provincia de Huánuco.

### **1.6.2 Importancia**

La importancia del presente trabajo de investigación radica en que servirá para la implementación de los Controles Internos en

las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la Provincia de Huánuco y la operatividad de la gestión en negocios similares a las empresas antes indicadas, dando como resultado la eficiencia, eficacia, productividad, mejora continua y competitividad. Asimismo es de utilidad como una modesta contribución a la labor de investigación desarrollada por la Escuela de Post Grado de nuestra Universidad.

### **1.7 Viabilidad**

Debido a la importancia y naturaleza del estudio se consideró que es necesario llevar a cabo la investigación, en razón que la misma no demandó una mayor inversión, en lo económico ni el empleo de técnicas especializadas, permitiendo de esta manera que una vez concluido y aprobado, constituye una herramienta que permita fortalecer el Control Interno que beneficiará a mejorar los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la provincia de Huánuco.

### **1.8 Limitaciones**

Entre algunas limitaciones que dificultaron el desarrollo de la presente investigación es el poco interés y por consiguiente una marcada renuencia de algunos gerentes de las empresas distribuidoras de productos de consumo, en facilitar información real, debido principalmente al desconocimiento de los beneficios que trae esta investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

Luego de haber revisado las bibliotecas físicas y virtuales del medio y a nivel nacional e internacional, se ha encontrado trabajos de investigación relacionados, los cuales se detallan a continuación.

TESIS: “DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA DATUGOURMET CIA. LTDA”, presentado por Jimena Mercedes Segovia Villavicencio, para la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Autorizado, en la Universidad Central del Ecuador, Quito, Mayo 2011, llegando a la siguiente conclusión “La falta de segregación de funciones entre los diferentes departamento de la Compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas”.

TESIS: “INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS MICROEMPRESAS EN EL DISTRITO DE CHACLACAYO”, presentado por Celfa Samaniego Montoya, Lima-Perú 2013, Universidad San Martin de Porres. Siendo una de las conclusiones en el sentido que, “El Ambiente de Control sí influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo”.

TESIS: “INFLUENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COMPRAS EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AUTONORT TRUJILLO S.A. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO”. Autores: Brigith Paima Casique y María M. Villalobos Sevillano- Noviembre 2013 – Trujillo – Universidad Privada Antenor Orrego, para optar el título de Contador Público, habiendo arribado a la conclusión siguiente, “Al proponer mejoras en el sistema de control interno operativo del área de compras de la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., se optó por proponer políticas que dinamicen la información administrativa y económica - financiera en forma oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en la toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable, y así cumplir con los objetivos de la empresa”.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **BASE TEÓRICA N° 01: EL CONTROL INTERNO.**

**ETIMOLOGÍA.-** Según todas las referencias acreditadas, la palabra “control” viene del francés controle que a su vez viene de “contre role”, es decir “contra el rollo”. “Rollo” se refería a un rollo de papel que era un duplicado del original. En tiempo medieval, este segundo rollo era usado para comprobar la autenticidad del original. Este método era llamado “contra rotulus” en latín. El francés “role”, y el castellano “rollo”, derivan de rotulus. (Diccionario Etimológico).

**HISTORIA.-** Desde tiempos remotos el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y del grupo del cual forma parte,

utilizando cuentas simples en los dedos de la mano además de piedras y palos para su conteo.

En Europa hacía los años 747 y 814 cuando Carlos I el Grande (Carlo Magno) nombró a un clérigo y un laico que inspeccionara las provincias del imperio posteriormente hacía el año 19319 Felipe V dio poderes para el control de negocios financieros.

En el segundo viaje de Colon a América se tiene conocimiento de los primeros tipos de control cuando los reyes católicos designan un funcionario con la misión de vigilar y controlar el manejo de los fondos y bienes de la expedición.

En 1518 se constituyó el consejo de indias como órgano supremo de administración en asuntos contencioso, civil, criminal y administrativo.

El “control interno” fue definido en 1948 por el Instituto Americano de Contadores, pero las prácticas de control interno han existido desde tiempos antiguos. Según el sitio web [joeinvestoroline](#), Egipto helenístico tenía un doble sistema de control interno para la recaudación del impuesto, con una serie de burócratas, la recaudación de impuestos, mientras que otro les supervisó. Desde 1977, todas las empresas pertenecientes a la opinión pública estadounidense están legalmente obligadas a respetar un conjunto de normas de control interno estrictamente definidas y aplicadas.

**DEFINICIONES.-** Holmes (1945) considera el Control Interno como “...función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. Estos

objetivos han de lograrse mediante los controles de procedimientos internos de la empresa”.

Por otra parte, la Asociación Internacional de Contadores Públicos y Auditores (AICPA), dice que “...El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados que se adoptan en el seno de un negocio para salvaguardar los activos, comprobar la exactitud y fiabilidad de los asientos contables, procurar la eficiencia operativa y alentar la observancia de las políticas ejecutivas prescritas”

Cook y Winkle (2006), definieron el Control Interno como: “...el sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para; proteger los activos, obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía y comunicar las políticas administrativas y estimular y medir el cumplimiento de las mismas”.

Corresponde por tanto al control interno, por definición, prevenir el suceso de fraude y el error, responsabilidad que por consecuencia recae en la administración de la entidad.

En la actualidad ha cambiado la percepción sobre el tema ya que se considera al control interno como una función inherente al proceso administrativo de toda organización, con el objetivo de garantizar la eficiencia, eficacia y la transparencia de sus actuaciones; ello fundamenta la necesidad de que cada entidad se controle a sí misma, lo que ayuda a

evaluar de forma sistemática todas las actividades que en ella se producen.

Dentro de este orden de ideas, Catacora (1996-:238), expresa 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”.

Unido a esto, POCH (1992:17), expresa “el control aplicado de la gestión tiene por meta la mejora de los resultados, ligados a los objetivos”. Esto deduce la importancia que tiene los controles y en tal sentido, Leonard (1990:33), asegura “los controles es en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden”.

La federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1994:310), la 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”.

Según Meigs, W; Larsen, G (1994:49), 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”.

**DIMENSIONES.-** Para esta investigación se ha tomado en cuenta las siguientes dimensiones:

- **EL CONTROL.-** Es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Henry Farol, como estudioso del tema, sostiene que el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el PAM adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos.

Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente

Los indicadores del control son: relevancia, pertinencia, eficacia, eficiencia y efectividad.

- **POLÍTICAS.-** Que contribuyan con el fortalecimiento en la gestión empresarial, apoyándose en un sistema de control interno que genere una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos empresariales, y que permita a la empresa operar con un nivel de riesgo aceptable.

Así mismo, las políticas específicas, consisten en la valoración de riesgos en forma sistemática y permanente para generar información que apoye la toma de decisiones y que permita ubicar a la empresa

en un nivel de riesgo aceptable y así promover de manera razonable el logro de los objetivos.

La valoración de riesgo debe aplicarse en las siguientes áreas:

- Plan Estratégico Empresarial
- Procesos Empresariales
- Planificación y Ejecución de Proyectos.

Los indicadores de ésta dimensión son los siguientes: recursos, cargas de trabajo y resultados.

- **OBJETIVOS.-** El Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de control interno. En otras palabras toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza del Control Interno.

Asimismo, toda acción, medida, plan o sistema que no tenga en cuenta estos objetivos o los descuide, es considerada una debilidad de Control Interno.

Para esta investigación los indicadores de esta dimensión, son: calidad total, mejoramiento continuo y estrategia.

**IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO.-** Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual forma parte, por lo que de alguna manera se tenían tipos de control para evitar desfalcos; por tal situación, es necesario que una empresa establezca un control interno, ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal.

Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. Partiendo de esto mencionamos la siguiente interpretación del control interno:

Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, entre otras, son regidas por el control interno; además, es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico.

El mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresa - clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la entidad.

Por lo tanto, se debe establecer, de acuerdo con las necesidades del negocio o empresa, qué control se tiene que implantar o tener. Partiendo de este punto veremos la importancia de los objetivos del control interno:

- Proteger los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes y negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales, son utilizados por la alta dirección para la toma de decisiones.

- Promover la eficiencia de la explotación de los recursos con que cuenta la empresa o negocio.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la empresa o negocio estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la eficiencia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la empresa o negocio y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la empresa o negocio disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

Las características del control interno son:

- El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operacional de la empresa o negocio.
- Corresponde a la máxima autoridad de la empresa la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.

- En cada área de la empresa o negocio, el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio.
- Todas las transacciones de la empresa o negocio deberán registrarse en forma exacta y oportuna.

*C.P. Y A. Ambrosio Amaro Gonzáles, integrante de la Comisión de Desarrollo de Auditoría-Bosques, del Colegio de Contadores Públicos de México y socio de Corporativo Amaro y Asociados S.C*

## **VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL CONTROL INTERNO**

**VENTAJAS.-** Las ventajas del control interno son evidentes, ya que conducen a una organización dirigida más eficiente. Controles internos fuertes aseguran que los recursos de la empresa sólo se utilizan para los fines previstos, minimizando considerablemente el riesgo de un mal uso de los mismos. El control interno también evita posibles irregularidades financieras mediante la detección rápida y posterior resolución de cualquier problema que surja en un determinado momento.

Además, tener fuertes controles internos en su lugar, puede evitar que los empleados de una empresa sean acusados de irregularidades o de apropiación indebida de fondos.

**DESVENTAJAS.-** El control interno también tiene desventajas como por ejemplo, si los controles internos están mal planificados o ejecutados, pueden dar lugar a la frustración o apatía de los empleados. Además, un sistema de control interno que se ha diseñado demasiado rígido para permitir la adaptación a una organización en particular puede ser difícil de sostener. Tal vez la mayor desventaja es que puede hacer que los

auditores de las sociedades se conviertan excesivamente dependientes del sistema de control interno, que puede conducir a relajarse en otras medidas de control del fraude y el error.

### **Otros Conceptos fundamentales de control interno**

En la actualidad la implementación con efectividad del Control Interno es indispensable para el logro de la economía, eficiencia y eficacia en las operaciones de toda entidad, pues ellas constituyen eslabones vitales en el engranaje de todo sistema sociopolítico, pues de su resultado depende la subsistencia de todo lo que se dispone y la seguridad para adquirir lo que se necesita, hablando en términos económicos.

Sin embargo, aún se dista mucho de reconocer la importancia y la seguridad que brinda el implementar con efectividad un acertado Control Interno en nuestras entidades, y esto se evidencia en el resultado de las acciones de control que se realizan, pues siempre se detectan fisuras que debilitan la confianza que poseían los dirigentes y trabajadores en este proceso, ya que existen insuficiencias que limitan su aplicación práctica, por lo que es necesario el diseño de procedimientos para lograr su aplicación con efectividad.

La Ley N° 27785 - Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, establece las normas que regulan el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República como ente técnico rector de dicho Sistema. Es objeto de la Ley propender al apropiado, oportuno y efectivo ejercicio del control gubernamental, para prevenir y verificar, mediante la aplicación de principios, sistemas y procedimientos

técnicos, la correcta, eficiente y transparente utilización y gestión de los recursos y bienes del Estado, el desarrollo honesto y probo de las funciones y actos de las autoridades, funcionarios y servidores públicos, así como el cumplimiento de metas y resultados obtenidos por las instituciones sujetas a control, con la finalidad de contribuir y orientar el mejoramiento de sus actividades y servicios en beneficio de la Nación. Las normas contenidas en esta Ley y aquéllas que emita la Contraloría General son aplicables a todas las entidades sujetas a control por el Sistema, independientemente del régimen legal o fuente de financiamiento bajo el cual operen. Las disposiciones de esta Ley, y aquéllas que expide la Contraloría General en uso de sus atribuciones como ente técnico rector del Sistema, prevalecen en materia de control gubernamental sobre las que, en oposición o menoscabo de éstas, puedan dictarse por las entidades.

Igualmente, la Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, establece las bases para una adecuada implementación del control interno en el marco del Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Treadway), teniendo por objeto establecer las normas para regular la elaboración, la aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y

transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales. Cuando en ella se mencione al control interno, se entiende éste como el control interno gubernamental a que se refiere el artículo 7 de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. De acuerdo con esta norma, se denomina sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos indicados en el artículo 4 de la presente Ley. Constituyen sus componentes:

#### **BASE TEÓRICA N° 02: RESULTADOS DE GESTIÓN.**

**ETIMOLOGÍA.-** El concepto de **Gestión** proviene del latín **gestío** que hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias algo, que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. (Julián Pérez y María Merino, 2008).

**HISTORIA.-** Aun cuando hasta ahora existen dificultades para establecer el origen de la historia de la administración, algunos escritores, remontan el desarrollo de la misma a los comerciantes sumerios y a los egipcios antiguos constructores de las pirámides, o a los métodos organizativos de la Iglesia y las milicias antiguas. Sin embargo, muchas empresas pre-industriales, dada su escala pequeña, no se sentían

obligadas a hacer frente sistemáticamente a las aplicaciones de la administración.

Las innovaciones tales como la extensión de los números árabes (entre los siglos V y XV) y la aparición de la contabilidad de partida doble en 1494, proporcionaron las herramientas para el planeamiento y el control de la organización, y de esta forma el nacimiento formal de la administración. Sin embargo es en el Siglo XIX cuando aparecen las primeras publicaciones donde se hablaba de la administración de manera científica, y el primer acercamiento donde se hablaba de la administración de manera científica, y el primer acercamiento de un método que reclamaba urgencia dada a la aparición de la revolución industrial. Para fines del siglo XIX, León Walras, Alfred Marshall y otros economistas introdujeron una nueva capa de complejidad a los principios teóricos de la Administración. Joseph Wharton ofreció el primer curso de nivel terciario sobre Administración en 1881.

En el siglo XX la administración fue evolucionando en la medida en que las organizaciones fueron haciéndose más complejas y las ciencias como la ingeniería, la sociología, la psicología, la teoría de sistemas y las relaciones industriales fueron desarrollándose.

En el siglo XXI, se inicia con grandes avances tecnológicos y científicos, se caracteriza por la globalización de la economía, la existencia y proliferación de todo tipo de empresas y múltiples estilos de gestión y avances administrativos. (M.A. Diana Margarita Vásquez Peña)

## DEFINICIONES

- Según Idalberto Chiavenato, la administración es “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.
- Para Robbins y Coulter, la administración es la “coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”.
- Hitt, Black y Porter, define la administración como “el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”
- Según Diez de Castro, García del Junco, Martín Jimenez y Perriáñez Cristóbal, la administración es “el conjunto de funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización”.
- Para Koontz y Weihrich, la administración es “el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos”.
- Reinaldo O. Da Silva, define la administración como “un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización”.

## Otros Conceptos fundamentales de gestión

De acuerdo con Terry, G.R, en el marco de la eficiencia institucional, la dirección es el elemento de la gestión en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones. Se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado. Existen dos estratos para obtener éstos resultados:

- a) En el nivel de ejecución (obreros, empleados y aún técnicos), se trata de ejecutar, llevar a cabo, aquellas actividades que habrán de ser productivas.
- b) En el nivel administrativo, tratándose de un jefe que solo dirige y no ejecuta; el jefe como tal, no ejecuta sino hace que otros ejecuten. Tienen no obstante su "hacer propio". Éste consiste precisamente en dirigir; situación que implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes, al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

FLORES GONZÁLEZ, Julián (2007), en su tesis titulada "La contabilidad y la auditoría logística, herramientas para la efectividad de la gestión de las empresas"; de la Universidad Nacional del Callao; concluye que tanto la contabilidad como la auditoría logística se unen para

constituirse en herramientas que puedan facilitar el logro de las metas, objetivos y misión de las empresas en general, por cuanto el contenido de la información puede ser utilizada en la formulación de nuevos planes, decisiones de financiamiento e inversión, rentabilidad y riesgos; y como medio de control empresarial.

BENDEZÚ IRIARTE, Juan Héctor (2001), en su tesis titulada “La Auditoría de Gestión en la Empresa Moderna”; de la Universidad Nacional Federico Villarreal; desarrolla el proceso de la auditoría de gestión, tratando en primer lugar la evaluación del sistema de control administrativo, lo que será de suma utilidad para este trabajo de investigación. Además; hace referencia a los programas, procedimientos, técnicas y prácticas de auditoría de gestión; lo que facilitará la investigación a realizar.

SÁNCHEZ, Manuel (2009), en su tesis titulada “Bases para el diseño de un modelo de gestión en Instituciones de Educación Superior”, de la Universidad de Buenos Aires - Argentina, señala que hay una sentida animadversión al tema de la gestión (burbuja académica) no obstante la realidad empírica demuestra que cada vez más son necesarios los equipos profesionales con entrenamientos específicos que se ocupen de la gestión, como una forma de mejorar la calidad en las misiones de docencia, investigación y extensión.

### **Dimensiones de Resultados de gestión**

**Gestión Eficiente.**- El concepto de eficiencia que se utiliza en los trabajos implicados en la valoración de la actividad pública es el de eficiencia

productiva, es decir, será eficiente si obtiene el máximo rendimiento de los factores productivos que utiliza, sin derrochar recursos.

En este marco podemos definir que la eficiencia es una relación entre dos variables, costos y resultados y estos se ven en los siguientes indicadores: satisfacción de cliente, seguimiento del proceso y gerencia de cambio.

**Estados Financieros Confiables.**- La información externa dirigida a usuarios no involucrados con el plantel administrativo de una organización se llama Información financiera, estos datos van a ser usados como instrumentos de decisión de los usuarios de dicha información como acreedores, instituciones crediticias, accionistas e incluso trabajadores y otros.

La información financiera deber ser preparada por la organización en forma de Estados Financieros que nos indica el estado actual de las finanzas a una fecha determinada y debe contener los siguientes elementos: estado de situación financiera, estado de resultados integrales, estado de cambios en la situación financiera, flujo de caja, estado de variaciones en el capital, notas a los estados financieros.

Todo esto debe ser preparado conforme a normas y estatutos internos y externos a la institución, y de acuerdo a las leyes vigentes de cada país, además de contar con características cualitativas primarias como la confiabilidad, relevancia, comprensibilidad y comparabilidad.

La característica más importante es la confiabilidad y el objetivo de la información financiera es el uso para toma de decisiones, el cual debe

confiar plenamente porque un error puede traer graves consecuencias en el estado económico de la organización que representa.

Para que una información sea confiable debe cubrir ciertos aspectos importantes que detallamos a continuación:

- **Veracidad:** informes reflejados que coincidan con la realidad, en otras palabras reflejar transacciones, eventos internos y otros que realmente han sucedido.
- **Representatividad:** Coherencia y concordancia entre el contenido y lo que se procura representar.
- **Objetividad:** El documento debe tener características imparciales, libre de prejuicios y evitar emitir información sesgada.
- **Verificabilidad:** Es el aspecto de mayor relevancia para el usuario ya que al comprobar la información podrá realizar la toma de decisiones basada en su criterio sin preocuparse de la falsedad de datos.
- **Información suficiente:** La información que se presente deberá abarcar todos los aspectos relacionados sin omitir detalles que puedan afectar en la toma de decisiones por parte del usuario.

Para que el juicio de confiabilidad tenga el suficiente peso requerido debe ser emitido por un ente auditor que debe trabajar en una relación de independencia con la entidad que emite dicha confiabilidad. Este aspecto es importante ya que una persona que no tenga intereses en conflicto podrá emitir documentos imparciales libres de sesgo.

Para llevar a cabo esta investigación se trabajó con los indicadores: claros, explícitos, razonables.

**Mayor rentabilidad.-** La rentabilidad es el beneficio en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

La rentabilidad económica es el rendimiento promedio obtenido por todas las inversiones de la empresa. También se puede definir como la rentabilidad del activo, o el beneficio que éstos han generado por cada sol invertido en la empresa.

Es un indicador que refleja muy bien el desempeño económico de la empresa. Si el ratio arroja un resultado del 20 %, esto quiere decir que se obtiene un beneficio de S/.20.00 por cada S/.100.00 invertidos.

**La rentabilidad financiera o rentabilidad del capital propio,** es el beneficio neto obtenido por los propietarios por cada unidad monetaria de capital invertida en la empresa. Es la rentabilidad de los socios o propietarios de la empresa.

En esta investigación se trabajó con los siguientes indicadores: margen comercial, rentabilidad operacional sobre la inversión y rentabilidad sobre el patrimonio.

### 2.3 Definiciones Conceptuales

**Relevancia.-** Es la característica de aquello que es relevante (es decir, que resulta fundamental, trascendente o substancial). Lo que tiene relevancia, por lo tanto, dispone de importancia.

<http://definicion.de/relevancia/>

**Pertinencia.-** Pertinencia es la cualidad de pertinente. Se trata de un adjetivo que hace mención a lo perteneciente o correspondiente a algo o a aquello que viene a propósito.

<http://definicion.de/pertinencia/>

**Eficacia.-** El latín *efficaciā*, la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

<http://definicion.de/eficacia/>

**Eficiencia.-** La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción.

<http://definicion.de/eficiencia/>

**Efectividad.-** Cuando se habla de efectividad, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción.

<http://www.definicionabc.com/general/efectividad.php/>

**Recursos humanos.-** Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

Via Definicion.mx: <http://definicion.mx/recursos-humanos/>

**Recursos materiales.-** Un recurso es un medio de cualquier clase que permite conseguir aquello que se pretende. Un material, por otra parte, es

algo perteneciente o relativo a la materia (resulta opuesto, por lo tanto, a lo espiritual).

<http://definicion.de/recursos-materiales/>

**Recursos tecnológicos.-** Un recurso es un medio de cualquier clase que permite satisfacer una necesidad o conseguir aquello que se pretende. La tecnología, por su parte, hace referencia a las teorías y técnicas que posibilitan el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.

<http://definicion.de/recursos-tecnologicos/#ixzz4Oz0cMRK4>

**Cargas de trabajo.-** La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. Estos requerimientos pueden ser de tipo físico y/o mental.

Históricamente, el trabajo implicaba la realización de trabajos con altas exigencias físicas, pero actualmente a raíz de la mecanización y automatización de los sistemas de trabajo, las exigencias físicas han disminuido siendo cada vez más frecuentes los puestos de trabajo con mayores exigencias psicológicas.

[http://www.aca-prl.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=57:8-carga-de-trabajo&catid=36:riesgos-generales-y-su-prevencion&Itemid=60](http://www.aca-prl.org/index.php?option=com_content&view=article&id=57:8-carga-de-trabajo&catid=36:riesgos-generales-y-su-prevencion&Itemid=60)

**Resultados.-** El resultado es el corolario, la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso. El concepto se emplea de distintas maneras de acuerdo al contexto.

<http://definicion.de/resultado/>

**Calidad total.-** Designada como gestión de calidad total, es el concepto que denomina a aquel tipo de estrategia que tiene por misión la instalación de una conciencia de calidad en todos aquellos procesos

vinculados a la fabricación de los productos o servicios y en lo que respecta a la organización.

Cabe destacarse que se la denominó como total porque la idea es no solamente satisfacer las necesidades de los clientes sino también que todos los integrantes de la organización e implicados en la producción se vean beneficiados.

<http://www.definicionabc.com/negocios/calidad-total.php>

**Mejoramiento continuo.-** El mejoramiento continuo es el conjunto de todas las acciones diarias que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos en la satisfacción del cliente.

La mejora continua debe formar parte de la cultura de la organización, convirtiéndose en una filosofía de vida y trabajo. Esto incidirá directamente en la velocidad del cambio.

Para que se produzca el cambio cultural requerido, es necesario que:

- Las personas estén convencidas de los beneficios que les brinda la mejora.
- La Alta Dirección motive a todas las personas, les brinde procedimientos y técnicas, así como el poder de decidir y actuar para poder realizar los cambios que se requieran.

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/650/Mejoramiento%20Continuo.htm>

**Estrategia.-** Una estrategia es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo. El concepto deriva de la disciplina militar, en

particular la aplicada en momentos de contiendas; así, en este contexto, la estrategia dará cuenta de una serie de procedimientos que tendrán como finalidad derrotar a un enemigo. Por extensión, el término puede emplearse en distintos ámbitos como sinónimo de un proceso basado en una serie de premisas que buscan obtener un resultado específico, por lo general beneficioso. La estrategia, en cualquier sentido, es una puesta en práctica de la inteligencia y el raciocinio.

[http://Via Definicion.mx](http://ViaDefinicion.mx): <http://definicion.mx/estrategia//>

**Satisfacción de cliente.**- La acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como satisfacción. El término puede referirse a saciar un apetito, compensar una exigencia, pagar lo que se debe, deshacer un agravio o premiar un mérito.

Satisfacción del cliente, por otra parte, es la persona que realiza un determinado pago y accede a un producto o servicio. El cliente, por lo tanto, puede ser un usuario (quien usa un servicio), un comprador (el sujeto que adquiere un producto) o un consumidor (la persona que consume un servicio o producto).

<http://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>

**Seguimiento del proceso.**- Establecer indicadores en cada proceso con la finalidad de saber si los resultados que se obtienen cumplen con los objetivos previstos, permitiendo medir su eficacia y eficiencia.

<http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/indicadores-gestion-y-medicion-del-desempeno/indicadores-gestion-y-medicion-del-desempeno.shtml>

**Gerencia de cambio.**- Esto se puede interpretar como una alteración o transformación de una situación a otra para lograr un equilibrio en un

contexto determinado. Se refiere a pasar de un estado presente a un estado futuro o deseado que reporta mayores beneficios.

<http://mbshumansolutions.com/blog/cambio-organizacional/>

**Claros.-** Del latín clarus, el término claro tiene varios usos vinculados a la luminosidad, tanto en sentido físico como simbólico.

<http://definicion.de/claro/>

**Explícitos.-** Del latín explicĭtus, explícito es aquello que expresa una cosa con claridad y determinación. Cuando algo es explícito, puede ser apreciado o advertido de manera evidente, sin lugar a dudas.

<http://definicion.de/explicito/#ixzz4OzDV4j4A>

**Razonable.-** El término razonable es un adjetivo calificativo que puede aplicarse a personas, a situaciones o actos particulares. La idea de razonable implica justamente el uso de la razón como primera acción y es por eso que un acto o una persona razonable serán aquellos que se llevan a cabo de manera lógica, con uso de la razón.

<http://www.definicionabc.com/general/razonable.php>

**Margen operacional.-** Indicador de Rentabilidad que se define como la Utilidad operacional sobre las ventas netas y nos indica, si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado.

[http://www.eco-finanzas.com/diccionario/M/MARGEN\\_OPERACIONAL.htm](http://www.eco-finanzas.com/diccionario/M/MARGEN_OPERACIONAL.htm)

**Rentabilidad operacional sobre la inversión.-** La rentabilidad es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios y la inversión (o recursos) que se utilizaron para obtener tales utilidades o beneficios.

<http://www.inversion-es.com/rentabilidad-inversion.html>

**Rentabilidad sobre el patrimonio.-** Es un ratio de eficiencia utilizado para evaluar la capacidad de generar beneficios de una empresa a partir de la inversión realizada por los accionistas. Se obtiene dividiendo el beneficio neto de la empresa entre su patrimonio neto.

<http://www.muchoingresospasivos.com/rentabilidad-patrimonio-neto/>

## 2.4 Bases Epistémicos

En la antigüedad, el Control Interno fue ejercido en las organizaciones por los primeros gobernantes, jefes religiosos y dirigentes empresariales, quienes lo utilizaban dada la necesidad de dirigir y supervisar las actividades, por lo que podemos plantear que la necesidad del control está unida al nacimiento de la Contabilidad, siendo que la función contable es también una función de control.

En la década del 40 del siglo XX se definió el concepto de Control Interno, por parte del Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA), que comienza a reconocer su grado de significación dentro de las organizaciones, pues si el sistema de Control Interno contable es adecuado, la posibilidad de que el fraude u otros errores existan, en cualquier magnitud, es remota.

En los noventa se modifica por primera vez el concepto de Control Interno, mediante una nueva definición, en realidad un nuevo enfoque

contenido en el Informe COSO el cuál se considera referencia Internacional Obligada.”

Con este informe se inicia una investigación sobre el conocimiento, aplicación y mejora de los criterios de Control Interno en las grandes corporaciones, las medianas y pequeñas empresas, incluyendo temas relacionados con el mejoramiento técnico y el alcance de las funciones de diseño, implantación y evaluación de los controles internos integrados de las organizaciones.

Posteriormente el Comité de Criterios de Control de Canadá, producto de una profunda revisión del Informe COSO y hacen el planteamiento de un Modelo más sencillo y comprensible ante las dificultades que en la aplicación del COSO enfrentaron inicialmente algunas organizaciones, crean el Modelo COCO. El resultado es un modelo conciso y dinámico encaminado a mejorar el Control, el que se describe y define en forma casi idéntica a como lo hace el Modelo COSO.

El cambio importante que plantea el Modelo Canadiense consiste que, en lugar de conceptualizar el proceso de Control como una pirámide de componentes y elementos interrelacionados, proporciona un marco de referencia a través de veinte criterios generales que el personal en toda la organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el control.

En nuestro país, por mucho tiempo el alcance del sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, se hablaba de Control Interno y se tenía la cultura de que era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus

trabajadores no se sentían involucrados. No todos los directivos de las organizaciones veían en el sistema de Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto.

La evolución de las empresas, que responden a este incremento de la complejidad de los negocios con la correspondiente delegación de facultades, exige la implantación de aquellos controles necesarios para conseguir que las responsabilidades delegadas por los propietarios y directivos se conserven íntimamente unidas a los mismos.

De esta forma, pese a la complejidad empresarial y pese a la multiplicidad de los niveles jerárquicos, se pueden mantener y orientar las actuaciones de la empresa en el camino fijado para alcanzar los objetivos propuestos. Por este motivo las empresas establecen planes de organización y un conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumple según las directrices marcadas por la dirección.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación corresponde a una investigación aplicada, que por su extensión es descriptivo y correlacional ya que su interés principalmente radica en conocer la relación entre el control interno y los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la provincia de Huánuco.

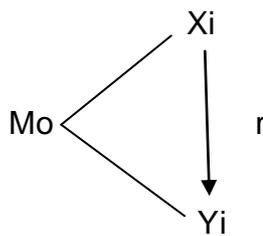
#### 3.2 Diseño y Esquema de la Investigación

##### 3.2.1 Diseño

El diseño de la presente investigación fue no experimental con su variante transversal.

##### 3.2.2 Esquema

El esquema del diseño, se detalla a continuación:



Donde:

$Mo$  = Observación de la muestra

$Xi$  = Variable independiente (Control Interno)

$Yi$  = Variable dependiente (Resultados de gestión)

$r$  = Relación

### 3.3 Población y Muestra

#### 3.3.1 Población

La población del presente trabajo de investigación estuvo constituida por empresas distribuidoras de productos de consumo masivo que operan en el ámbito de la provincia de Huánuco.

#### EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO EN LA PROVINCIA DE HUÁNUCO

Nº	RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN
1	DISTRIBUIDORA MARTINEZ E.I.R.L.	Huánuco
2	GOLDEN FOOD'S S.C.R. Ltda.	Huánuco
3	DISLAC S.R.L.	Huánuco
4	ECODISA S.R.L.	Huánuco
5	DISGOM E.I.R.L.	Huánuco
6	DEX KADDOSH ELOHIM S.C.R.LTDA.	Huánuco
7	CONSORCIO LIDER CLOUD S.R.L.	Huánuco
8	ALMACENES SEVILLANO S.R.L.	Huánuco
9	NEGOCIOS VILLANUEVA E.I.R.L.	Huánuco
10	DISMAR S.R.L.	Amarilis
11	DISTRIBUIDORA GABRIELA E.I.R.L.	Amarilis
12	DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS CHICOMA S.A.C.	Amarilis

Fuente: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y de Aduanas. Oficina de Huánuco.

Elaboración: Propia.

#### 3.3.2 Muestra

La muestra del presente trabajo de investigación lo constituyó la empresa DISLAC S.R.L. (Distribuidora de Licores, Abarrotes y Conservas Sociedad de Responsabilidad Limitada), ubicada en la ciudad de Huánuco. Dicha muestra es intencional, sin normas y circunstancial, constituyéndose de esta manera en un muestreo NO PROBABILÍSTICO. Las técnicas e instrumentos fueron aplicados a los funcionarios y trabajadores de la referida empresa, de acuerdo al siguiente detalle:

**TRABAJADORES DE LA EMPRESA DISLAC S.R.L. DISTRIBUIDOS  
POR CARGOS**

<b>CARGO</b>	<b>N° DE PERSONAS</b>
Gerente General	01
Subgerente	01
Supervisor de ventas	02
Contador	01
Asistente de contabilidad	02
Almacenero	03
Vendedor	08
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Fuente: CAP de la empresa.

Elaboración: Propia.

### **3.4 Definición Operativa de los Instrumentos de Recolección de Datos**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos se acudió al empleo de la encuesta como técnica de investigación y al cuestionario como instrumento para medir la situación actual, el cual está diseñado con la escala de Likert, y así conocer el grado de gestión que realizan las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la provincia de Huánuco.

Así mismo se realizó la validación del instrumento utilizando el índice de consistencia interna "Alfa de Cronbach" ya que este índice muestra la fiabilidad cuando se cumple que es igual o supera al 0.8 y demuestra la inconsistencia del instrumento cuando el resultado se encuentra por debajo del 0.8.

### **3.5 Técnicas de Recojo, Procesamiento y Presentación de Datos**

#### **3.5.1 Técnica de Recojo**

La técnica que se utilizó en este estudio está indicada en el acápite anterior.

### **3.5.2 Técnica de Procesamiento de Datos**

- Los datos fueron procesados utilizando Microsoft Excel.

### **3.5.3 Técnica de Presentación de Datos**

- Los datos procesados fueron presentados en cuadros y gráficos estadísticos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Presentación de los Resultados del Trabajo de Campo

##### 4.1.1 La Relevancia del Control y la Satisfacción del Cliente

Pregunta 1:

*¿La relevancia del control, permite la satisfacción del cliente de la empresa DISLAC S.R.L.?*

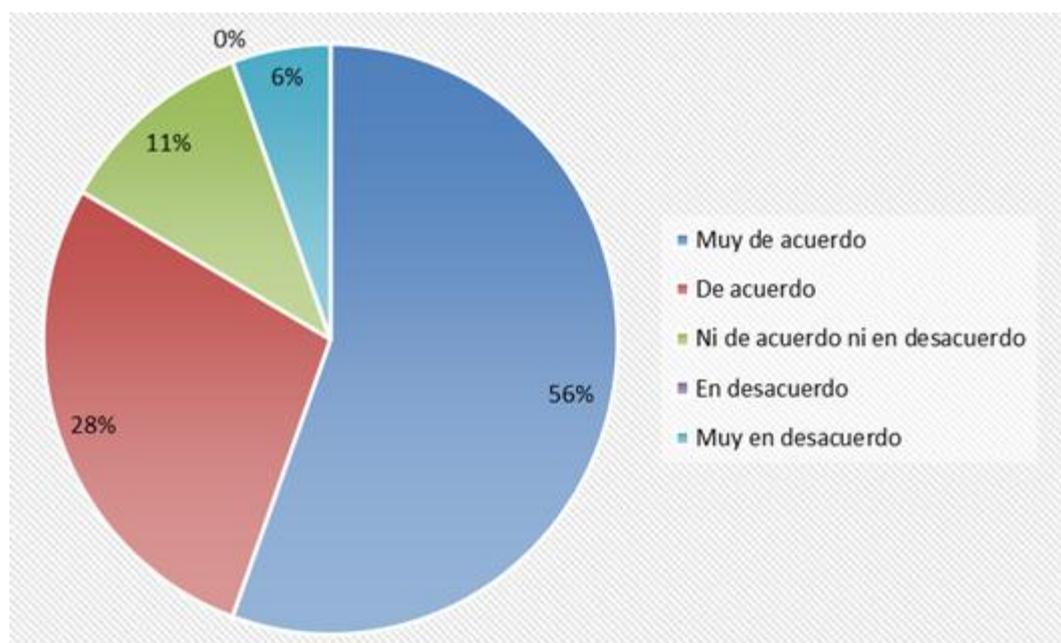
**Cuadro N° 1 La Relevancia del Control y la Satisfacción del Cliente**

RESPUESTAS	fi	%
Muy de acuerdo	10	56
De acuerdo	5	28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario.*

*Elaboración: Propia.*

**Gráfico N° 1 La Relevancia del Control y la Satisfacción del Cliente**



*Fuente: Cuadro N° 1.*

*Elaboración: Propia.*

### Análisis:

Del total de 18 personas a quienes se aplicaron el cuestionario, se obtuvo los siguientes resultados:

- 10 trabajadores respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 56% del total.
- 5 trabajadores respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 28% del total encuestado.
- 2 trabajadores respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 11%.
- 1 trabajador respondió “muy en desacuerdo”, el cual representa el 6% del total.

### Interpretación:

La mayoría coincidió en que la relevancia del control, permite la satisfacción del cliente de la empresa DISLAC S.R.L.

#### 4.1.2 La Pertinencia del Control y el Seguimiento de los Procesos

##### Pregunta 2:

¿La pertinencia del control, permite la realización del seguimiento de los procesos en la empresa DISLAC S.R.L.?

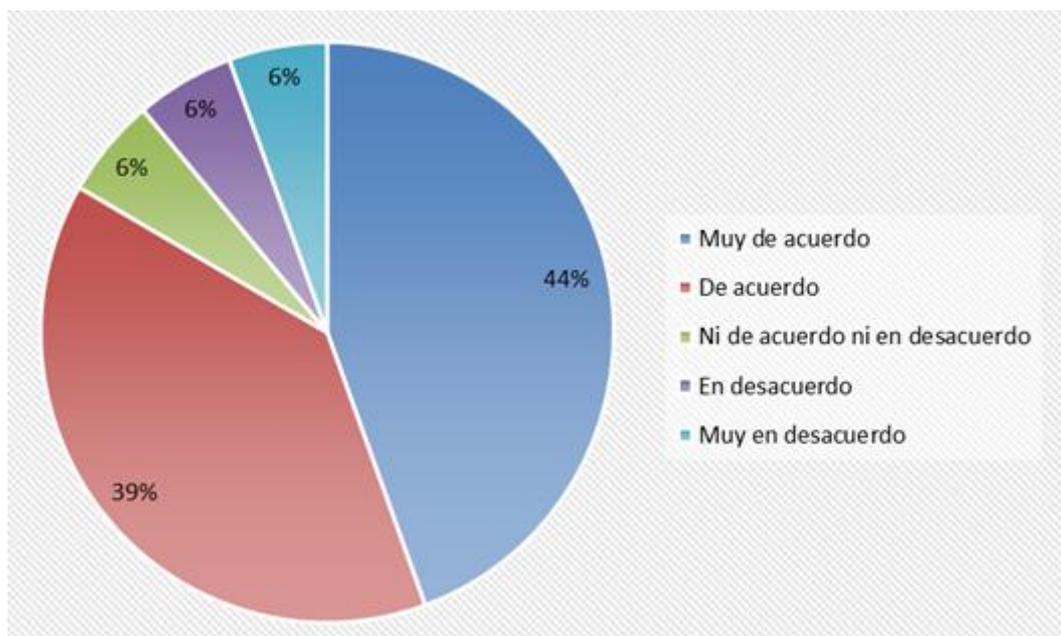
**Cuadro N° 2 La Pertinencia del Control y el Seguimiento de los Procesos**

RESPUESTAS	fi	%
Muy de acuerdo	8	44
De acuerdo	7	39
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6
En desacuerdo	1	6
Muy en desacuerdo	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 2 La Pertinencia del Control y el Seguimiento de los Procesos**



Fuente: Cuadro N° 2.

Elaboración: Propia.

### Análisis:

Del total de 18 personas encuestadas, se obtuvo lo siguiente:

- 8 trabajadores respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 44% del total.
- 7 trabajadores respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 39% del total encuestado.
- 1 trabajador respondió “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que constituye el 6%.
- 1 trabajador respondió “en desacuerdo”, el cual representa el 6% del total encuestado.
- 1 trabajador respondió “muy en desacuerdo”, el cual es el 6% del total.

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que la pertinencia del control, permite la realización del seguimiento de los procesos en la empresa DISLAC S.R.L.

#### 4.1.3 La Eficacia del Control y la Orientación al Cambio y la Innovación

##### Pregunta 3:

*¿La eficacia del control, permite orientar la gerencia hacia el cambio y la innovación en la empresa DISLAC S.R.L.?*

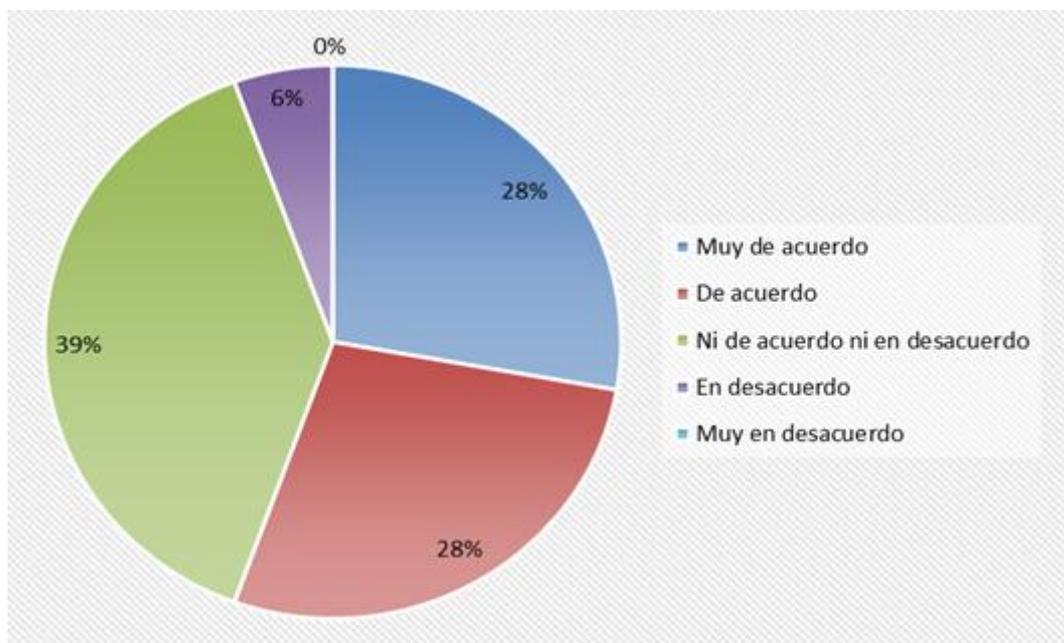
**Cuadro N° 3 La Eficacia del Control y la Orientación al Cambio y la Innovación**

RESPUESTAS	fi	%
Muy de acuerdo	5	28
De acuerdo	5	28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	39
En desacuerdo	1	6
Muy en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario.*

*Elaboración: Propia.*

**Gráfico N° 3 La Eficacia del Control y la Orientación al Cambio y la Innovación**



*Fuente: Cuadro N° 3.*

*Elaboración: Propia.*

### Análisis:

Del total de 18 personas encuestadas, se obtuvo el siguiente resultado:

- 5 trabajadores respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 28% del total.
- 5 trabajadores respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 28% del total encuestado.
- 7 trabajadores respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que constituye el 39%.
- 1 trabajador respondió “en desacuerdo”, el cual representa el 6% del total encuestado.

### Interpretación:

De los resultados se observa que la mayoría consideró que la eficacia del control, permite orientar la gerencia hacia el cambio y la innovación en la empresa DISLAC S.R.L.

#### 4.1.4 La Eficiencia del Control y el Margen Operacional

##### Pregunta 4:

*¿La eficiencia del control, permite generar el margen operacional en la empresa DISLAC S.R.L.?*

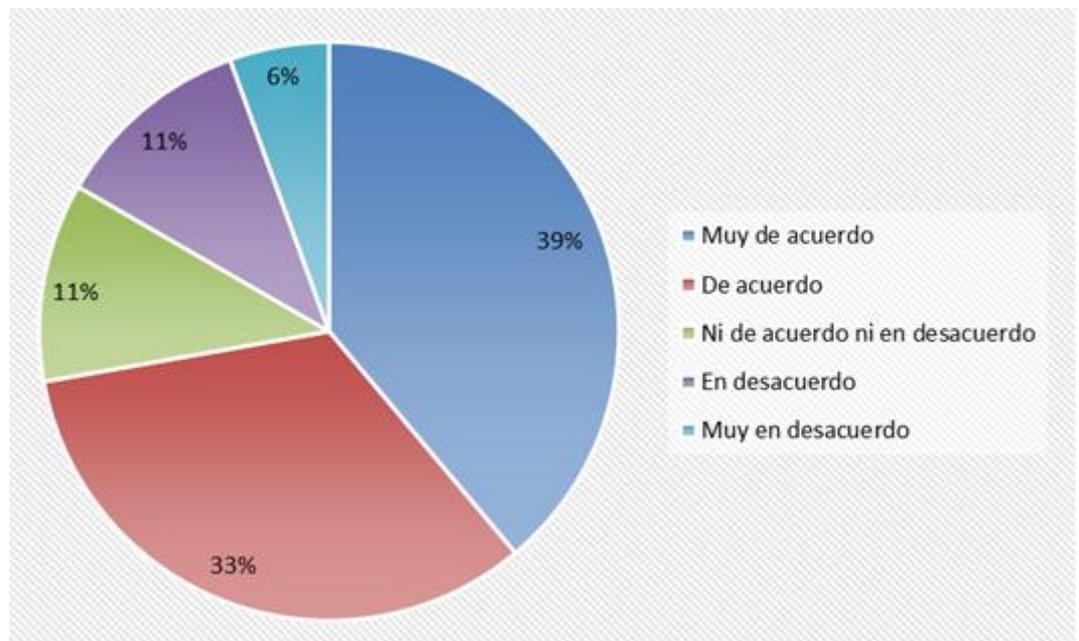
**Cuadro N° 4 La Eficiencia del Control y el Margen Operacional**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	7	39
De acuerdo	6	33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11
En desacuerdo	2	11
Muy en desacuerdo	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario.*

*Elaboración: Propia.*

**Gráfico N° 4 La Eficiencia del Control y el Margen Operacional**



*Fuente: Cuadro N° 4.*

*Elaboración: Propia.*

### Análisis:

Del total de 18 personas encuestadas, se obtuvo el siguiente resultado:

- 7 trabajadores respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 39% del total.
- 6 trabajadores respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 33% del total encuestado.
- 2 trabajadores respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que constituye el 11%.
- 2 trabajadores respondieron “en desacuerdo”, el cual representa el 11% del total encuestado.
- 1 trabajador respondió “muy en desacuerdo”, el cual es el 6% del total.

### Interpretación:

Según los resultados, la mayoría de encuestados concuerda que la eficiencia del control, permite generar el margen operacional en la empresa DISLAC S.R.L.

#### 4.1.5 La Efectividad del Control y la Rentabilidad Operacional

##### Pregunta 5:

¿La efectividad del control, permite generar la rentabilidad operacional sobre la inversión en la empresa DISLAC S.R.L.?

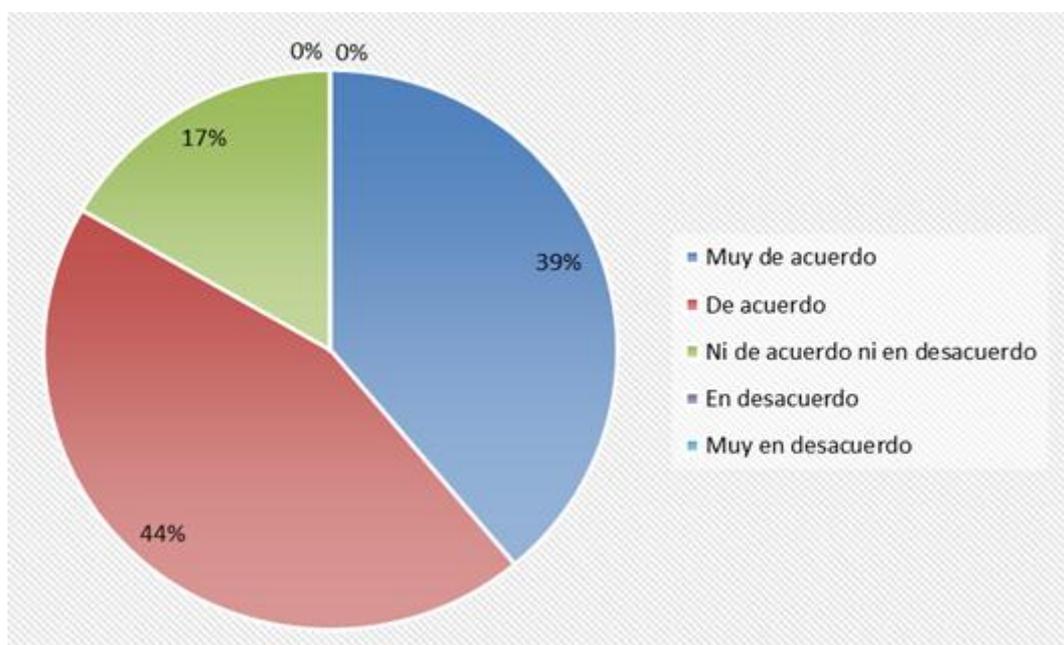
**Cuadro N° 5 La Efectividad del Control y la Rentabilidad Operacional**

RESPUESTAS	fi	%
Muy de acuerdo	7	39
De acuerdo	8	44
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

**Gráfico N° 5 La Efectividad del Control y la Rentabilidad Operacional**



Fuente: Cuadro N° 5.

Elaboración: Propia.

Análisis:

Del total de 18 personas encuestadas, se obtuvo:

- 7 trabajadores respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 39% del total.
- 8 trabajadores respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 44% del total encuestado.
- 3 trabajadores respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que constituye el 17%.

Interpretación:

La mayoría de los encuestados está de acuerdo con que la efectividad del control, permite generar la rentabilidad operacional sobre la inversión en la empresa DISLAC S.R.L.

#### 4.1.6 La Asignación de Recursos Humanos en el Control Interno y el Margen Operacional

##### Pregunta 6:

*¿La asignación de recursos humanos convenientes para realizar el control interno, permite generar el margen operacional en la empresa DISLAC S.R.L.?*

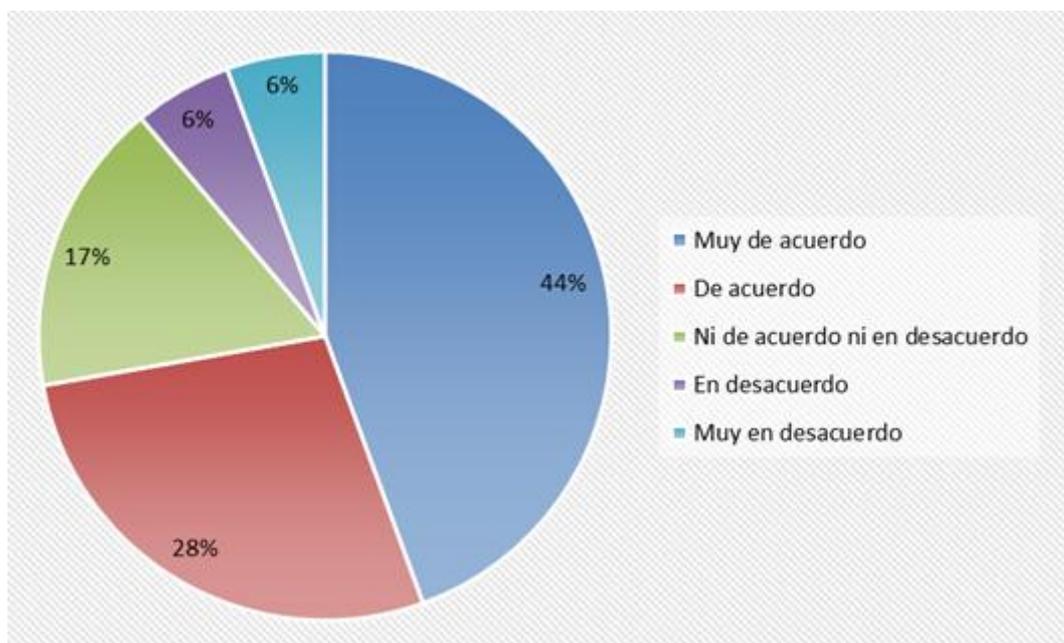
**Cuadro N° 6 La Asignación de Recursos Humanos en el Control Interno y el Margen Operacional**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	8	44
De acuerdo	5	28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17
En desacuerdo	1	6
Muy en desacuerdo	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario.*

*Elaboración: Propia.*

**Gráfico N° 6 La Asignación de Recursos Humanos en el Control Interno y el Margen Operacional**



*Fuente: Cuadro N° 6.*

*Elaboración: Propia.*

### Análisis:

Del total de 18 personas encuestadas, se obtuvo:

- 8 trabajadores respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 44% del total.
- 5 trabajadores respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 28% del total encuestado.
- 3 trabajadores respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 17%.
- 1 trabajador respondió “en desacuerdo”, el cual representa el 6% del total encuestado.
- 1 trabajador respondió “muy en desacuerdo”, el cual es el 6% del total.

### Interpretación

La mayoría coincidió en que la asignación de recursos humanos convenientes para realizar el control interno, permite generar el margen operacional en la empresa DISLAC S.R.L.

#### 4.1.7 La Asignación de Recursos Materiales en el Control Interno y el Margen Operacional

##### Pregunta 7:

*¿La asignación de recursos materiales necesarios para el control interno, permite generar el margen operacional en la empresa DISLAC S.R.L.?*

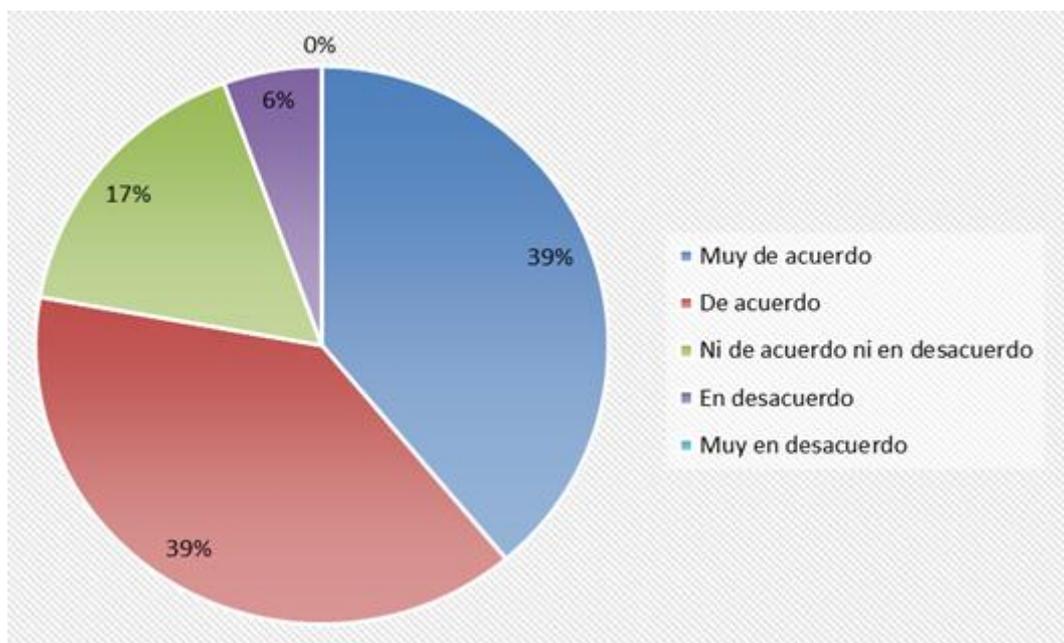
**Cuadro N° 7 La Asignación de Recursos Materiales en el Control Interno y el Margen Operacional**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	7	39
De acuerdo	7	39
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17
En desacuerdo	1	6
Muy en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario.*

*Elaboración: Propia.*

**Gráfico N° 7 La Asignación de Recursos Materiales en el Control Interno y el Margen Operacional**



*Fuente: Cuadro N° 7.*

*Elaboración: Propia.*

Análisis:

Del total de 18 personas encuestadas, se obtuvo:

- 7 trabajadores respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 39% del total.
- 7 trabajadores respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 39% del total encuestado.
- 3 trabajadores respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que constituye el 17%.
- 1 trabajador respondió “en desacuerdo”, el cual representa el 6% del total encuestado.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que la asignación de recursos materiales necesarios para el control interno, permite generar el margen operacional en la empresa DISLAC S.R.L.

#### 4.1.8 La Asignación de Recursos Tecnológicos para el Control Interno y la Rentabilidad Sobre el Patrimonio

##### Pregunta 8:

*¿La asignación de recursos tecnológicos pertinentes para el control interno, permite generar la rentabilidad sobre el patrimonio en la empresa DISLAC S.R.L.?*

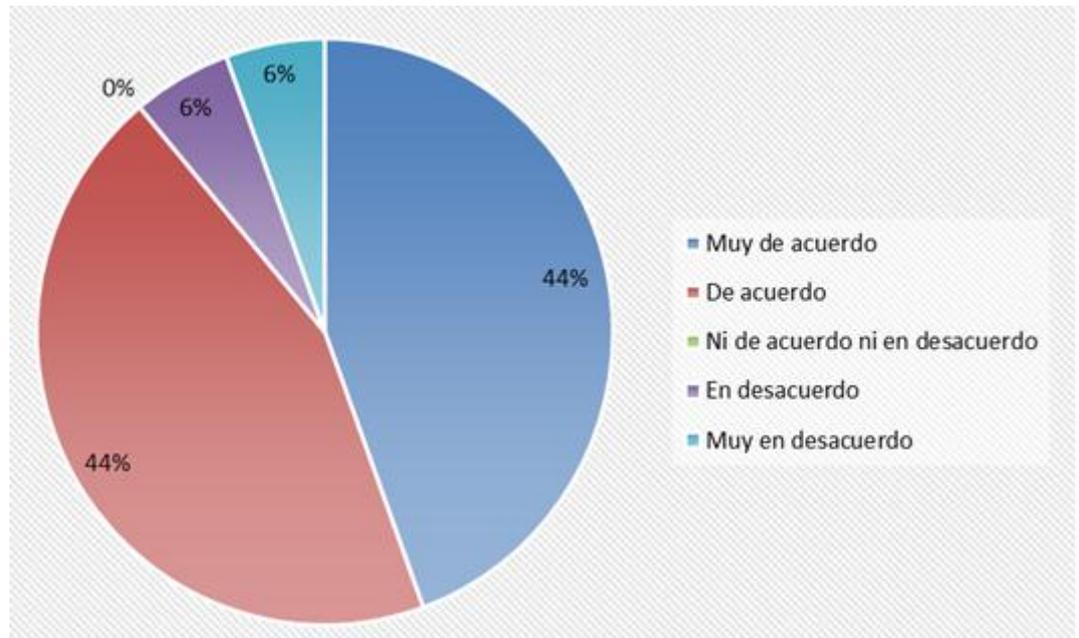
**Cuadro N° 8 La Asignación de Recursos Tecnológicos para el Control Interno y la Rentabilidad Sobre el Patrimonio**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	8	44
De acuerdo	8	44
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	6
Muy en desacuerdo	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario.*

*Elaboración: Propia.*

**Gráfico N° 8 La Asignación de Recursos Tecnológicos para el Control Interno y la Rentabilidad Sobre el Patrimonio**



*Fuente: Cuadro N° 8.*

*Elaboración: Propia.*

Análisis:

Del total de 18 personas encuestadas, se obtuvo:

- 8 trabajadores respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 44% del total.
- 8 trabajadores respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 44% del total encuestado.
- 1 trabajador respondió “en desacuerdo”, que constituye el 6%.
- 1 trabajador respondió “muy en desacuerdo”, el cual representa el 6% del total encuestado.

Interpretación:

De los resultados se observa que la asignación de recursos tecnológicos pertinentes para el control interno, permite generar la rentabilidad sobre el patrimonio en la empresa DISLAC S.R.L.

#### 4.1.9 La Política sobre Recursos del Control Interno y los Estados Financieros Claros y Confiables

Pregunta 9:

*¿La política sobre recursos del control interno, permite obtener Estados Financieros claros y confiables en la empresa DISLAC S.R.L.?*

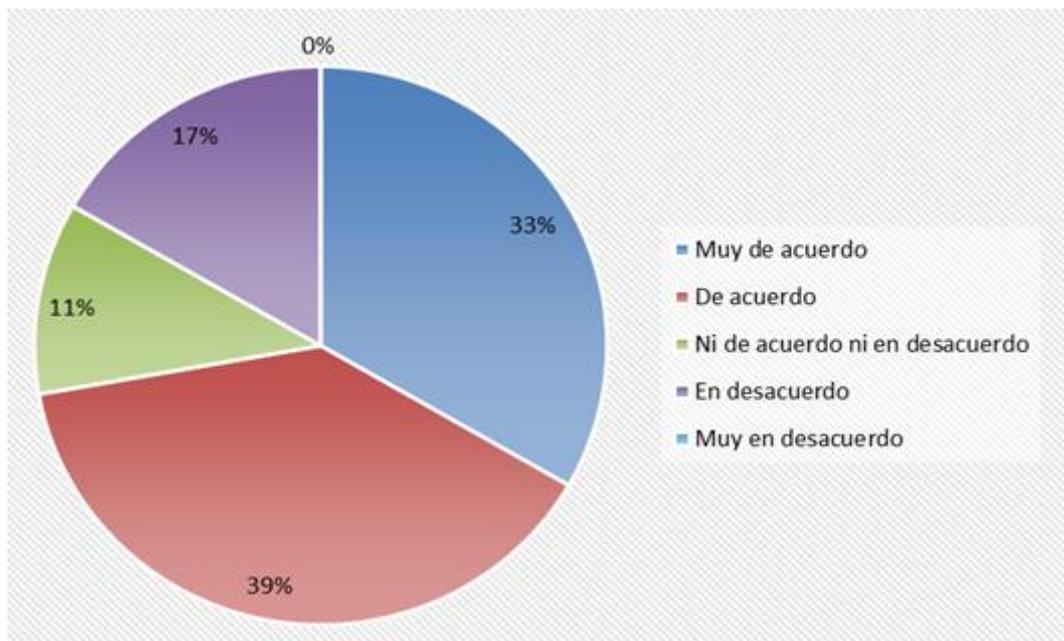
**Cuadro N° 9 La Política sobre Recursos del Control Interno y los Estados Financieros Claros y Confiables**

RESPUESTAS	fi	%
Muy de acuerdo	6	33
De acuerdo	7	39
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11
En desacuerdo	3	17
Muy en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario.*

*Elaboración: Propia.*

**Gráfico N° 9 La Política sobre Recursos del Control Interno y los Estados Financieros Claros y Confiables**



*Fuente: Cuadro N° 9.*

*Elaboración: Propia.*

Análisis:

Del total de 18 personas encuestadas, se obtuvo:

- 6 trabajadores respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 33% del total.
- 7 trabajadores respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 39% del total encuestado.
- 2 trabajadores respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que constituye el 11%.
- 3 trabajadores respondieron “en desacuerdo”, el cual representa el 17% del total encuestado.

Interpretación:

Según los resultados, la mayoría de encuestados concuerda que la política sobre recursos del control interno, permite obtener Estados Financiero claros y confiables en la empresa DISLAC S.R.L.

#### 4.1.10 Las Cargas de Trabajo como Política del Control Interno y los Estados Financieros Explícitos

##### Pregunta 10:

*¿Las cargas de trabajo como política del control interno, permite obtener Estados Financieros explícitos en la empresa DISLAC S.R.L.?*

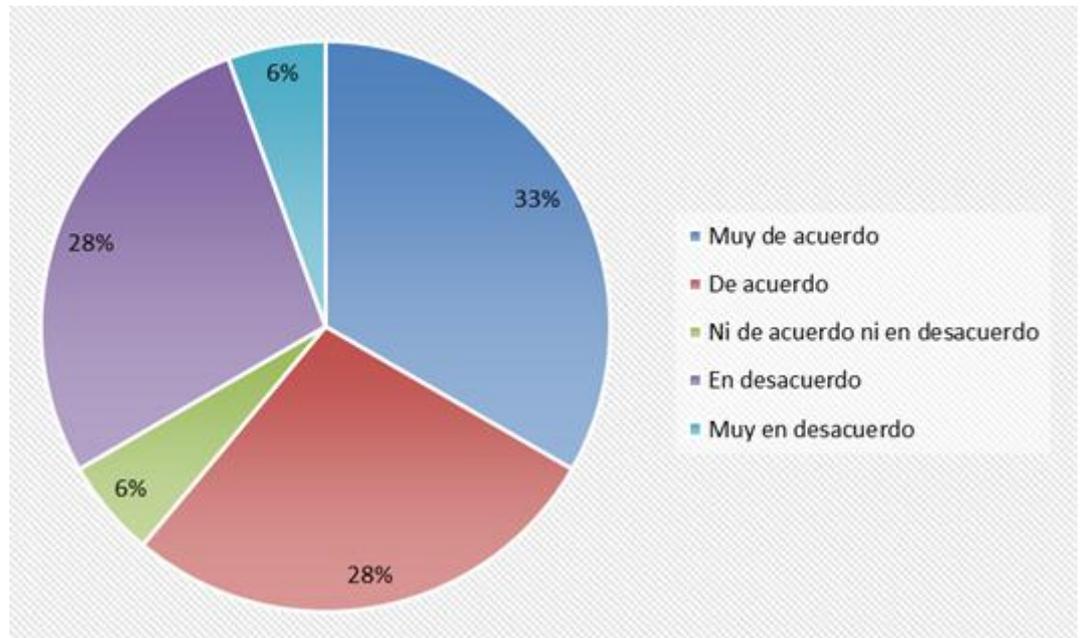
**Cuadro N° 10 Las Cargas de Trabajo como Política del Control Interno y los Estados Financieros Explícitos**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	6	33
De acuerdo	5	28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6
En desacuerdo	5	28
Muy en desacuerdo	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario.*

*Elaboración: Propia.*

**Gráfico N° 10 Las Cargas de Trabajo como Política del Control Interno y los Estados Financieros Explícitos**



*Fuente: Cuadro N° 10.*

*Elaboración: Propia.*

### Análisis:

Del total de 18 personas encuestadas, se obtuvo:

- 6 trabajadores respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 33% del total.
- 5 trabajadores respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 28% del total encuestado.
- 1 trabajador respondió “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el cual representa el 6%.
- 5 trabajadores respondieron “en desacuerdo”, el cual suma el 28% del total encuestado.
- 1 trabajador respondió “muy en desacuerdo”, el cual es el 6% del total.

### Interpretación:

La mayoría de los encuestados está de acuerdo con que las cargas de trabajo como política del control interno, permite obtener Estados Financieros explícitos en la empresa DISLAC S.R.L.

#### 4.1.11 Los Resultados del Control Interno y los Estados Financieros

##### Razonables

##### Pregunta 11:

*¿Los resultados del control interno, permiten obtener Estados Financieros razonables en la empresa DISLAC S.R.L.?*

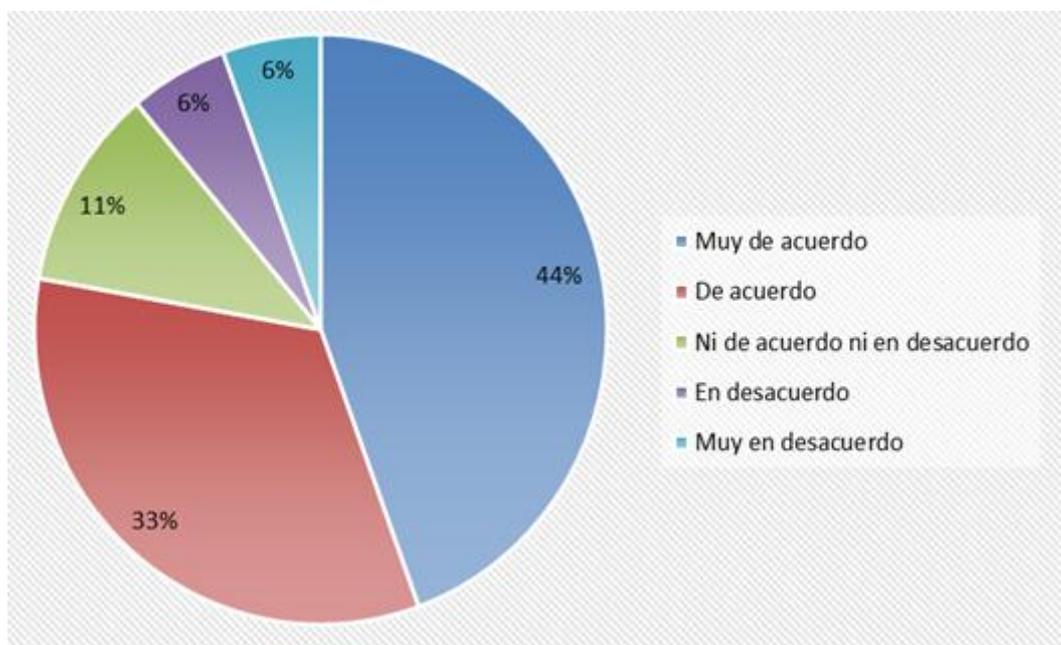
**Cuadro N° 11 Los Resultados del Control Interno y los Estados Financieros Razonables**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	8	44
De acuerdo	6	33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11
En desacuerdo	1	6
Muy en desacuerdo	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario.*

*Elaboración: Propia.*

**Gráfico N° 11 Los Resultados del Control Interno y los Estados Financieros Razonables**



*Fuente: Cuadro N° 11.*

*Elaboración: Propia.*

Análisis:

Del total de 18 personas encuestadas, se obtuvo:

- 8 trabajadores respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 44% del total.
- 6 trabajadores respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 33% del total encuestado.
- 2 trabajadores respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 11%.
- 1 trabajador respondió “en desacuerdo”, el cual suma el 6% del total encuestado.
- 1 trabajador respondió “muy en desacuerdo”, el cual representa el 6% del total.

Interpretación:

La mayoría coincidió en que los resultados del control interno, permiten obtener Estados Financieros razonables en la empresa DISLAC S.R.L.

#### 4.1.12 La Calidad Total del Control Interno y el Margen Operacional

##### Pregunta 12:

*¿La calidad total del control interno, permite obtener mayor margen operacional en la empresa DISLAC S.R.L.?*

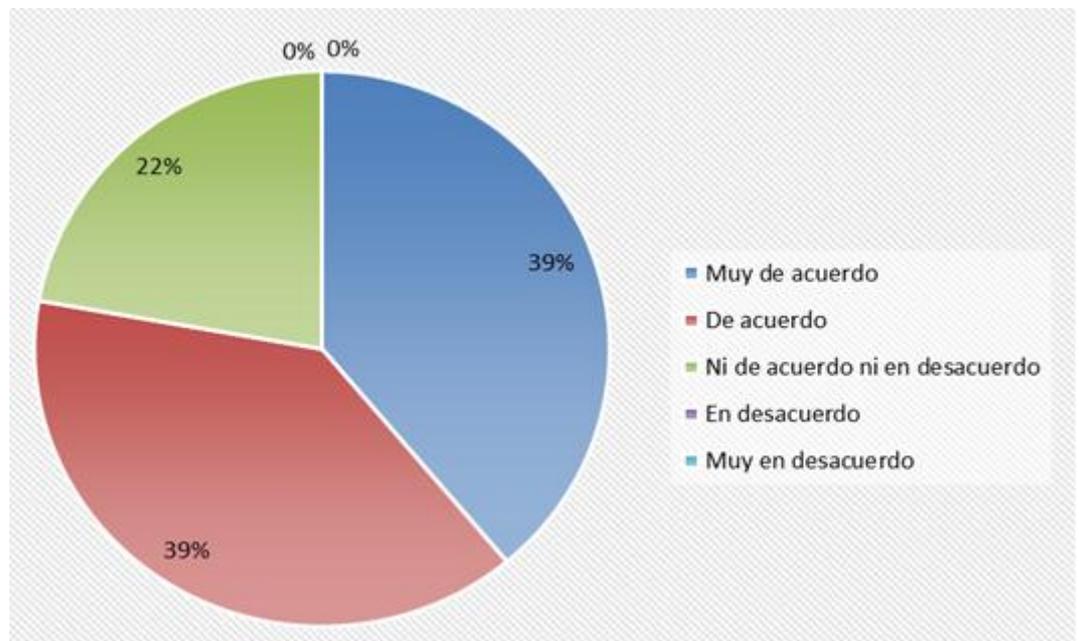
**Cuadro N° 12 La Calidad Total del Control Interno y el Margen Operacional**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	7	39
De acuerdo	7	39
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario.*

*Elaboración: Propia.*

**Gráfico N° 12 La Calidad Total del Control Interno y el Margen Operacional**



*Fuente: Cuadro N° 12.*

*Elaboración: Propia.*

### Análisis:

Del total de 18 personas encuestadas, se obtuvo:

- 7 trabajadores respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 39% del total.
- 7 trabajadores respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 39% del total encuestado.
- 4 trabajadores respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el cual representa el 22%.

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que la calidad total del control interno, permite obtener mayor margen operacional en la empresa DISLAC S.R.L.

#### 4.1.13 El Mejoramiento Continuo del Control Interno y la Rentabilidad Operacional sobre la Inversión

##### Pregunta 13:

*¿El mejoramiento continuo del control interno, permite obtener mayor rentabilidad operacional sobre la inversión en la empresa DISLAC S.R.L.?*

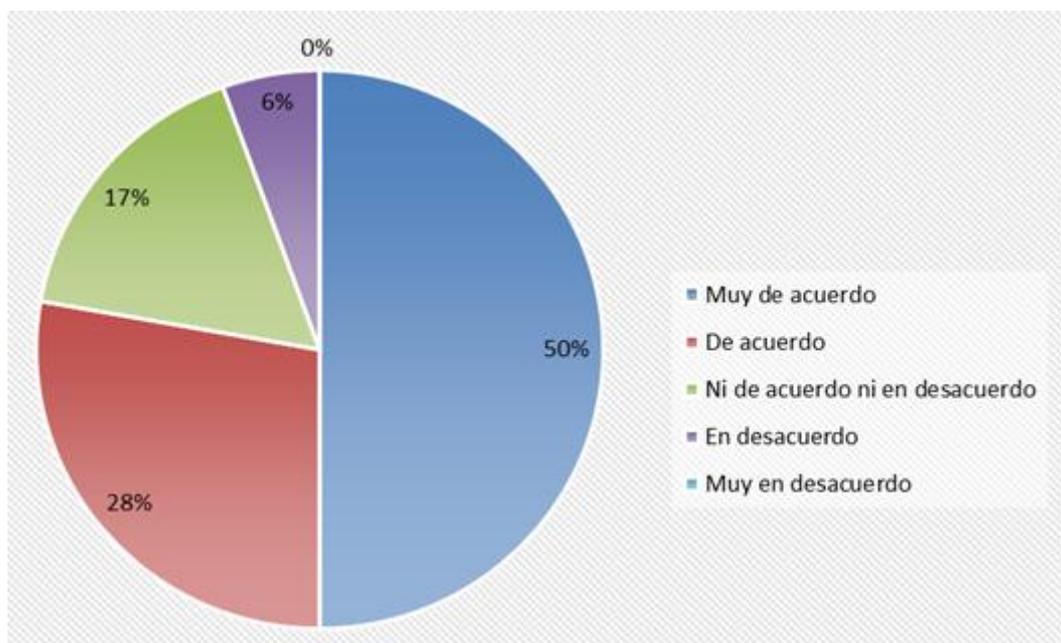
**Cuadro N° 13 El Mejoramiento Continuo del Control Interno y la Rentabilidad Operacional sobre la Inversión**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	9	50
De acuerdo	5	28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17
En desacuerdo	1	6
Muy en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario.*

*Elaboración: Propia.*

**Gráfico N° 13 El Mejoramiento Continuo del Control Interno y la Rentabilidad Operacional sobre la Inversión**



*Fuente: Cuadro N° 13.*

*Elaboración: Propia.*

Análisis:

Del total de 18 personas encuestadas, se obtuvo:

- 9 trabajadores respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 50% del total.
- 5 trabajadores respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 28% del total encuestado.
- 3 trabajadores respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que constituye el 17%.
- 1 trabajador respondió “en desacuerdo”, el cual representa el 6% del total encuestado.

Interpretación:

De los resultados se observa que la mayoría consideró que el mejoramiento continuo del control interno, permite obtener mayor rentabilidad operacional sobre la inversión en la empresa DISLAC S.R.L.

#### 4.1.14 Las Estrategias del Control Interno y la Rentabilidad sobre el Patrimonio

##### Pregunta 14:

*¿Las estrategias del control interno, permite obtener mayor rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa DISLAC S.R.L.?*

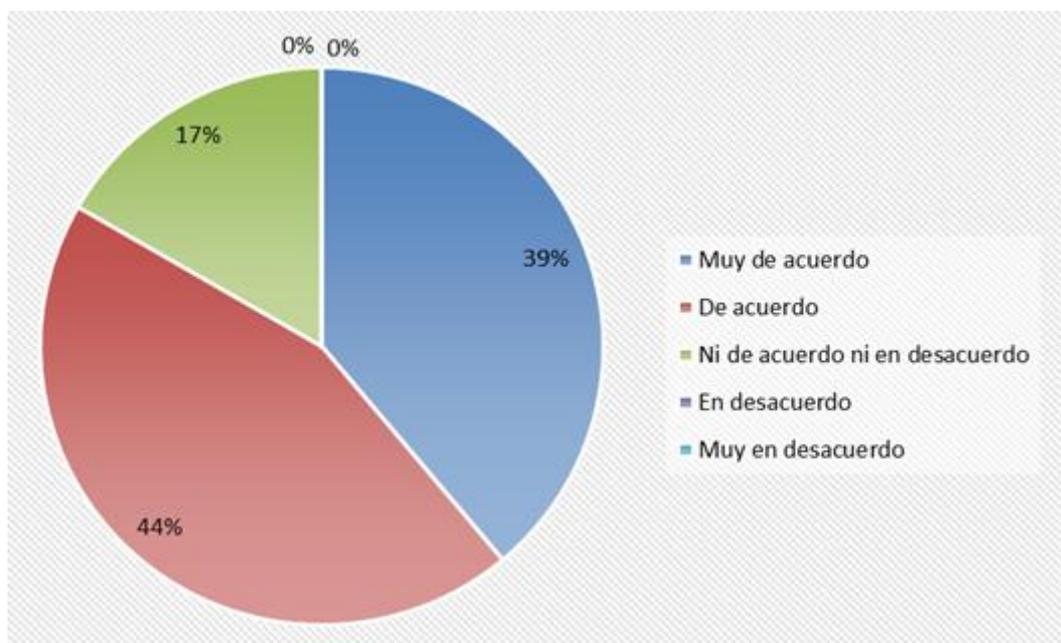
**Cuadro N° 14 Las Estrategias del Control Interno y la Rentabilidad sobre el Patrimonio**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	7	39
De acuerdo	8	44
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario.*

*Elaboración: Propia.*

**Gráfico N° 14 Las Estrategias del Control Interno y la Rentabilidad sobre el Patrimonio**



*Fuente: Cuadro N° 14.*

*Elaboración: Propia.*

Análisis:

Del total de 18 personas encuestadas, se obtuvo:

- 7 trabajadores respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 39% del total.
- 8 trabajadores respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 44% del total encuestado.
- 3 trabajadores respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que constituye el 17%.

Interpretación:

Según los resultados, la mayoría de encuestados concuerda en que las estrategias del control interno, permite obtener mayor rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa DISLAC.S.R.L.

#### 4.1.15 La Relevancia del Control Interno y la Rentabilidad sobre el Patrimonio

##### Pregunta 15:

*¿La relevancia del control interno, permite obtener la rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa DISLAC S.R.L.?*

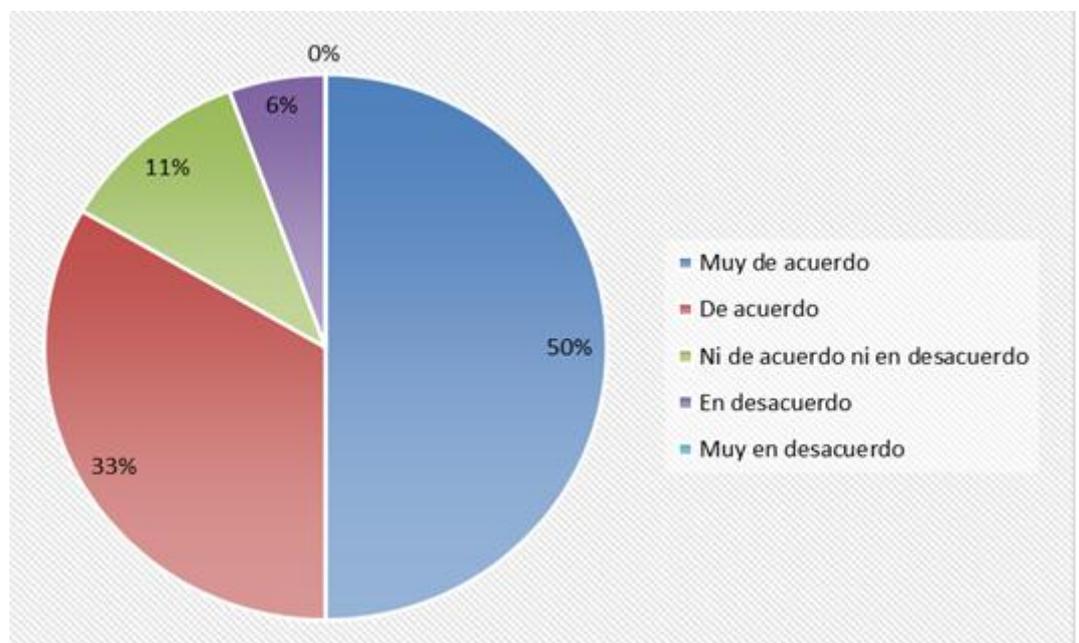
**Cuadro N° 15 La Relevancia del Control Interno y la Rentabilidad sobre el Patrimonio**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	9	50
De acuerdo	6	33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11
En desacuerdo	1	6
Muy en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario.*

*Elaboración: Propia.*

**Gráfico N° 15 La Relevancia del Control Interno y la Rentabilidad sobre el Patrimonio**



*Fuente: Cuadro N° 15.*

*Elaboración: Propia.*

Análisis:

Del total de 18 personas encuestadas, se obtuvo:

- 9 trabajadores respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 50% del total.
- 6 trabajadores respondieron “de acuerdo”, quienes fueron el 33% del total encuestado.
- 2 trabajadores respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que constituye el 11%.
- 1 trabajador respondió “en desacuerdo”, el cual representa el 6% del total encuestado.

Interpretación:

La mayoría de los encuestados están de acuerdo con que la relevancia del control interno, permite obtener la rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa DISLAC S.R.L.

**4.2 Prueba de Hipótesis Específicas****Primera Hipótesis Específica****Ho<sub>1</sub>: Hipótesis Nula**

El control se relaciona negativamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la Provincia de Huánuco

**Hi<sub>1</sub>: Hipótesis Alterna**

El control se relaciona positivamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la Provincia de Huánuco.

**Cuadro N° 16 El control se relaciona positivamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la Provincia de Huánuco**

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	¿La relevancia del control, permite la satisfacción del cliente de la empresa DISLAC S.R.L.?	10	5	2	0	1
2	¿La pertinencia del control, permite la realización del seguimiento de los procesos en la empresa DISLAC S.R.L.?	8	7	1	1	1
3	¿La eficacia del control, permite la orientar la gerencia hacia el cambio y la innovación en la empresa DISLAC S.R.L.?	5	5	7	1	0
4	¿La eficiencia del control, permite general el margen operacional en la empresa DISLAC S.R.L.?	7	6	2	2	1
5	¿La efectividad del control, permite generar la rentabilidad operacional sobre la inversión en la empresa DISLAC S.R.L.?	7	8	3	0	0
TOTALES		37	31	15	4	3

	5	4	3	2	1	N
Oi	37	31	15	4	3	90
Ei	18	18	18	18	18	90

$$X^2 = 53.33333333$$

Número de Filas (r) = 5

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad a = 0.05

Grado de Libertad, gl = 16

El valor crítico de la prueba, considerando 16 grados de libertad y la probabilidad a = 0.05 es 26.2962276. Por lo tanto la  $X^2 = 53.33333333 > X^2 c = 26.2962276$ .

Decisión

Dado que el valor calculado de la prueba  $X^2$  es mayor al valor crítico, se rechaza la  $H_{01}$  y se acepta la  $H_{i1}$ , a la probabilidad de  $\alpha = 0.05$

**Segunda Hipótesis Específica****Ho<sub>2</sub>: Hipótesis Nula**

Las políticas de control interno se relacionan negativamente con los EE.FF. en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.

**Hi<sub>2</sub>: Hipótesis Alterna**

Las políticas de control interno se relacionan positivamente con los EE.FF. en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.

**Cuadro N° 17 Las políticas de control interno se relacionan positivamente con los EE.FF. en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco**

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
6	¿La asignación de recursos humanos convenientes para realizar el control interno, permite generar el margen operacional en la empresa DISLAC S.R.L.?	8	5	3	1	1
7	¿La asignación de recursos materiales necesarios para el control interno, permite generar el margen operacional en la empresa DISLAC S.R.L.?	7	7	3	1	0
8	¿La asignación de recursos tecnológicos pertinentes para el control interno, permite generar la rentabilidad sobre el patrimonio en la empresa DISLAC S.R.L.?	8	8	0	1	1
9	¿La política sobre recursos del control interno, permite obtener Estados Financieros claros y	6	7	2	3	0

	confiables en la empresa DISLAC S.R.L.?					
10	¿Las cargas de trabajo como política del control interno, permite obtener Estados Financieros explícitos en la empresa DISLAC S.R.L.?	6	5	1	5	1
TOTALES		35	32	9	11	3

	5	4	3	2	1	N
Oi	35	32	9	11	3	90
Ei	18	18	18	18	18	90

$$X^2 = 46.66666667$$

Número de Filas (r) = 5

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad a = 0.05

Grado de Libertad, gl = 16

El valor crítico de la prueba, considerando 16 grados de libertad y la probabilidad a = **0.05** es **26.2962276**. Por lo tanto la  $X^2 = 46.66666667 > X^2 c = 26.2962276$

Decisión

Dado que el valor calculado de la prueba  $X^2$  es mayor al valor crítico, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , a la probabilidad de a = 0.05

### Tercera Hipótesis Específica

**$H_0$ : Hipótesis Nula**

Los objetivos de control interno se relacionan negativamente con la rentabilidad en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.

### Hi<sub>3</sub>: Hipótesis Alternativa

Los objetivos de control interno se relacionan positivamente con la rentabilidad en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.

**Cuadro N° 18 Los objetivos de control interno se relacionan positivamente con la rentabilidad en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco**

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
11	¿Los resultados del control interno, permiten obtener Estados Financieros razonables en la empresa DISLAC S.R.L.?	8	6	2	1	1
12	¿La calidad total del control interno, permite obtener mayor margen operacional en la empresa DISLAC S.R.L.?	7	7	4	0	0
13	¿El mejoramiento continuo del control interno, permite obtener mayor rentabilidad operacional sobre la inversión en la empresa DISLAC S.R.L.?	9	5	3	1	0
14	¿Las estrategias del control interno, permite obtener mayor rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa DISLAC S.R.L.?	7	8	3	0	0
15	¿La relevancia del control interno, permite obtener la rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa DISLAC S.R.L.?	9	6	2	1	0
TOTALES		40	32	14	3	1

	5	4	3	2	1	N
Oi	40	32	14	3	1	90
Ei	18	18	18	18	18	90

$$X^2 = 67.22222222$$

Número de Filas (r) = 5

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad  $\alpha = 0.05$

Grado de Libertad,  $gl = 16$

El valor crítico de la prueba, considerando 16 grados de libertad y la probabilidad  $\alpha = 0.05$  es **26.2962276**. Por lo tanto la  $X^2 = 67.22222222 > X^2_c = 26.2962276$

### Decisión

Dado que el valor calculado de la prueba  $X^2$  es mayor al valor crítico, se rechaza la  $H_{03}$  y se acepta la  $H_{i3}$ , a la probabilidad de  $\alpha = 0.05$

## 4.3 Prueba de Hipótesis General

### Hipótesis General

$H_i$ : El control interno se relaciona positivamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la Provincia de Huánuco.

$H_o$ : El control interno se relaciona negativamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la Provincia de Huánuco.

**Cuadro N° 19 El control interno se relaciona positivamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la Provincia de Huánuco**

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	¿El control interno se relaciona positivamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la Provincia de Huánuco'	37	31	15	4	3
2	¿Las políticas de control interno se relacionan positivamente con los EE.FF. de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco'	35	32	9	11	3

3	¿Los objetivos de control interno se relacionan positivamente con la rentabilidad de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco'	40	32	14	3	1
TOTALES		112	95	38	18	7

	5	4	3	2	1	N
O <sub>i</sub>	112	95	38	18	7	270
E <sub>i</sub>	54	54	54	54	54	270

$$X^2 = 163.0740741$$

Número de Filas (r) = 3

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad a = 0.05

Grado de Libertad, gl = 8

El valor crítico de la prueba, considerando 8 grados de libertad y la probabilidad  $a = 0.05$  es **15.50731306**. Por lo tanto la  $X^2 = 163.0740741 > X^2 c = 15.50731306$

### Decisión

Dado que el valor calculado de la prueba  $X^2$  es mayor al valor crítico, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , a la probabilidad de  $a = 0.05$

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Luego de haber concluido con el procesamiento de datos y haber obtenido resultados determinantes de la presente investigación; a continuación se realiza la discusión de los mismos teniendo en cuenta los antecedentes, los referentes bibliográficos y la hipótesis, las mismas que se detallan a continuación.

#### **5.1 Contrastación de los Resultados con las Conclusiones de los Antecedentes**

Jimena Mercedes Segovia Villavicencio, al culminar su trabajo de investigación titulado "Diseño e Implementación de un sistema de Control Interno para la Compañía DATUGOURMET CIA. LTDA", llegó a la siguiente conclusión: La falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la Compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas.

La referida conclusión tiene estrecha relación con los resultados consignados en los cuadros N° 06, 07, 08, 09 y 10; relacionados con las políticas del Control Interno; específicamente con los resultados considerados en el cuadro N° 06 relacionados con la asignación de recursos humanos y la determinación de funciones específicas de los trabajadores; en este sentido el marco teórico del Control Interno y específicamente sobre políticas de la misma, sostienen que en el Control Interno debe velar para que a la organización se le asigne las personas necesarias y adecuadas y funciones debidamente claras y bien definidas,

porque de lo contrario ocurrirá la duplicidad de funciones tal como se considera en la indicada conclusión.

Celfa Samaniego Montoya, al terminar su trabajo de investigación titulado Incidencia del Control Interno en la optimización de la gestión de las microempresas en el distrito de Chaclacayo, llegó a la siguiente conclusión: El Ambiente de Control si influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo.

La conclusión en mención se relaciona con los resultados consignados en los cuadros N° 11, 12, 13, 14 y 15 respectivamente, relacionados con los objetivos del Control Interno; dichos cuadros evidencian que efectivamente los objetivos del Control Interno son determinantes en toda organización, porque permiten trazar resultados que se pretenden alcanzar y el logro de dichos objetivos está bajo la responsabilidad de los responsables del Control Interno, en este sentido los encargados de llevar a cabo el Control Interno en una organización son los directos responsables del cumplimiento o no de los objetivos organizacionales.

Briggith Paima Casique y María M. Villalobos Sevillano, al concluir su trabajo de investigación titulado: Influencia del sistema de Control Interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa AUTONORT S.A. de la ciudad de Trujillo”. Llegaron a la siguiente conclusión: Al proponer mejoras en el sistema de control interno operativo del área de compras de la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., se optó

por proponer políticas que dinamicen la información administrativa y económica-financiera en forma oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en la toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable, y así cumplir con los objetivos de la empresa.

La conclusión señalada se relaciona directamente con los resultados presentados en los cuadros N° 09, donde los resultados evidencian sobre la políticas del Control Interno, en el sentido de que las políticas sobre recursos del Control Interno, si posibilitan obtener estados financieros confiables en la Empresa DISLAC, situación que concuerda con la conclusión en referencia en el sentido de que si se cuenta con políticas claras dinamizan el aspecto administrativo y económico de las organizaciones.

## **5.2 Contrastación de los Resultados con los Referentes Bibliográficos**

Al estructurar el marco teórico del presente trabajo de investigación, se han mencionado a muchos autores, los mismos que nos servirán para discutir con los resultados de la presente investigación.

Holmes (1945), nos dice que la función de la gerencia tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. Estos objetivos han de lograrse mediante los controles de procedimientos internos de la Empresa.

La apreciación del autor tiene estrecha relación con los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en los cuadros respectivos; en el sentido de que el Control Interno juega un

papel muy importante dentro de las organizaciones, tal como menciona el autor en el sentido, el Control Interno se encarga de preservar y conservar los bienes y recursos de las organizaciones, evitando de que no haya despilfarros y mal manejo de los mismos, de cumplir adecuadamente el Control Interno sus funciones, las organizaciones llegaran a la eficiencia y eficacia y por ende a la diferenciación y competitividad organizacional.

La Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela, la define al Control Interno 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”.

Lo comentado por la Federación de Colegio de Contadores Públicos de a Venezuela, referente al Control Interno, se relacionado directamente con los resultados de la presente investigación, en el sentido que primero lo considera como un plan de organización, efectivamente el Control Interno es un plan que contienen procesos y procedimientos a aplicarse en una determinada organización con la finalidad de proteger y salvaguardar los activos de toda organización, con la finalidad de llegar a la eficiencia, eficacia y consecuentemente a la efectividad organizacional; en este sentido el Control Interno desempeña un papel importante e imprescindible dentro de la organizaciones.

### **5.3 Contrastación de la Hipótesis General en Base a la Prueba de Hipótesis**

La hipótesis ha sido confirmada por los resultados obtenidos, tal como se desprende en los gráficos, demostrando que el control interno se relaciona adecuadamente con los resultados de gestión de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.

Desarrollando los objetivos específicos propuestos, en los cuales se han discutido y analizado las variables en el contexto de la realidad, con la finalidad de obtener conclusiones que nos permitan verificar y contrastar la hipótesis postulada; nos permitió establecer que existe una relación estructural entre objetivos, hipótesis y conclusiones; y empleando criterios de calificación, se ha obtenido de la muestra, la información que entre la hipótesis y las conclusiones hay un alto grado de relación (100 %) y que a la vez nos expresa que la hipótesis tiene una total consistencia y veracidad, tal como se evidencian en los cuadros que se ha presentado en el capítulo de los resultados.

### **5.4 Aporte Científico de la Investigación**

El control interno canalizado en el estudio de investigación juega un papel importante en el manejo de toda empresa porque a través de este sistema nos permite evaluar los riesgos e implementar las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa, además es importante porque constantemente y en forma permanente informa y comunica a los ejecutivos y trabajadores de la empresa y se conoce los resultados en marcha, considero que una de las fases elementales y principales es la

supervisión y seguimiento que se deben realizar de las actividades realizada por la empresa.

Teniendo en cuenta las diferentes fases que involucra la implementación del control interno, se puede aseverar que los objetivos de control interno son tres:

- La correcta y segura obtención de la información financiera;
- La protección de los activos del negocio; y
- La promoción de eficiencia de operación.

Por ello, de acuerdo a lo planteado anteriormente, estamos en capacidad de asegurar que la implementación del Control interno beneficiará en la gestión realizada por las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la provincia de Huánuco, obteniendo como resultado que éstas alcancen nuevas estrategias en los diferentes procesos de su actividad económica.

Los logros alcanzados nos han permitido conocer a través del trabajo de campo que la mayoría de las empresas del rubro no cuentan con este importante instrumento de gestión debido a la falta de información, capacitación, y la nula inversión en la implementación del control interno. Este es el motivo fundamental que me ha estimulado para la realización del presente estudio de investigación, con la finalidad que se pueda ofrecer este planteamiento a nivel de las empresas distribuidores de productos de consumo masivo en la provincia de Huánuco.

## CONCLUSIONES

1. El control interno se relaciona positivamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco, situación que se evidencia en los cuadros del 01 al 15 respectivamente y en la prueba de hipótesis general.
2. El control se relaciona positivamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco, situación que se evidencia en los cuadros N° 01, 02, 03, 04 y 05 respectivamente y en la prueba de hipótesis específica N° 01.
3. Las políticas control interno se relacionan positivamente con los EE.FF. en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco , situación que se evidencia en los cuadros N° 06, 07, 08, 09 y 10 respectivamente y en la prueba de hipótesis específica N° 02.
4. Los objetivos de control interno se relacionan positivamente con la rentabilidad en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco, situación que se evidencia en los cuadros N° 11, 12, 13, 14 y 15 respectivamente y en la prueba de hipótesis específica N° 03.

## SUGERENCIAS

1. A los Gerentes y/o propietarios de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco, se les sugiere que apliquen los fundamentos teóricos y prácticos del Control Interno, porque posibilita obtener resultados de gestión óptimos.
2. A los Gerentes y/o propietarios de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco, se les sugiere implementar el Control durante la gestión de las empresas, porque posibilita realizar el seguimiento oportuno y adecuado de las acciones del Control Interno y consecuentemente obtener resultados de gestión adecuados.
3. A los Gerentes y/o propietarios de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco, se les sugiere que establezcan políticas de control, porque éstas posibilitan orientar claramente la aplicación del Control Interno y la obtención Estados Financieros adecuados y óptimos.
4. A los Gerentes y/o propietarios de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco, se les sugiere que establezcan objetivos del Control Interno, porque éstos posibilitan obtener mayor rentabilidad que consecuentemente generará utilidades óptimas para las empresas.

**BIBLIOGRAFÍA**

ALVAREZ ILLANES, Juan Francisco. (2015). Manual de Auditoría Financiera y Desarrollo de Estrategias según Normas Internacionales de Auditoría, Autor-Editor.

ÁVILA ACOSTA, Roberto B. (2010). Estadística elemental. Ediciones RA. Nueva Edición 2010. Lima.

BARRON HERRERA, Carlos (1983). Control Interno: Instrucciones para llenar el cuestionario. México, Ediciones Contables y Administrativas S.A., 3ra. Reimpresión.

BERENSÓN, Mark y LEVINE, David. (1995). Estadística Básica en Administración. Conceptos y aplicaciones. Editorial PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA S.A. Sexta Edición. México.

CABALLERO ROMERO, Alejandro. (2008). Innovaciones en las Guías Metodológicas los planes y tesis de maestría y doctorado. Edita: Instituto Metodológico ALEN CARO. Primera Edición. Lima-Perú.

COOPERS & LIBRAND. 2003), Control Interno: Informe COSO, 3ra, Edición. Colombia, Ecoe Ediciones.

ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo. Control Interno y Fraude. 1ra. Edición. Colombia. 1ra. Edición.

HERNÁNDEZ SANPIERE, Roberto, HERNÁNDEZ SOLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. (2010). Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill. México

MANTILLA BLANCO, Samuel A. (2008) Control Interno – Estructura Conceptual Integrada. Editorial Lucanas, Santa Fe de Bogotá.

MOYA CALDERÓN, Rufino. Probabilidad e Inferencia Estadística. 1992. Editorial ESM. Sin edición. Lima.

QUISPE QUIROZ, Ubaldo. (1989). Estadística Empresarial Contemporánea. Primera Edición Lima.

RUIZ AGUILAR, Rosa Elena. (2012) Sistema de Control Interno. Editorial SUAYED, Universidad Autónoma de México.

ÑAUPAS PAITÁN, Humberto, Mejía Mejía, Elías y otros. (2013). Metodología de la investigación Científica y Elaboración de Tesis Centro de Producción Editorial e imprenta de la UNMSM. Tercera Edición. Lima-Perú.

SÁNCHEZ CARLESSI, Hugo. (1987). Metodología y Diseño de la Investigación Científica. Primera Edición. Marzo. Lima-Perú.

SIERRA BRAVO, Restituto. (1976). Tesis Doctoral Trabajos de Investigación Científica. Thompson Editores. Quinta Edición. Madrid-España.

WALPOLE, R y MYERS, H. Probabilidad y Estadística. (1992). Cuarta Edición. Ediciones. Mc Graw Hill. México.

# **ANEXOS**

# **ANEXO N° 01 INSTRUMENTO**



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"**  
**ESCUELA DE POST GRADO**



## CUESTIONARIO

Estimado ....., se está desarrollando un trabajo de investigación titulado: "EL CONTROL INTERNO Y LOS RESULTADOS DE GESTION EN LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO EN LA PROVINCIA DE HUÁNUCO"; con la finalidad de recoger datos relacionados con la presente investigación, se ha estructurado el presente cuestionario, que contiene un conjunto de preguntas que deben ser respondidas por Ud. con la veracidad del caso, marcando con una X en la respuesta que estime conveniente.

1. ¿La relevancia del control, permite la satisfacción del cliente de la empresa DISLAC S.R.L.?

<input type="checkbox"/>	Muy de acuerdo.
<input type="checkbox"/>	De acuerdo.
<input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo.
<input type="checkbox"/>	Muy en desacuerdo.

2. ¿La pertinencia del control, permite la realización del seguimiento de los procesos en la empresa DISLAC S.R.L.?

<input type="checkbox"/>	Muy de acuerdo.
<input type="checkbox"/>	De acuerdo.
<input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo.
<input type="checkbox"/>	Muy en desacuerdo.

3. ¿La eficacia del control, permite la orientar la gerencia hacia el cambio y la innovación en la empresa DISLAC S.R.L.?

<input type="checkbox"/>	Muy de acuerdo.
<input type="checkbox"/>	De acuerdo.
<input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo.
<input type="checkbox"/>	Muy en desacuerdo.

4. ¿La eficiencia del control, permite general el margen operacional en la empresa DISLAC S.R.L.?

<input type="checkbox"/>	Muy de acuerdo.
<input type="checkbox"/>	De acuerdo.
<input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo.
<input type="checkbox"/>	Muy en desacuerdo.

5. ¿La efectividad del control, permite generar la rentabilidad operacional sobre la inversión en la empresa DISLAC S.R.L.?

<input type="checkbox"/>	Muy de acuerdo.
<input type="checkbox"/>	De acuerdo.
<input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo.
<input type="checkbox"/>	Muy en desacuerdo.

6. ¿La asignación de recursos humanos convenientes para realizar el control interno, permite generar el margen operacional en la empresa DISLAC S.R.L.?

<input type="checkbox"/>	Muy de acuerdo.
<input type="checkbox"/>	De acuerdo.
<input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo.
<input type="checkbox"/>	Muy en desacuerdo.

7. ¿La asignación de recursos materiales necesarios para el control interno, permite generar el margen operacional en la empresa DISLAC S.R.L.?

- Muy de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.

8. ¿La asignación de recursos tecnológicos pertinentes para el control interno, permite generar la rentabilidad sobre el patrimonio en la empresa DISLAC S.R.L.?

- Muy de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.

9. ¿La política sobre recursos del control interno, permite obtener Estados Financiero claros y confiables en la empresa DISLAC S.R.L.?

- Muy de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.

10. ¿Las cargas de trabajo como política del control interno, permite obtener Estados Financieros explícitos en la empresa DISLAC S.R.L.?

- Muy de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.

11. ¿Los resultados del control interno, permiten obtener Estados Financieros razonables en la empresa DISLAC S.R.L.?

- Muy de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.

12. ¿La calidad total del control interno, permite obtener mayor margen operacional en la empresa DISLAC S.R.L.?

- Muy de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.

13. ¿El mejoramiento continuo del control interno, permite obtener mayor rentabilidad operacional sobre la inversión en la empresa DISLAC S.R.L.?

- Muy de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.

14. ¿Las estrategias del control interno, permite obtener mayor rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa DISLAC S.R.L.?

- Muy de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.

15. ¿La relevancia del control interno, permite obtener la rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa DISLAC S.R.L.?

- Muy de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.

Muchas gracias por su colaboración.

# **ANEXO N° 02 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**Fórmula:**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

**Donde:**

$\alpha$ : Alfa de Cronbach

K: Número de ítems

$V_i$ : Varianza de cada ítem

$V_t$ : Varianza del total

## Datos:

ENCUESTADOS	ITEMS															TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
E1	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	70
E2	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	66
E3	4	4	3	1	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	60
E4	1	1	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	35
E5	5	5	3	3	4	5	4	5	4	1	1	3	3	3	2	51
E6	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	66
E7	5	5	5	4	4	3	4	5	2	2	2	3	2	3	3	52
E8	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	44
E9	3	2	3	3	3	2	2	4	5	4	5	5	4	5	5	55
E10	5	5	4	5	5	4	4	5	2	2	4	4	5	4	4	62
E11	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	69
E12	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	70
E13	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	66
E14	5	5	3	4	4	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	65
E15	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	69
E16	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	69
E17	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	69
E18	5	5	4	5	4	3	3	4	2	2	4	5	4	4	5	59
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	77	74	68	70	76	72	74	75	70	64	73	75	76	76	77	1097
<b>VARIANZA</b>	1.090	1.210	0.840	1.432	0.506	1.333	0.765	1.139	1.099	1.802	1.275	0.583	0.840	0.506	0.756	94.275

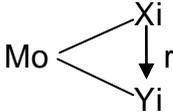
**Cálculo:**

$$\alpha = \frac{15}{15 - 1} \left[ 1 - \frac{15.176}{94.275} \right]$$

$$\alpha = 0.8989547$$

De esta manera el instrumento queda validado con una fiabilidad alta y se pudo proceder a la aplicación.

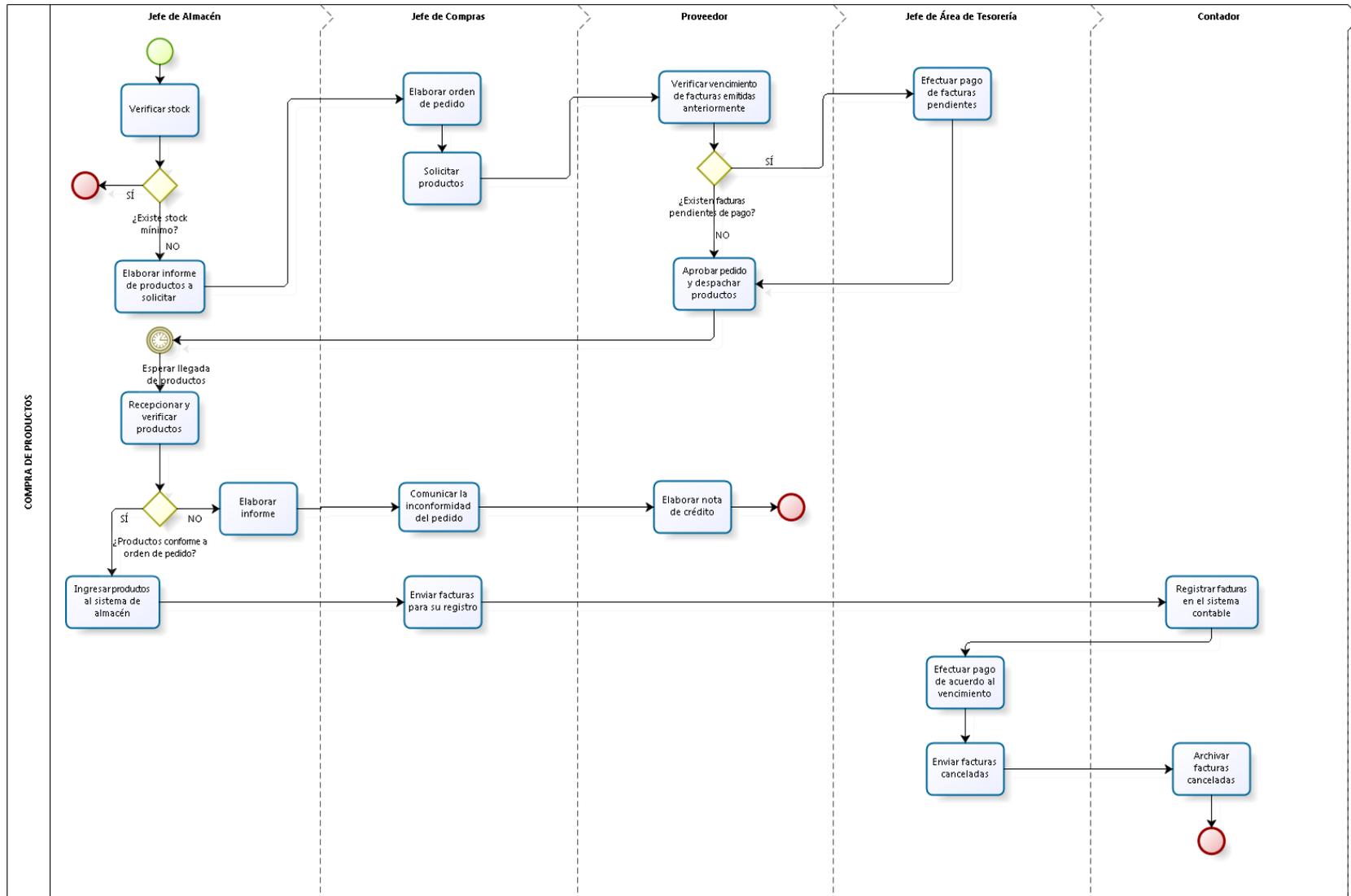
# **ANEXO N° 03 MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>GENERAL:</b></p> <p>PG: ¿De qué manera el control interno se relaciona con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco?</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>PE<sub>1</sub>: ¿Cómo el control se relaciona con los resultados de gestión eficiente en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco?</p> <p>PE<sub>2</sub>: ¿De qué manera las políticas de control interno se relacionan con los EE.FF. de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco?</p> <p>PE<sub>3</sub>: ¿En qué manera los objetivos de control interno se relacionan con la rentabilidad de las empresas distribuidoras</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>OG: Conocer de qué manera el control interno se relaciona con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>OE<sub>1</sub>: Determinar de qué manera el control se relaciona con los resultados de gestión eficiente en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.</p> <p>OE<sub>2</sub>: Determinar qué manera las políticas de control interno se relacionan con los EE.FF. de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.</p> <p>OE<sub>3</sub>: Determinar de qué manera los objetivos de control interno se relacionan con la rentabilidad</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Hi: El control interno se relaciona positivamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la Provincia de Huánuco.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Hi<sub>1</sub>: El control se relaciona positivamente con los resultados de gestión en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la Provincia de Huánuco.</p> <p>Hi<sub>2</sub>: Las políticas de control interno se relacionan positivamente con los EE.FF. de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.</p> <p>Hi<sub>3</sub>: Los objetivos de control</p>	<p><b>TIPO</b></p> <p>El presente trabajo de investigación corresponde a una investigación aplicada, que por su extensión es descriptivo y correlacional</p> <p><b>DISEÑO</b></p> <p>No experimental con su variante transversal.</p> <p><b>ESQUEMA</b></p>  <pre> graph TD   Mo --&gt; Xi   Mo --&gt; Yi   Xi -- r --&gt; Yi   </pre> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>12 empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de la provincia de Huánuco.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Lo constituyó la empresa DISLAC S.R.L. (Distribuidora de Licores, Abarrotes y Conservas Sociedad de Responsabilidad Limitada).</p>	<p><b>TÉCNICA</b></p> <p>La encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO</b></p> <p>El cuestionario</p>

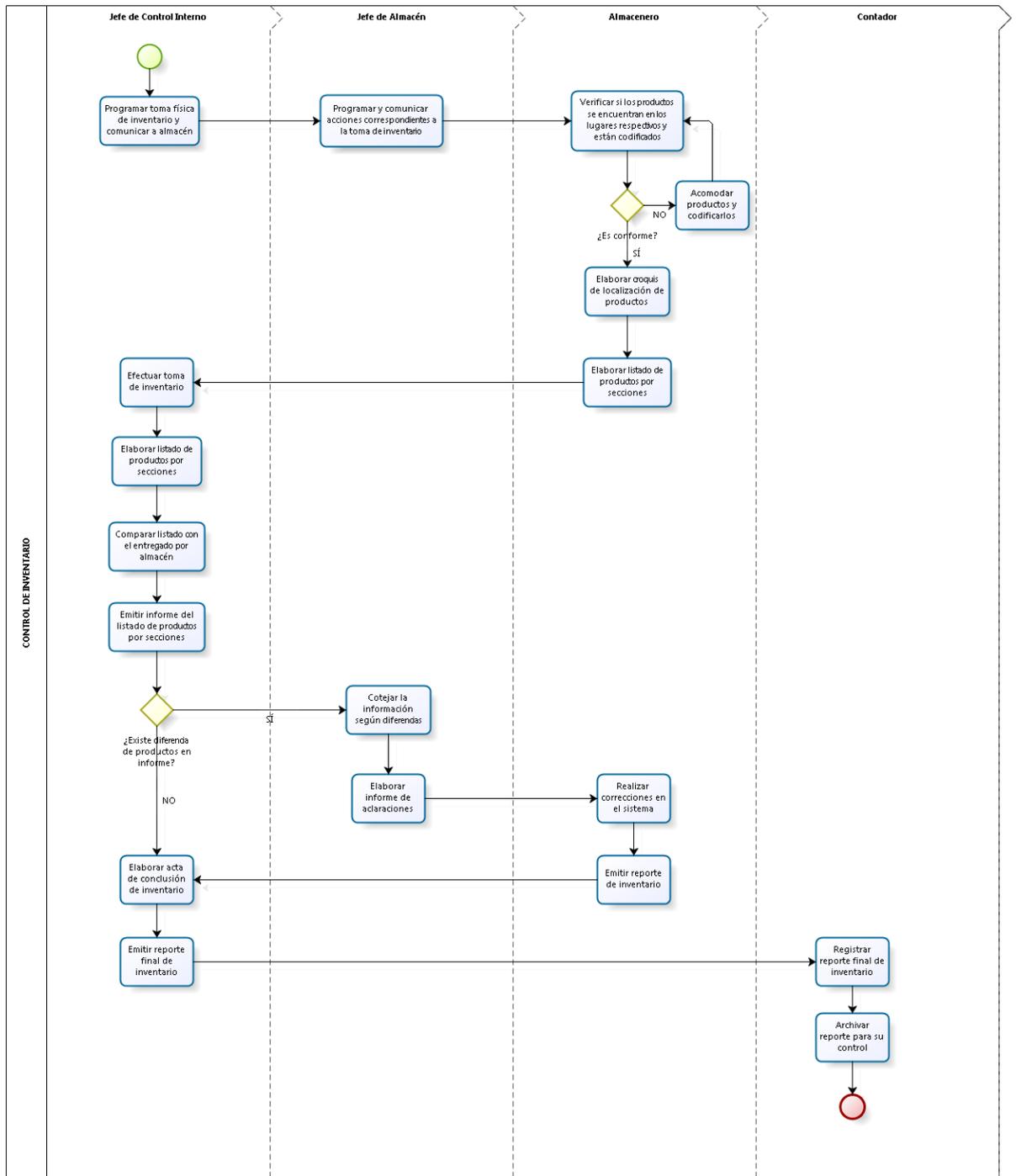
de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco?	de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.	interno se relacionan positivamente con la rentabilidad de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en la Provincia de Huánuco.		
--	---	---	--	--

**ANEXO N° 04  
PROPUESTA PARA  
MEJORAR EL  
CONTROL INTERNO**

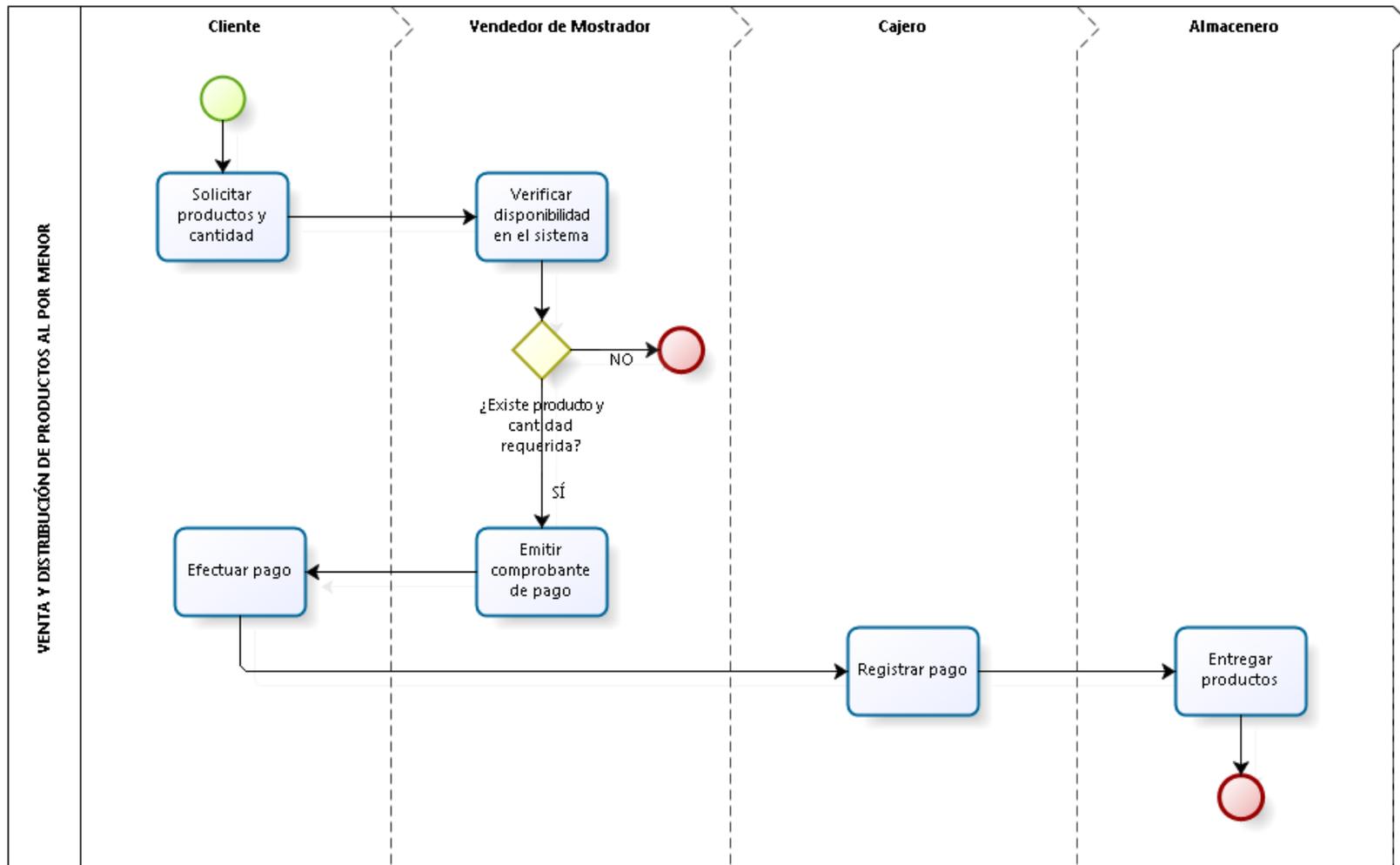
<b>DISLAC S.R.L.</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1.0
	<b>COMPRA DE PRODUCTOS</b>	
<b>ÁREA: COMPRAS</b>		
<b>RESPONSABLE DEL ÁREA: JEFE DE COMPRAS</b>		
<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <p>Describir las actividades y parámetros que se utilizan para realizar la compra de productos indispensables para el funcionamiento de la empresa distribuidora de productos de consumo masivo.</p> <p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Este procedimiento empieza desde la verificación del inventario físico (stock) hasta el archivo de las facturas cancelada.</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe realizar verificaciones físicas del stock diariamente en forma aleatoria.</li> <li>• Revisar la orden de pedido para canalizar su ejecución.</li> <li>• El ingreso de los productos al almacén no se realizará si no existe una previa revisión por parte del personal encargado.</li> <li>• Las unidades de transporte terrestre deben poseer las condiciones adecuadas para el traslado de los productos desde el lugar de origen hasta el almacén.</li> <li>• Revisar los espacios del almacén para una descarga, garantizando que posean las condiciones exigidas para el mantenimiento de la mercadería recibida.</li> <li>• Debe existir una correcta segregación de funciones con las personas involucradas en este proceso, es decir no podrán realizar las actividades una sola persona sin el debido control y supervisión de sus superiores.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
E.M.S.	M.A.I.T.	05/12/2016



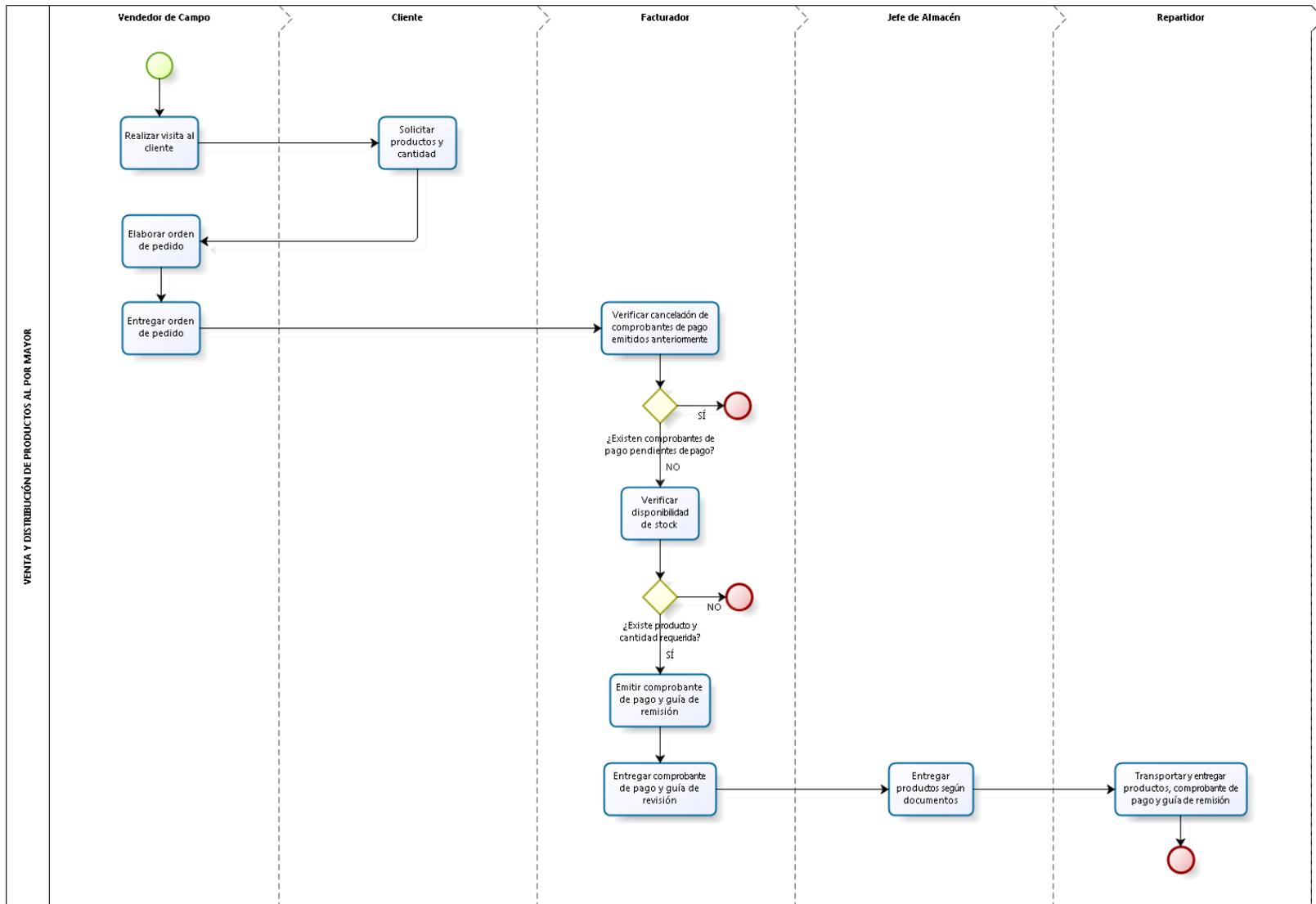
<b>DISLAC S.R.L.</b>		
 <small>Distribuidora de Licores, Alcobores y Conservas</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN 1.0</b>
	<b>CONTROL DE INVENTARIO</b>	
<b>ÁREA: CONTROL INTERNO</b>		
<b>RESPONSABLE DEL ÁREA: JEFE DE CONTROL INTERNO</b>		
<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <p>Establecer actividades que permitan hacer más eficientes el registro y control de inventario en un periodo determinado.</p> <p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Este procedimiento empieza desde la programación de la toma de inventario hasta el archivamiento del reporte final de inventario.</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el cumplimiento eficiente y eficaz del sistema de control interno se debe acatar el reglamento interno vigente.</li> <li>• El control de inventario se llevará a cabo de forma permanente con cortes trimestrales.</li> <li>• El almacén deberá llevar un registro sistemático de entradas y salidas que reflejen en forma clara y precisa los saldos de las existencias físicas de los productos</li> <li>• Todas las operaciones relacionadas con entradas y salidas del almacén deberán ser autorizadas únicamente por el jefe de almacén.</li> <li>• Los ambientes del almacén deben ser las más propicias y apropiadas para mantener el estado óptimo de los productos.</li> <li>• Será responsabilidad del almacén el registro y envío oportuno de la documentación e información al área de Contabilidad.</li> <li>• Segregación de funciones en este proceso es decir no podrá realizar todas las actividades una sola persona sin el debido control y supervisión de sus superiores.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
E.M.S.	M.A.I.T.	05/12/2016



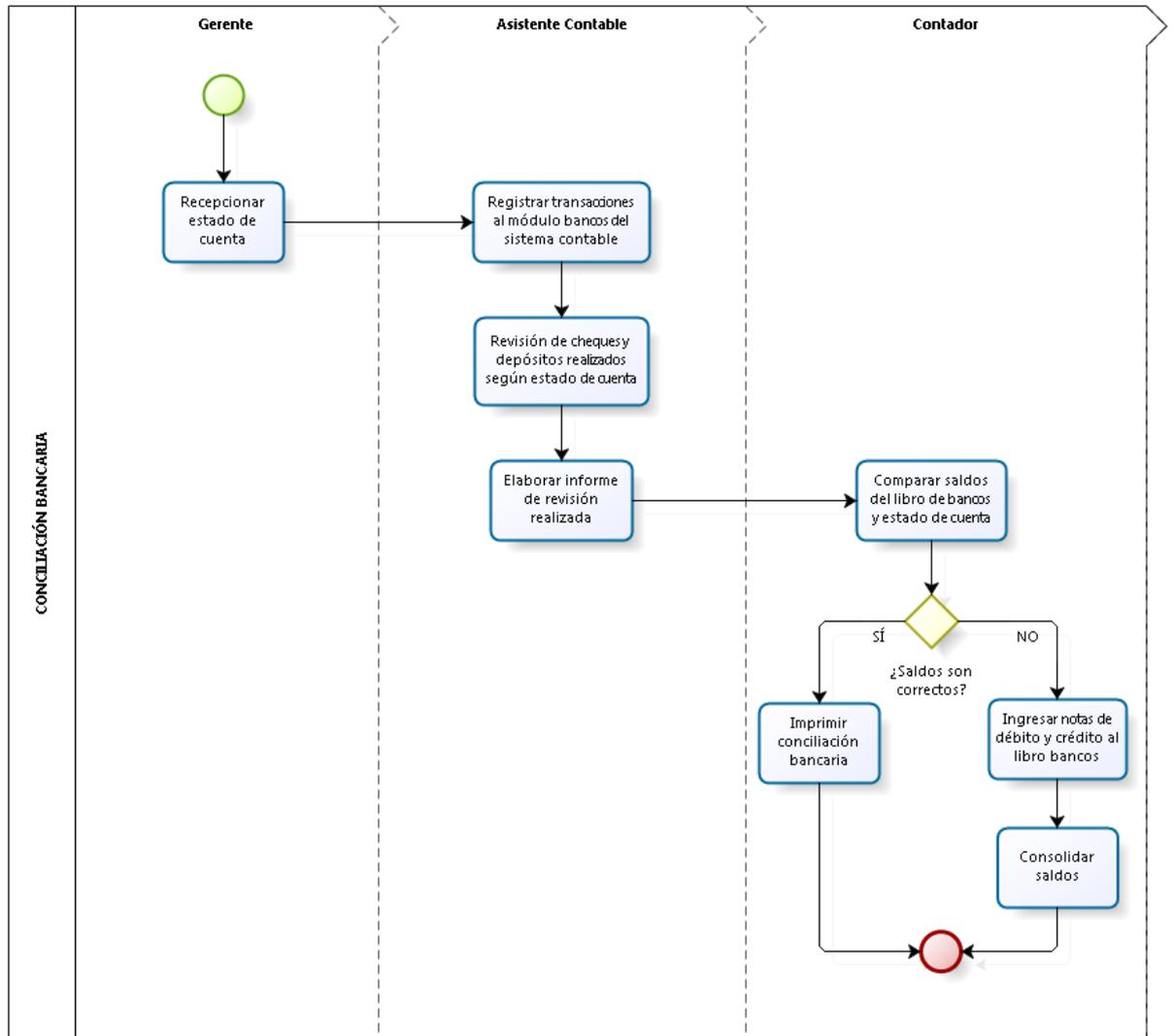
<b>DISLAC S.R.L.</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1.0
	<b>VENTA Y DISTRIBUCION DE PRODUCTOS AL POR MENOR</b>	
<b>ÁREA: VENTAS</b>		
<b>RESPONSABLE DEL ÁREA: JEFE DE VENTAS</b>		
<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <p>Desarrollar actividades de venta y distribución de mercadería al por menor en un periodo determinado.</p> <p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Este procedimiento empieza desde la formulación del pedido de venta hasta la entrega de productos en almacén a los clientes.</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el cumplimiento eficiente y eficaz del sistema de control interno se debe acatar el reglamento interno vigente.</li> <li>• Revisar permanentemente los saldos de Cta. Cte. De Clientes informando su conformidad a la Gerencia, en cuanto se refiere a las ventas y cobranzas.</li> <li>• Buscar el cumplimiento de los objetivos de venta de cada uno de los vendedores, que contribuya a consolidar el objeto general de la empresa.</li> <li>• Controlar el orden de fecha de las llegadas para dar prioridad la salida de la mercadería más antigua, para evitar el vencimiento de los productos.</li> <li>• Segregación de funciones en este proceso es decir no podrá realizar todas las actividades una sola persona sin el debido control y supervisión de sus superiores.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
E.M.S.	M.A.I.T.	05/12/2016



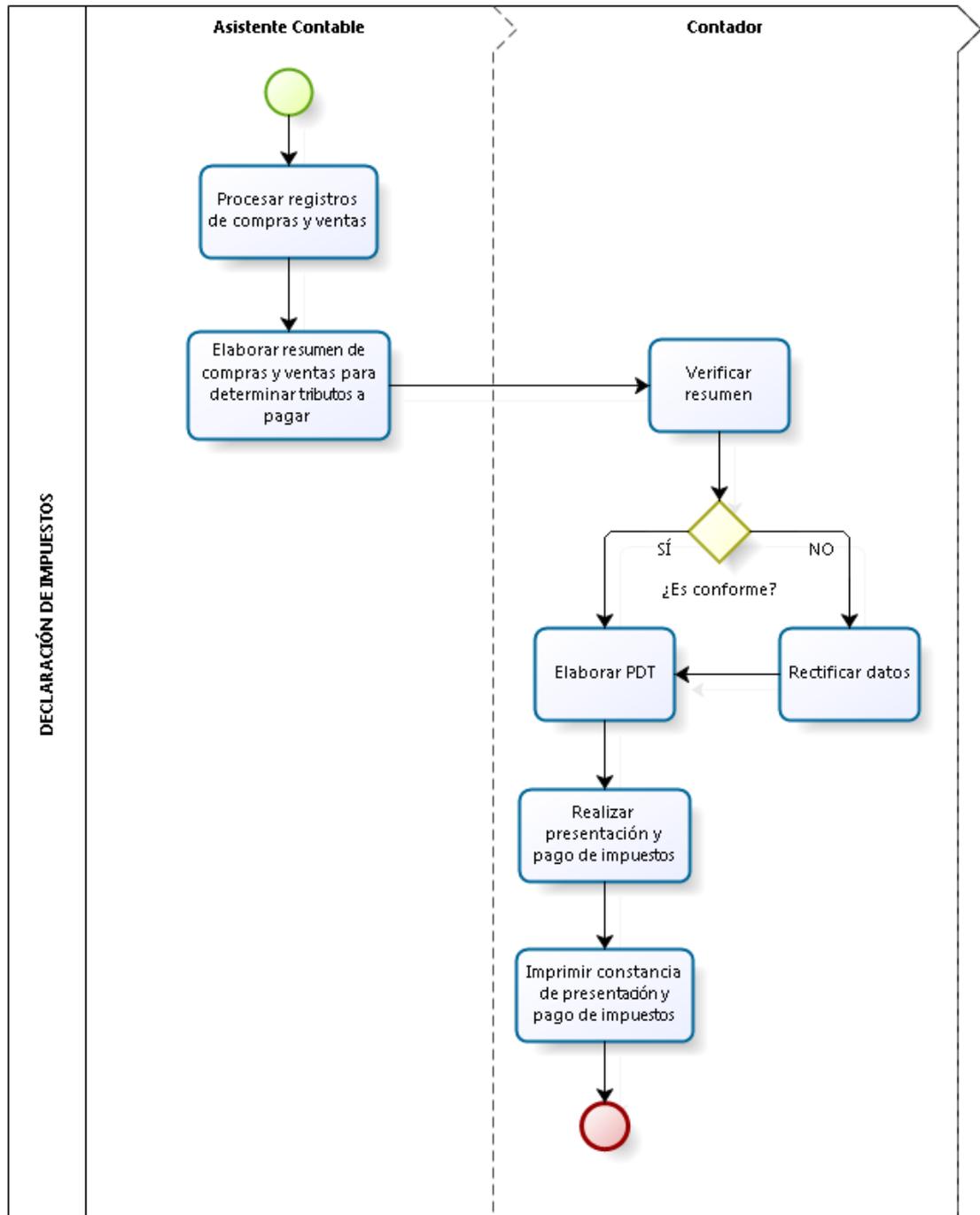
<b>DISLAC S.R.L.</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1.0
	<b>VENTA Y DISTRIBUCION DE PRODUCTOS AL POR MAYOR</b>	
<b>ÁREA: VENTAS</b>		
<b>RESPONSABLE DEL ÁREA: JEFE DE VENTAS</b>		
<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <p>Desarrollar actividades de la venta y distribución de mercadería al por mayor en un periodo determinado.</p> <p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Este procedimiento empieza desde la visita al cliente por parte del vendedor de campo hasta el transporte de productos al cliente.</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el cumplimiento eficiente y eficaz del sistema de control interno se debe acatar el reglamento interno vigente.</li> <li>• La cantidad transportada debe ser verificada de inmediato con relación a la factura y/o guía de remisión entregada al cliente.</li> <li>• Los ambientes del almacén deben ser las más propicias y apropiadas para mantener el estado óptimo de los productos.</li> <li>• Controlar el orden de fecha de llegada para dar prioridad la salida de la mercadería más antigua, para evitar el vencimiento de los productos.</li> <li>• Al emitir el comprobante de pago de ventas al crédito se deberá tener en cuenta, en el caso de entidades del sector público, las modalidades de pago y/o políticas establecidas por el gobierno, con la finalidad de establecer tiempos reales de cobro.</li> <li>• Segregación de funciones en este proceso es decir no podrá realizar todas las actividades una sola persona sin el debido control y supervisión de sus superiores.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
E.M.S.	M.A.I.T.	05/12/2016



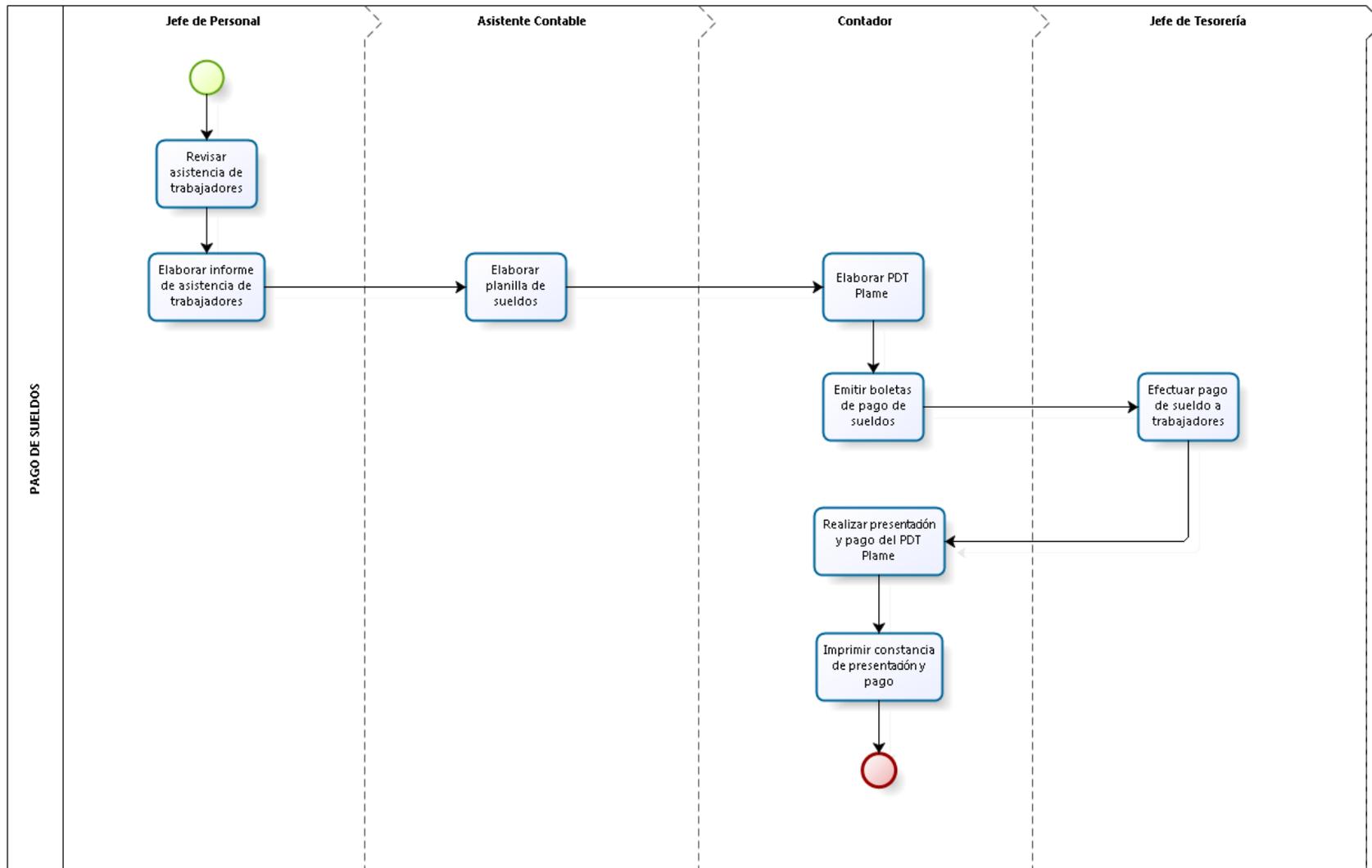
<b>DISLAC S.R.L.</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1.0
	<b>CONCILIACIÓN BANCARIA</b>	
<b>ÁREA: CONTABILIDAD</b>		
<b>RESPONSABLE DEL ÁREA: CONTADOR</b>		
<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <p>A través de los procedimientos específicos conseguir que se mantenga un control previo, específico y continuo para la supervisión de las cuentas bancarias de la Empresa DISLAC S.R.L.</p> <p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Este procedimiento empieza desde la recepción del estado de cuenta hasta la consolidación de saldos bancarios con la cuenta bancos de la empresa.</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los cheques emitidos deben registrarse inmediatamente en el libro Bancos.</li> <li>• Solicitar el estado de cuenta bancaria de manera mensual a la entidad financiera respectiva.</li> <li>• Registrar las notas de débito y crédito al libro bancos; comparar los saldos del estado de cuenta del banco y los registros del libro bancos de la Empresa DISLAC S.R.L.</li> <li>• Debe existir una correcta segregación de funciones con las personas involucradas en este proceso, es decir no podrán realizar las actividades una sola persona sin el debido control y supervisión del contador de la empresa.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
E.M.S.	M.A.I.T.	05/12/2016



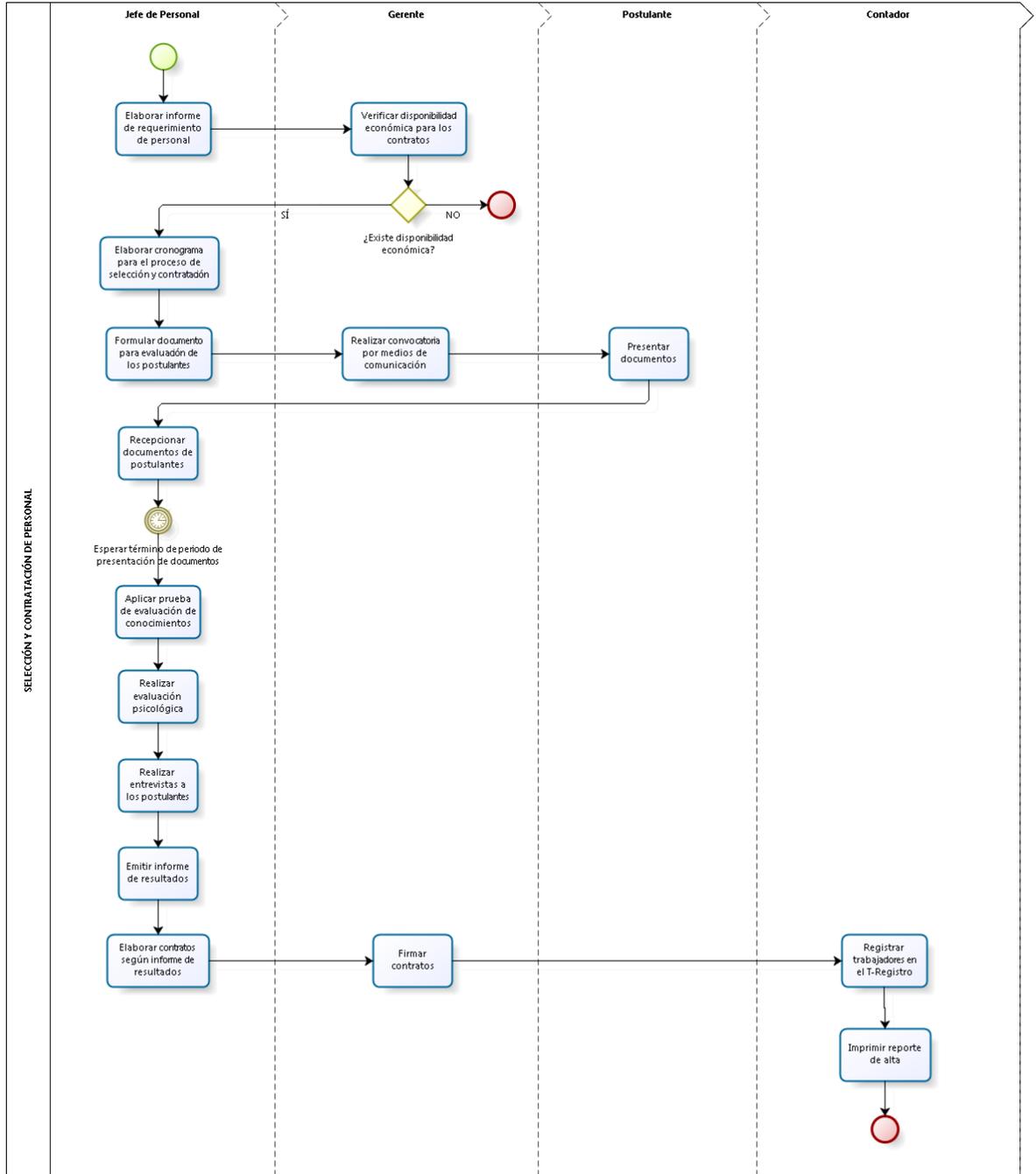
<b>DISLAC S.R.L.</b>		
 <small>Distribuidora de Licores, Abarrotes y Conservas</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN 1.0</b>
	<b>DECLARACIÓN DE IMPUESTOS</b>	
<b>ÁREA: CONTABILIDAD</b>		
<b>RESPONSABLE DEL ÁREA: CONTADOR</b>		
<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <p>A través de los procedimientos verificar que el 100% de la información financiera presentada esté de acuerdo con las normas y políticas de la Empresa DISLAC S.R.L. y en materia tributaria debe concordar con las disposiciones emitidas por la SUNAT.</p> <p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Este procedimiento empieza desde el procesamiento de los registros de compras y ventas del sistema contable hasta la impresión de la constancia de presentación y pago de impuestos.</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las transacciones deben ser ingresadas al sistema contable de manera inmediata a su realización.</li> <li>• Debe existir eficiencia y eficacia en el ingreso diario de las transacciones evitando de esta manera errores futuros que puedan entorpecer o retardar el envío de la información contable al servicio de rentas internas.</li> <li>• El registro de facturas emitidas en el mes deben ser registradas en el mismo mes en el que se emitieron.</li> <li>• Realizar la declaración de impuestos para la SUNAT, de acuerdo al cronograma de vencimientos, evitando caer en multas y acciones que podrían perjudicar a la empresa comercial.</li> <li>• Debe existir una correcta segregación de funciones con las personas involucradas en este proceso, es decir no podrán realizar todas las actividades una sola persona sin el debido control y supervisión de sus superiores.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
E.M.S.	M.A.I.T.	05/12/2016



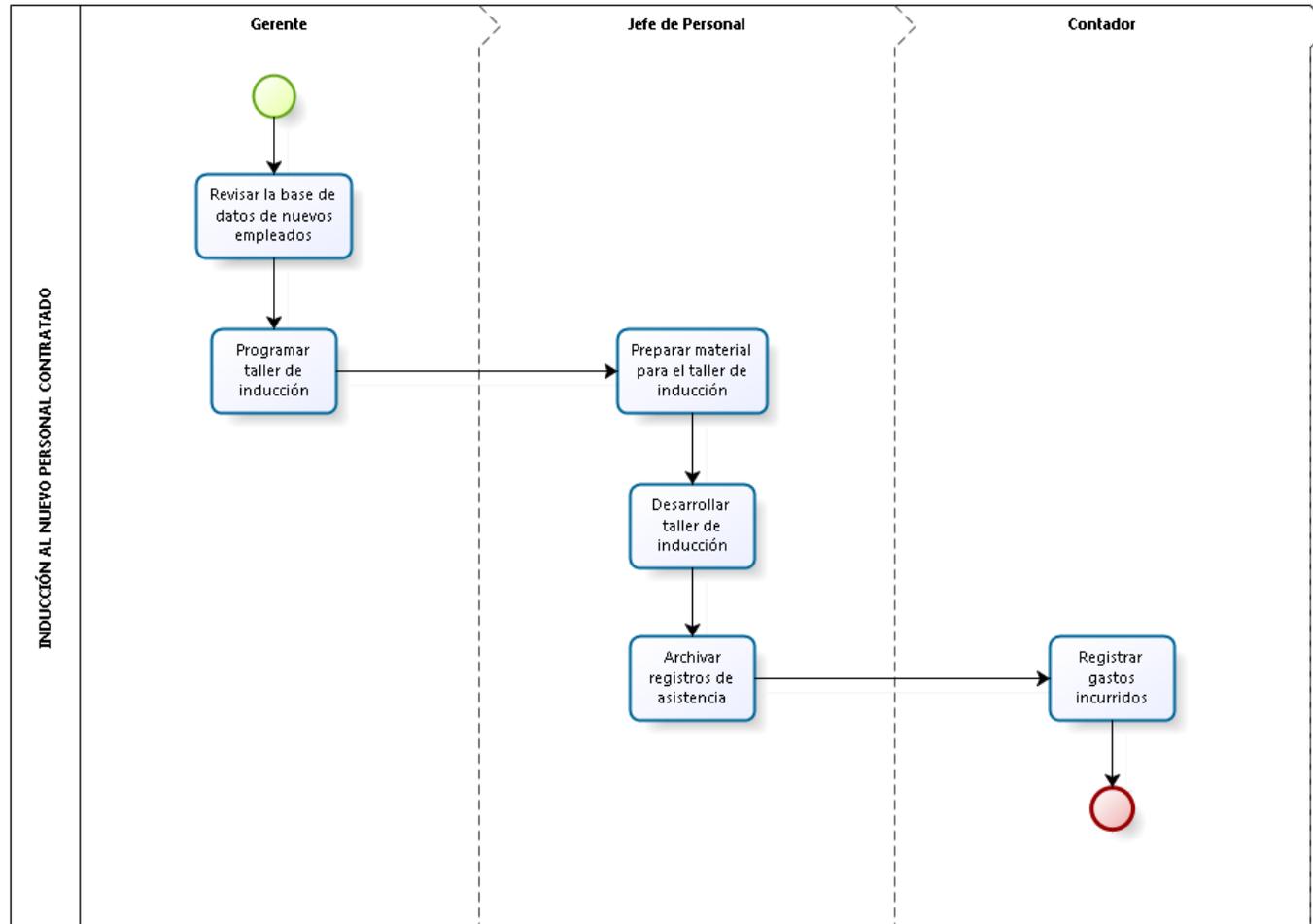
<b>DISLAC S.R.L.</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1.0
	<b>PAGO DE SUELDOS</b>	
<b>ÁREA: RECURSOS HUMANOS</b>		
<b>RESPONSABLE DEL ÁREA: JEFE DE PERSONAL</b>		
<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <p>Desarrollar actividades para realizar el pago eficiente y eficaz del personal que labora en la Empresa DISLAC S.R.L. de la ciudad de Huánuco.</p> <p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Este procedimiento empieza desde la verificación de la asistencia a cada uno de los empleados de la Empresa DISLAC S.R.L., hasta la impresión de la constancia de presentación y pago del PDT Plame.</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La asistencia mensual de cada uno de los colaboradores que conforman la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, será revisada al momento de realizar el informe.</li> <li>• Los memorándums y oficios otorgados a los empleados ya sea por multas así como por horas extras, deberán ser entregadas a la persona encargada al finalizar el mes correspondiente al pago respectivo.</li> <li>• Se elaborarán las respectivas boletas de pago que sustenten el pago de los haberes de los empleados.</li> <li>• Se entregará una copia de la boleta de pago conjuntamente con el valor a percibir por cada empleado.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
E.M.S.	M.A.I.T.	05/12/2016



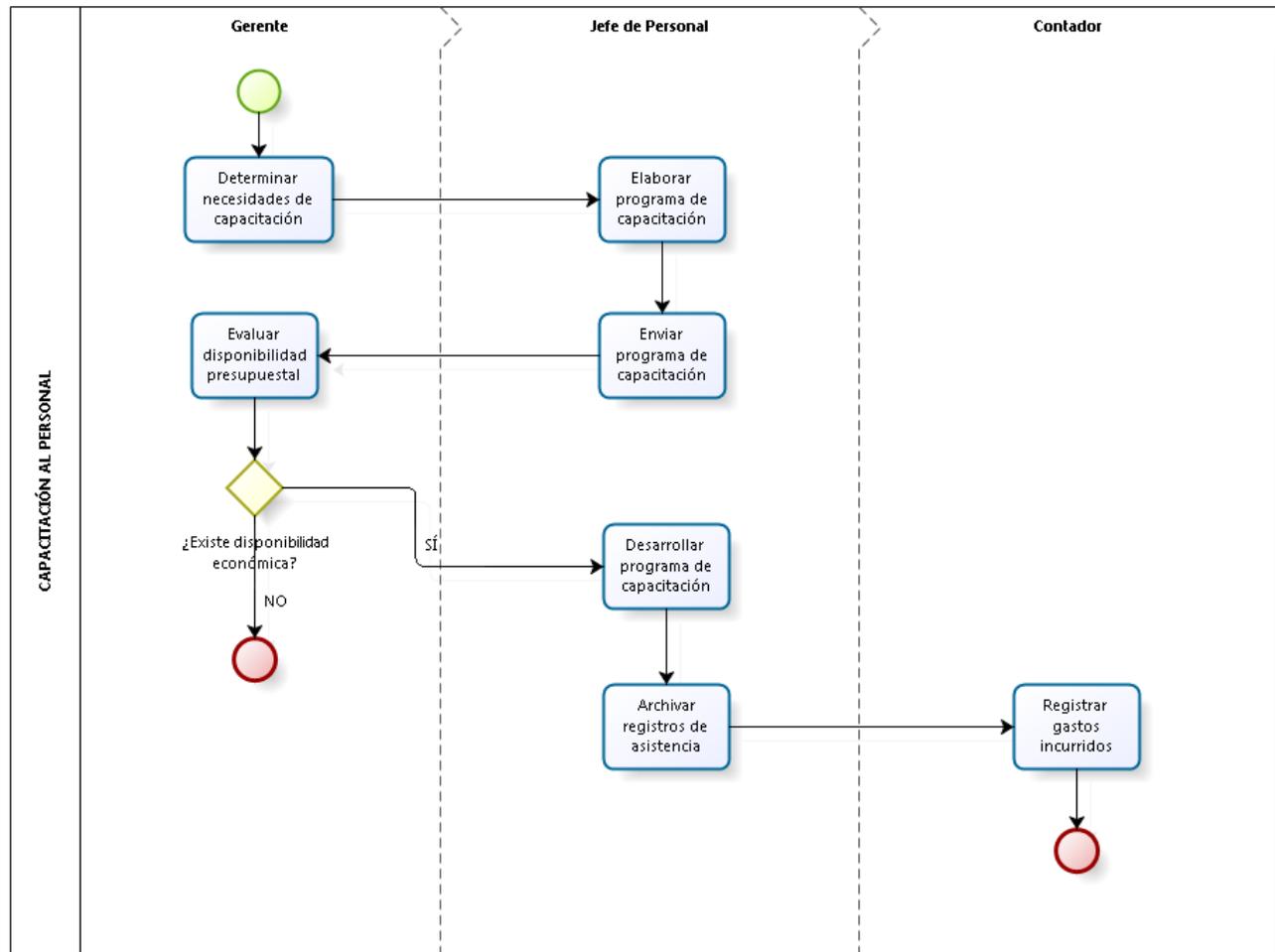
<b>DISLAC S.R.L.</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1.0
	<b>SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	
<b>ÁREA: RECURSOS HUMANOS</b>		
<b>RESPONSABLE DEL ÁREA: JEFE DE PERSONAL</b>		
<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <p>Desarrollar actividades de selección y contratación de personal de la empresa, además de establecer procedimientos para el ingreso del nuevo personal contratado al T-Registro del Ministerio de Trabajo.</p> <p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Este procedimiento empieza desde la elaboración del informe de requerimiento de personal hasta la impresión del reporte de alta en el T-Registro.</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El nuevo personal que ingresa a la Empresa DISLAC S.R.L. deberá presentar su documentación de identificación personal.</li> <li>• Revisar que la información presentada por los aspirantes sea verídica y confiable.</li> <li>• Realizar evaluaciones psicológicas practicadas por un profesional sobre la materia, y de conocimientos a los aspirantes del puesto solicitado.</li> <li>• Conservar las carpetas del aspirante al puesto solicitado hasta máximo de 48 horas después de la publicación de resultados, para ser devueltas a los que no aprobaron.</li> <li>• El trabajador después de la firma de contrato de trabajo, debe ingresar a la planilla de la empresa dentro de las 24 horas siguientes a la firma del contrato.</li> <li>• De manera obligatoria el encargado de realizar el respectivo registro del T: REGISTRO, entregará la constancia de alta al trabajador.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
E.M.S.	M.A.I.T.	05/12/2016



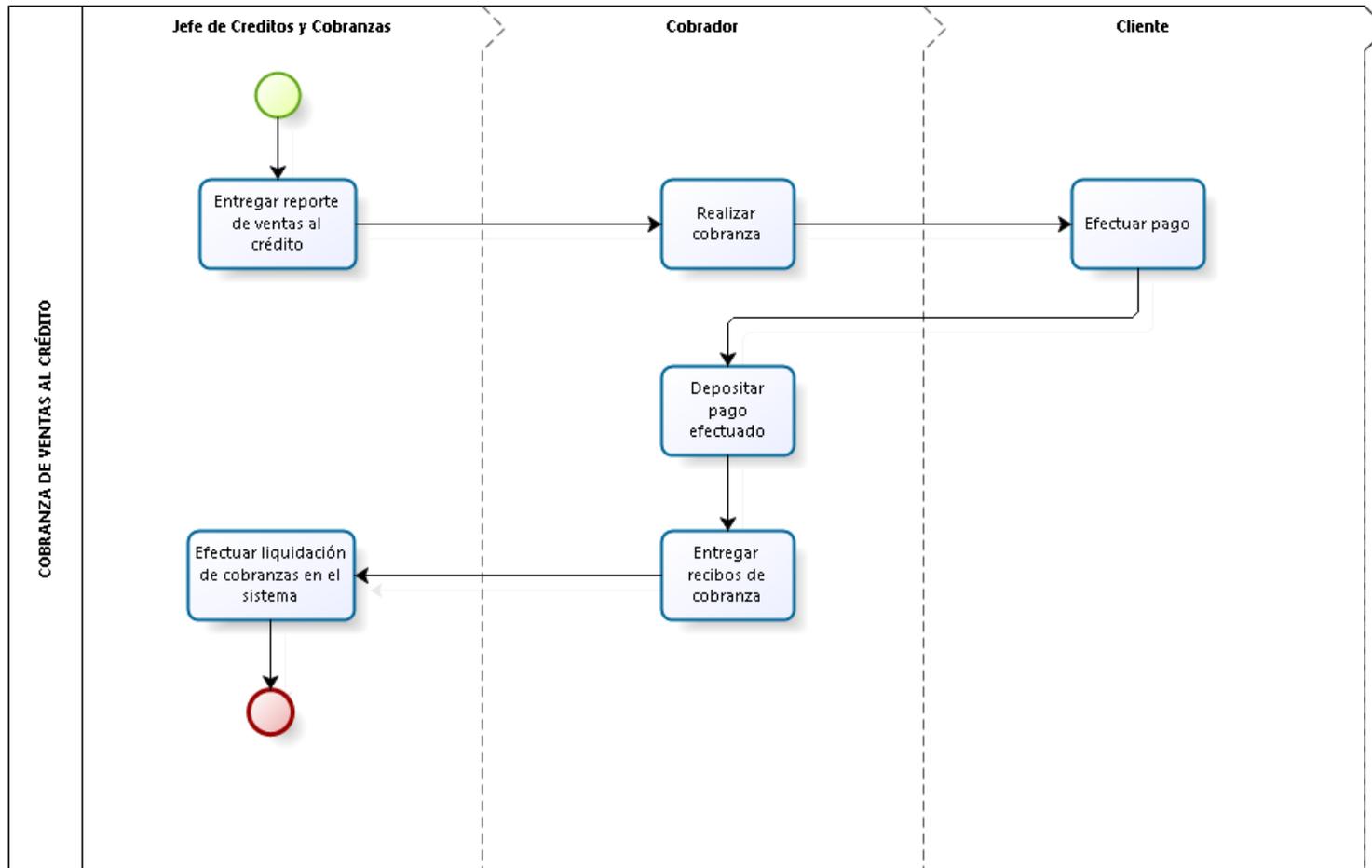
<b>DISLAC S.R.L.</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1.0
	<b>INDUCCIÓN AL NUEVO PERSONAL CONTRATADO</b>	
<b>ÁREA: RECURSOS HUMANOS</b>		
<b>RESPONSABLE DEL ÁREA: JEFE DE PERSONAL</b>		
<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <p>Realizar la inducción eficiente y eficaz del personal contratado para la Empresa DISLAC S.R.L. de la ciudad de Huánuco, estableciendo procedimientos que nos lleven a dar seguimiento a las actividades de inducción.</p> <p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Este procedimiento empieza desde la revisión en la base de datos del personal nuevo contratado hasta el registro de gastos incurridos en el taller de inducción.</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a los nuevos empleados sobre la misión, visión y política con la cual se maneja la Empresa DISLAC S.R.L.</li> <li>• Asegurarse de que se dé a conocer todos los procesos y actividades que se encuentren a cargo del nuevo personal.</li> <li>• Dar a conocer cuáles son las obligaciones, responsabilidades y derechos que posee el nuevo empleado dentro de la empresa.</li> <li>• El proceso de inducción debe ser seguido y asistido con carácter de obligatorio para todo el personal nuevo.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
E.M.S.	M.A.I.T.	05/12/2016



<b>DISLAC S.R.L.</b>		
 <small>Distribuidora de Licorosa, Albarones y Cosechales</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN 1.0</b>
	<b>CAPACITACIÓN AL PERSONAL</b>	
<b>ÁREA: RECURSOS HUMANOS</b>		
<b>RESPONSABLE DEL ÁREA: JEFE DE PERSONAL</b>		
<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <p>Describir las actividades y parámetros que se utilizan para realizar la capacitación al personal de la Empresa DISLAC S.R.L., logrando actividades eficientes y eficaces.</p> <p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Este procedimiento tiene su inicio desde la determinación de necesidades de capacitación hasta el registro de gastos incurridos en la capacitación.</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal a capacitarse debe asistir de manera obligatoria a cada una de las sesiones de capacitación otorgada por la empresa.</li> <li>• Los asistentes deben firmar los registros de asistencia en cada una de las capacitaciones.</li> <li>• La empresa deberá asignar un presupuesto económico para la capacitación requerida del personal.</li> <li>• La capacitación debe ser otorgada por profesionales en las ramas permitiendo obtener una capacitación eficiente y eficaz de los asistentes que se verá reflejada en el desarrollo de sus actividades diarias.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
E.M.S.	M.A.I.T.	05/12/2016



<b>DISLAC S.R.L.</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1.0
	<b>COBRANZA DE VENTAS AL CRÉDITO</b>	
<b>ÁREA: CRÉDITOS Y COBRANZAS</b>		
<b>RESPONSABLE DEL ÁREA: JEFE DE CRÉDITOS Y COBRANZAS</b>		
<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <p>Describir las actividades para realizar las cobranzas de ventas al crédito de la Empresa DISLAC S.R.L. oportunamente y de acuerdo a la fecha de vencimiento, logrando actividades eficientes y eficaces.</p> <p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Este procedimiento inicia con la entrega del reporte de ventas al crédito hasta la liquidación de cobranzas en el sistema de control de clientes.</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El reporte de ventas al crédito debe estar de acuerdo a las facturas emitidas de ventas al crédito, indicando los datos necesarios para realizar la cobranza.</li> <li>• Los cobradores deberán entregar al cliente la factura original, con el sello de cancelado luego de realizada la cobranza.</li> <li>• La cobranza realizada deberán ser únicamente en efectivo.</li> <li>• En el caso de que los clientes no realicen el pago en las fechas de vencimiento establecidas, el jefe de créditos y cobranzas debe informar a la gerencia para tomar las medidas pertinentes o proceder legalmente.</li> <li>• En caso de que las ventas al crédito no sean recuperadas en el tiempo establecido, en contabilidad se realizará la provisión o reserva para cuentas incobrables para luego ser cargadas a gastos.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
E.M.S.	M.A.I.T.	05/12/2016



<b>DISLAC S.R.L.</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN 1.0</b>
	<b>ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS</b>	
<b>ÁREA: CONTABILIDAD</b>		
<b>RESPONSABLE DEL ÁREA: CONTADOR</b>		
<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <p>Elaborar conforme a la normatividad vigente los Estados Financieros y presentarlos de acuerdo a las fechas establecidas por la administración tributaria acorde al Código Tributario del Perú.</p> <p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Este procedimiento tiene su inicio en el análisis de cierre de cuentas hasta la impresión de la constancia de presentación y pago de los estados financieros.</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los estados financieros se generan anualmente o a solicitud de la gerencia o directivos.</li> <li>• Si se encuentran incongruencias en la información se deben de realizar los ajustes pertinentes para la generación de estados financieros.</li> <li>• Los estados financieros serán revisados, validados y firmados por el gerente general después de haber sido aprobados en asamblea de socios y/o accionistas.</li> <li>• Los estados financieros tendrán información confiable, veraz y oportuna con base en la información documental soporte, la cual quedará en custodia, debidamente archivada, en la oficina de Contabilidad.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
E.M.S.	M.A.I.T.	05/12/2016

