



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA  
MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA  
INVERSIONES NJS E.I.R.L. CHICLAYO - 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Correa Díaz Yosmel  
ORCID: 0000-0002-9710-3924**

**Asesor:**

**Dr. García Yovera Abraham José  
ORCID: 0000-0002-5851-1239**

**Línea de investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2021**

**ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL  
CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA INVERSIONES NJS E.I.R.L.  
CHICLAYO - 2019**

**Asesor : Dr. García Yovera Abraham José**

---

**Firma**

**Presidente(a) : Mg. Valera Aredo Julio Cesar**

---

**Firma**

**Secretario : Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando**

---

**Firma**

**Vocal : Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando**

---

**Firma**

## DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y brindarme fortaleza de poder llegar a este momento tan especial de mi vida,

De igual manera, dedico esta tesis a mis padres por su apoyo, amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

A mis familiares porque me han brindado su apoyo incondicional y han estado conmigo a cada paso que doy, guiándome y dándome fortaleza para continuar.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Asesor Dr. García Yovera Abraham Jose, por su comprensión, apoyo, ánimo, por sus consejos y compañía durante el desarrollo de la tesis.

A mis padres, los cuales se han preocupado por mí en todo momento guiándome, brindándome esos ánimos e impulsándome a seguir adelante. A mis hermanos quienes han estado conmigo siempre cuando los necesito.

A mis hermanos por apoyarme en los momentos de necesidad, y por mantener la unión familiar. A mi familia por llenar mi vida de grandes momentos que hemos compartido.

## INDICE

Caratula .....	ix
Jurado de tesis.....	iiix
Dedicatoria.....	iiix
Agradecimiento .....	iv
Indice .....	v
Jurado de tesis.....	iiix
RESUMEN .....	ix
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática .....	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	21
1.3.1. Gestión Administrativa .....	21
1.3.1.2. Características de la gestión administrativa.....	22
1.3.1.3. Capacidades y habilidades para ejercer la gestión administrativa .....	23
1.3.1.4. Características para el éxito en la4 gestión administrativa .....	24
1.3.1.5. Proceso Administrativo.....	25
1.3.1.6. Importancia de la gestión administrativa operativa .....	26
1.3.2. Control .....	27
1.3.2.1. Control interno administrativo .....	27
1.3.2.2. Finalidad del control administrativo .....	30
1.3.2.3. Fases del control administrativo .....	31
1.3.2.3.1. Establecimiento de estándares de desempeño .....	31
1.3.2.3.2. Evaluación del desempeño .....	32
1.3.2.3.3. Comparación entre el desempeño y el patrón .....	32
1.3.2.3.4. Acción correctiva .....	34
1.3.2.4. Importancia del control de procesos administrativos .....	34
1.4. Formulación del problema .....	35
1.4.1. Problema principal .....	35
1.4.2. Problema específico.....	35
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	35
1.6. Hipótesis .....	36
1.7. Objetivos .....	36

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO.....	38
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	38
Tipo de investigación .....	38
2.2. Población y Muestra.....	38
2.3. Variables, operacionalización.....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	43
2.5. Procedimientos de análisis de datos .....	44
2.6. Criterios éticos .....	45
2.7. Criterios científicos.....	46
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	48
3.1. Presentación de tablas y figuras .....	48
3.2. Discusión de resultados .....	58
3.3. Propuesta de investigación .....	60
PROPUESTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA INVERSIONES NJS E.I.R.L. CHICLAYO - 2019....	60
3.3.1. Introducción .....	60
3.3.2. Objetivos de la propuesta.....	60
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS .....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente.....	40
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente .....	41
Tabla 3 Promedio de la dimensión planeación .....	48
Tabla 4 Promedio de la dimensión organización .....	49
Tabla 5 Promedio de la dimensión Dirección .....	50
Tabla 6 Promedio de la dimensión Control.....	51
Tabla 7 Promedio de la Variable gestión administrativa .....	52
Tabla 8 Establecimiento de estandares de desempeño .....	53
Tabla 9 Evaluación de desempeño .....	54
Tabla 10 Comparación entre el desempeño y el patrón .....	55
Tabla 11 Acción correctiva .....	56
Tabla 12 Variable control interno.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Promedio de la dimensión planeación.....	48
Figura 2: Promedio de la dimensión organización.....	49
Figura 3: Promedio de la dimensión Dirección.....	50
Figura 4: Promedio de la dimensión Control.....	51
Figura 5: Promedio de la Variable gestión administrativa.....	52
Figura 6: Establecimiento de estándares de desempeño.....	53
Figura 7: Evaluación de desempeño.....	54
Figura 8: Comparación entre el desempeño y el patron.....	55
Figura 9: Acción correctiva.....	56
Figura 10: Variable control interno.....	57

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019, para el desarrollo de la investigación se utilizó el tipo de investigación descriptiva y propositiva, utilizando un diseño no experimental, para la recolección de datos se utilizaron cuestionarios con preguntas cerradas con escala ordinal de Likert, la población objeto de estudio fueron los colaboradores que realizan actividades administrativas, luego de la aplicación del cuestionario, se obtienen las siguientes conclusiones, el control interno en la empresa presenta un nivel alto, en general los colaboradores perciben que existen indicadores que permite medir el desempeño de los colaboradores, así como también existen indicadores que se orientan a medir el número de productos vendidos. A pesar que el control interno es adecuado, las actividades de comparación entre el desempeño y el patrón se perciben inadecuadas no ejecutándose de una manera formal. El nivel de gestión administrativa en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L, presenta un nivel alto, debido a que el 70% de los colaboradores, indican percibir un nivel alto en las actividades de gestión administrativa., sienten las actividades de control las que se perciben como inadecuadas para el giro de la empresa, parte de los colaboradores indican que no se aplican acciones correctivas para garantizar el logro de los objetivos de la empresa

**Palabras claves:** gestión administrativa, control, control interno administrativo

## **ABSTRACT**

The purpose of this investigation was to propose strategies of administrative management and internal control in the company Inversiones NJS E.I.R.L. In 2019, for the development of the research, the type of descriptive and purposeful research was used, using a non-experimental design, for the collection of data, questionnaires were used with closed questions with an ordinary Likert scale, the population under study were the collaborators who carry out administrative activities, after the application of the questionnaire, the following conclusions are obtained, the internal control in the company presents a high level, in general the collaborators perceive that there are indicators that allow to measure the performance of the collaborators, as well as there are indicators that are oriented to measure the number of products sold. Although the internal control is adequate, the activities of comparison between the performance and the employer are perceived as inadequate not being executed in a formal way. The level of administrative management in the company Inversiones NJS E.I.R.L., presents a high level, because 70% of the employees, indicate to perceive a high level in the activities of administrative management., I feel the control activities those that are perceived as Inadequate for the company's business, part of the employees indicate that no corrective actions are applied to guarantee the achievement of the company's objectives

Keywords: administrative management, control, internal administrative control

**CAPÍTULO I:  
INTRODUCCIÓN**

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

Gestionar organizaciones es la acción propia de cual administrador, la gestión es la actividad que permite planificar y alcanzar los objetivos trazados a futuros, una organización que no gestiona no puede articular actividades y estrategias orientadas a lograr los objetivos. En esta lógica la aplicación del control, que es parte de la gestión administrativa, se configura como el proceso estratégico más importante que permite verificar, antes, durante y posterior la manera del cómo se hizo para lograr los objetivos organizacionales.

La presente investigación hace una revisión detallada y profunda de las variables gestión administrativa y control interno, en el primer capítulo abordan los aspectos introductorios, describiendo realidades problemáticas parecidas a nivel mundial, nacional y local, además exponen las principales teorías que explican las variables de investigación.

El segundo capítulo, detalla la metodología utilizada para llegar a concluir los objetivos de investigación, el tercer capítulo ordena la información en tablas, figuras y la propuesta de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa inversiones NJS E.I.R.L. Chiclayo – 2019, el cuarto capítulo muestra las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

### **1.1. Realidad Problemática**

#### **A nivel internacional**

El control interno es un proceso dinámico integrado en las actividades cotidianas de las entidades que continuamente se encuentran adaptándose a los cambios que enfrenta una organización. Significa que el control interno no es una actividad que deba agregarse a las operaciones diarias, sino un aspecto inevitable de los métodos de trabajo integrado con funciones de gestión típicas bien conocidas, como planificación, ejecución y monitoreo. La definición establece que el control interno es un proceso integral que se ve afectado por una administración y el personal de la entidad, y está diseñado para abordar los riesgos y asegurar de que en el cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad de la misión de la entidad se cumplan dentro de los objetivos específicos.

Thi y Thi (2018) informan que el sistema de control interno establecido y operado efectivamente puede ayudar a las empresas a identificar y analizar riesgos, reducirlos y minimizarlos de manera aceptable. Los objetivos del control interno son garantizar la fiabilidad de los estados financieros, identificar riesgos implícitos o explícitos existentes en las empresas, evaluarlos y encontrar soluciones. El control interno debe evaluar el impacto de los elementos a su alrededor; proteger la información porque los riesgos implícitos pueden afectar la información de la empresa. El control interno es un proceso que se implementa consistentemente en una organización, desde la junta directiva, los ejecutivos hasta todos sus empleados, adoptando una serie de actividades, medidas, planes, perspectivas, regulaciones, políticas, y los esfuerzos de esos miembros para controlar todas las actividades en la organización. Basado en eso, también reconoce, previene y aborda los posibles riesgos que pueden ocurrir para garantizar que la organización opere de manera consistente y continua con su dirección estratégica establecida hacia la sostenibilidad.

En Quito Valencia (2016) estudio la problemática de una empresa perteneciente al grupo Romero, la realidad problemática abarca los procesos de control interno de una empresa productora y comercializadora de bio combustible en la ciudad de Piura, los efectos observables son un inadecuado manejo de los procesos de producción del bio combustible debido a la falta de indicadores y políticas que puedan controlar los índices de producción. La investigación sugiere la delimitación de las funciones de los departamentos, así como también la planeación de indicadores con el fin de lograr medir la producción diaria de bio combustible.

### **A nivel nacional**

Carranza, Céspedes y Yactayo (2016). estudiaron los problemas de la empresa Suyelu S.A.C, la cual se dedica a la prestación de servicios contables y financieros, la empresa establece procesos para las principales actividades del negocio, utilizando cuentas corrientes bancarias, que garantizan el control de pagos de proveedores, pese a las políticas y control de actividades, la empresa no logra

identificar con seguridad los responsables de pagos, además la empresa no aplica una adecuada planificación de actividades, generando cuellos de botella en el desarrollo de los procesos y las actividades de servicios.

En lima, Sosa (2016) toma como realidad problemática la empresa Golden Amazon Group S.A.C, la cual se dedica a la prestación de servicios de consultoría en la capital de Perú, el autor aborda la problemática desde el punto de vista de los procesos contables y financieros, los cuales se caracterizan por tener un bajo nivel de control interno por parte de la empresa. El bajo nivel de control interno genera que la custodia de los activos de la empresa sea deficiente, generando en muchas ocasiones perdidas, además la falta de reglamentos genera que las funciones y tareas se dupliquen, ocasionando muchas veces el no cumplimiento de ciertos objetivos comerciales.

### **A nivel local**

La empresa Inversiones NJS E.I.R.L es una empresa Chiclayana, que inició operaciones en el año 2000, su rubro es la comercialización de bienes al por mayor, siendo su producto estrella la venta de sacos de polipropileno, los cuales son comercializados a su target de mercado que son los comerciantes mayoristas del mercado de Moshoqueque. La empresa NJS E.I.R.L., compite codo a codo con diferentes empresas que se encuentran en el mismo rubro de venta al por mayor en la ciudad de Chiclayo. De acuerdo con las investigaciones que se realizan en el mundo, se evidencia que la gestión administrativa, es una serie de pasos que se orientan a lograr ciertos objetivos empresariales, si bien es cierto la empresa cuenta con un departamento administrativo conformado y estructurado se nota algunas deficiencias en los procesos de planificación, organización y dirección de la empresa, que afectan significativamente los procesos de control interno administrativo. La empresa al estar en rubro de comercialización necesita tener ciertos estándares que permitan el control exacto de las existencias, así como también exhortan al cumplimiento de ciertos estándares tanto cuantitativos como cualitativos. Debido a la ausencia de procesos formalizados de gestión administrativa que permitan mejorar el control administrativo interno, la presente

tesis pretende proponer estrategias administrativas para mejorar el control interno de la empresa Inversiones NJS E.I.R.L.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Catuche y Benavides (2017) tomaron como objetivo diseñar una propuesta de un sistema de control interno para una empresa logística. La tesis fue de tipo descriptiva y aplicada. El método aplicado en la investigación fue el método inductivo – práctico. La técnica empleada fue la observación, la entrevista y un análisis documental. El instrumento utilizado fue la entrevista. La población fueron todos los trabajadores de la empresa logística, así mismo se estableció como muestra los 17 colaboradores internos. De acuerdo con los resultados se evidenció, que la empresa presenta algunas falencias y así como también riesgos, los cuales no son los adecuados. También se encontró que no se tiene una buena rotación de cobro de la cartera, perjudicando su liquidez. Es por ello que se recomienda a la empresa, establecer estrategias con el fin de mejorar la gestión humana, recurriendo a programas y talleres de capacitación, generar estrategias motivacionales y establecer un personal que se encuentre satisfecho a través de incentivos. El diseño planteado por el autor ayudará significativamente al óptimo desarrollo de los procesos de la empresa logística.

Gonzabay y Torres (2017) tuvieron como finalidad implementar mejoras en el sistema de control interno. El estudio fue descriptivo. Se aplicaron entrevistas estructuradas, entrevistas no estructuradas y la observación. La entrevista estructurada se realizó bajo el informe COSO. La entrevista estructurada se aplicó a todos los trabajadores de la empresa, es decir gerente, supervisor, auxiliar y trabajadores operarios. De acuerdo con los resultados obtenidos, se llegó a la conclusión que se logró identificar que no existen procesos ni procedimientos en cuanto a control interno, además de no contar con seguridad en todos los procesos. También se evidenció que en el área financiera no existe un adecuado control con respecto a las funciones ni procedimientos. Es por ello que se le recomendó a la empresa tomar en cuenta todas las estrategias de mejora propuestas por los autores en la tesis, además de dar a conocer a todo el personal sobre la

formalización de los procedimientos que se establecerán. Implementar así un sistema de archivos el cual permitirá ordenar, clasificar, mantener y conservar todos los registros e información de interés de la empresa.

Salamanca y Téllez (2018) su objetivo fue diseñar un sistema de control interno para una empresa. El estudio fue de enfoque mixto, es decir cuantitativo y cualitativo, de tipo descriptivo. El método empleado es el método inductivo. Se aplicaron cuestionarios. La población estuvo constituida por todos los colaboradores y directivos de la empresa de estudio. De acuerdo a los resultados, se pudo evidenciar que la empresa no contaba con una adecuada estructura organizacional, no tenía MOF, tampoco procesos ni procedimientos. Según la propuesta establecida en la tesis, se cree conveniente implementar un manual de funciones, procesos y procedimiento con el fin de hacer cumplir con las normas y reglas del control interno. Determinar el autocontrol en cada una de las áreas de la organización, supervisión y asesoramiento. Además, brindar capacitaciones a todo el personal de la empresa.

Quinga y Toapanta (2016) tuvieron como propósito generar eficiencia en el manejo de los recursos financieros y administrativos a través de un sistema de control interno bajo el informe COSO para la empresa en estudio, se aplicaron entrevistas y encuestas para obtener información precisa en relación a las actividades de administración que suscitan dentro de la empresa. Estas técnicas se aplicaron a los colaboradores administrativos y médicos contratados. Se evidenció que la organización no gestiona el control interno, debido a eso es que genera una ineficiente segregación de actividades. La investigación fue de tipo descriptiva y se trabajó mediante el método deductivo e inductivo. La muestra de estudio fueron 12 colaboradores de la empresa. Se recomendó a la empresa en aplicar el sistema que diseñaron los autores, con el fin de optimizar las funciones y obtener resultados en mejora de la organización.

Quiñonez (2017) tuvo como finalidad diseñar un sistema de control interno para el área del inventario, el estudio fue descriptivo y se desarrolló a través del método inductivo. La técnica que se empleó fue la entrevista, y como instrumento

se elaboró un cuestionario el cual contenía 15 preguntas las cuales se aplicaron a los cuatro trabajadores del área administrativa contable y al departamento de bodegas. Entre los resultados se evidenciaron que la empresa no contaba con políticas ni tampoco procedimientos sobre control de inventarios, esto genera un desequilibrio en las actividades que se realizan dentro de la empresa. Con el fin de mejorar la estructura interna de la organización, es que por ello que se plantea la propuesta establecida por el estudio, a fin de mejorar la eficiencia de las actividades y los recursos de la empresa.

### **A nivel nacional**

Lagos y Tinco (2018), tuvo con finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa y el control. Desde el marco metodológico, fue un tipo de estudio básico, de nivel descriptivo, con un diseño correlacional y de enfoque cuantitativo. La población fueron los trabajadores de la UGEL, y la muestra lo conformó los 106 colaboradores administrativos de la organización. Se aplicaron cuestionarios, es decir, uno para cada variable de estudio. De acuerdo a los resultados, se pudo concluir que sí existe relación entre ambas variables. Además de obtener resultados en cuanto a las diferentes dimensiones de las variables de estudio, se recomendó a la entidad en realizar talleres de capacitación sobre el control interno, para así diagnosticar que los colaboradores realicen de manera eficiente su labor, así como también establecer asistencia técnica sobre temas de organización.

Aricoché (2017) la finalidad del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el control. La tesis fue de tipo aplicativo, nivel correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. El método empleado fue el método hipotético – deductivo. La población fueron todos los trabajadores de la entidad a lo que la muestra ascendió al total de trabajadores, es decir 114 colaboradores municipales. Se aplicaron dos cuestionarios con 32 preguntas en base a la escala de Likert. Según los resultados, se determinó que existe correlación significativa media entre las variables. Lo que se resume en que la gestión administrativa en el área de finanzas es deficiente por lo que el control interno a su vez es también deficiente. Por ello se recomendó plantear estrategias

de planeación de las actividades administrativas para el área de estudio. Orientarse a los objetivos de la organización como área. Fortalecimiento del plan estratégico y cumplimiento de funciones.

Huerta (2017) el estudio tuvo como propósito establecer la relación entre la gestión administrativa y el control. El estudio fue de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. Se utilizaron 2 cuestionarios, uno para cada variable, el cuestionario de control interno estuvo estructurado bajo el Informe COSO, el cual contiene 11 ítems y el segundo para gestión administrativa el cual contenía 13 ítems. En cuanto a la muestra de estudio, se tomaron a 5 colaboradores municipales distritales, a excepción de los alcaldes. Se demuestra relación entre ambas variables, se enfocaron en detallar que el 85.9% de los encuestados indicaron que el control interno es deficiente, en tanto el 75.3% indicaron que la gestión administrativa es mala. Por lo que se les recomendó establecer y monitorear las funciones de todos sus trabajadores, además el estudio hace énfasis en implementar talleres para optimizar actividades de control.

Torres (2018) tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el control. La tesis desde un punto metodológico fue de tipo básico, basado en un nivel correlacional, de diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 89 colaboradores del área administrativa. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de información, y se elaboraron dos cuestionarios como instrumentos. Se analizaron y tabularon los resultados por medios los programas Microsoft Excel y SPSS. Se encontró relación positiva significativa entre las variables. En tanto al nivel de gestión administrativa, se vienen detectando problemas sobre los procedimientos de supervisión. En tanto se le recomendó a la entidad pública en aumentar los conocimientos administrativos. Programar capacitaciones sobre dirección, control administrativo, con el fin de optimizar los objetivos y hasta el plan estratégico municipal.

Sánchez (2017), se tomó como objetivo general encontrar las relaciones entre la gestión y el control interno. La tesis correspondía a un tipo de estudio aplicativo, de enfoque cuantitativo, con nivel correlacional y de diseño no

experimental y de corte transversal. La población fueron 500 colaboradores del programa, así mismo se determinó 217 trabajadores como parte de la muestra. El muestreo que se empleó fue el no probabilístico. Se utilizaron dos cuestionarios, los cuales estuvieron estructurados bajo la escala de Likert. Se empleó el paquete estadístico SPSS para la obtención de resultados y su respectivo análisis. Se pudo concluir en que la gestión administrativa posee una correlación positiva directa con el control interno del personal del Programa Nacional de Infraestructura Educativa en la ciudad de Lima. Se recomendó establecer y optimizar el MOF de la organización, esto permitirá mejorar la gestión administrativa para el logro óptimo de los objetivos. Promover una cultura de control y control laboral para todas las áreas pertenecientes al programa.

### **A nivel local**

Rosas (2018) tuvo como propósito diseñar un sistema de control de tesis con el fin de optimizar la gestión administrativa en una escuela. La investigación fue de tipo explicativa – descriptiva. Para el desarrollo se estableció como población trabajar con todos los trabajadores. En cuanto a la muestra se trabajó con el total de la población, es decir los 54 colaboradores. Debido a la complejidad de los datos muestrales, y debido a los diferentes horarios y actividades que realizan los elementos muestrales, se utilizaron fichas de observación, con una escala de medición ordinal. De acuerdo al estudio, se evidenciaron carencias en las actividades de control, por ello se elaboró la propuesta de sistema de control, con el fin de optimizar las funciones de los trabajadores y a su vez mejorar los procesos estudiantiles. Se recomendó realizar un estudio profundo de la Oficina en mención.

Gonzales (2018) el propósito fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el control interno. Desde el punto de vista metodológico, la tesis fue de tipo cuantitativo, descriptivo – correlacional, además no experimental y de enfoque transversal. Se aplicaron cuestionarios. Se pudo concluir que ambas variables de estudio poseen un nivel medio. Como conclusión se pudo determinar y hallar que sí existe relación positiva directa entre las variables. Se le recomendó a la empresa en optimizar e implementar un sistema de control interno, el cual permitirá mejorar todos los procesos y operaciones de la empresa. Así como

también ayudará a la gestión administrativa, ya que ambas variables se encuentran relacionadas.

Dávila (2018) tuvo como objetivo proponer un plan estratégico con el fin de mejorar la gestión administrativa de la empresa de estudio. El estudio fue de tipo cuantitativo – cualitativo, aplicativo y de nivel descriptivo. El diseño de la tesis fue no experimental. La población fueron los 8 trabajadores de la empresa en estudio. Debido a la poca cuantía de la población, se utilizó una guía de preguntas. De acuerdo al resultado obtenido, se pudo concluir que la propuesta de un plan de mejora estratégico, para optimizar la gestión administrativa de la empresa proporcionará eficiencia a cada uno de los trabajadores en cuanto a los procesos de la empresa. También permitirá evaluar y analizar las áreas dentro de la organización, verificar el desempeño de los trabajadores y enfocarlos en la visión integral de la empresa.

Manay (2018) tuvo como propósito analizar la relación entre la gestión administrativa y el control interno. Según la metodología de la investigación, el presente estudio fue de diseño no experimental, correlacional. La población fueron los 120 alumnos de la carrera de Obstetricia de la UDCH. La muestra lo conformaron 40 alumnos de la carrera, previa aplicación de la fórmula para poblaciones finitas. Se emplearon como técnicas la observación, la encuesta y la entrevista. De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo evidenciar la relación entre las variables. Así mismo el nivel de calidad de gestión administrativa es bueno y el desempeño de los docentes también es eficiente. Se recomendó enfatizar la calidad de gestión administrativa y el desempeño mediante capacitaciones a los docentes sobre métodos de enseñanzas o estrategias metodológicas.

Ramírez (2018) se estableció como propósito de la tesis determinar la influencia de la gestión administrativa en el control interno. El diseño que se empleó fue cuantitativo no experimental. Para la población se tomaron dos poblaciones de estudio, una lo conformaron los trabajadores de la empresa, y la otra estuvo conformada por los clientes de la empresa es decir 50 clientes. Para la muestra se tomaron los 6 trabajadores y el total de clientes. Como técnica se usó la encuesta,

la observación y una entrevista. Los instrumentos fueron un cuestionario, una guía de observación y una ficha de entrevista. Se llegó a la conclusión que los inventarios de la empresa no cuentan con un adecuado control, esto se debe a que no se cuenta con una óptima gestión administrativa, es decir no se cumple con delegar correctamente las funciones a los trabajadores, se logró evidenciar una inadecuada rotación de los productos en almacén. El proceso de gestión administrativa es deficiente, ya que no se cuenta con un MOF, ni tampoco con políticas o normas manuales de procedimientos. Se le recomendó a la organización en implementar procesos sobre Control de inventarios en el área de almacén. Rediseñar el plan de contingencia de la empresa. Además, capacitar a todo el personal sobre control de inventarios.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión Administrativa**

Desde un punto de vista más amplio, la gestión administrativa o mayormente conocida también como proceso administrativo es aquel conjunto de procedimientos, alcances, pasos o actividades que se enfocan al desarrollo y cumplimiento de los objetivos y metas empresariales, por medio de la ejecución del modelo y proceso administrativo el cual se sustenta en las siguientes acciones: planificación, organización, dirección y control, las mismas que son pilares fundamentales de toda organización (Ena y Delgado, 2008, p. 123).

Koontz y Weihrich (2007), argumenta que la gestión administrativa es definida como el proceso de estructurar y sostener ambientes en los cuales el trabajador logre y pueda cumplir con los objetivos. Una de las características fundamentales que conceptualizan el proceso administrativo es que la administración se localiza dentro de la toda la empresa, por ello, la administración logra encontrarse en los diferentes niveles de la empresa, la finalidad del proceso administrativo es desarrollar un excedente, en cuanto a la gestión administrativa esta misma tiene que ver mucho con la eficiencia y principalmente con la productividad.

Vargas (2006) asevera que el termino de gestión administrativa es toda aquella acción empresarial que desea lograr por medio de personas, como por ejemplo gerentes, directores, expertos y productores, perfeccionar los niveles de productividad y del mismo modo mejorar los índices de competitividad frente a las demás organizaciones y empresas. Una correcta gestión no solo busca en mejorar la realización de las cosas, lo que más prevalece es desarrollar de una mejor manera las cosas bien hechas y frente a esto es fundamental precisar los factores que infieren en el éxito o en el desarrollo óptimo de la gestión.

Chiavenato (2010), sostiene que el termino completo de gestión administrativa finalmente consiste en poder analizar y sistemáticamente interpretar cada uno de los objetivos de la empresa y lograr transformarlos en gestión empresarial por medio de las actividades fundamentales que desarrolla la empresa, es decir la planeación, organización, dirección y control.

#### **1.3.1.2. Características de la gestión administrativa**

Para Ena y Delgado (2008), la gestión administrativa se caracteriza por:

**Universalidad.** Un proceso administrativo o también llamada gestión administrativa se desarrolla o se puede ejecutar cuando existen una variedad de actividades enfocadas a cumplir con objetivos puntuales. (Ena y Delgado, 2008 p. 145).

Se conoce que la gestión administrativa se caracteriza por ser versátil y también universal, debido a que suele lograr adaptarse a cualquiera que sea el tipo o rubro que desarrolla la empresa, esto principalmente se debe a que la gestión administrativa está compuesta por las diferentes actividades de planificación, organización, dirección y control las cuales se relacionan directamente con los criterios de eficiencia como con el de eficacia.

**Especificidad.** El proceso administrativo comprende características particulares o específicas las cuales la hacen ser distinta a otras ciencias vinculadas al estudio de la organización. (Ena y Delgado, 2008).

**Unidad temporal.** Las actividades pertenecientes a la gestión administrativa, se desarrollan de manera lógica y en secuencia en la empresa, es decir las actividades de planificación, organización, dirección y control suelen realizarse siempre en la empresa, sin excepción de tiempo. (Ena y Delgado, 2008).

**Unidad jerárquica.** El proceso administrativo guarda relación con el análisis de los órganos de rango de la empresa, los mismos que desarrollan la toma de decisiones de manera centralizada. Ena y Delgado, 2008).

**Valor instrumental.** El proceso administrativo se conforma como aquel medio para lograr cumplir los diferentes fines, en pocas palabras, la gestión administrativa obtiene valor para el cumplimiento de los fines de la empresa. (Ena y Delgado, 2008).

**Amplitud de ejercicio.** Una de las principales características que posee la gestión administrativa es la de poder aplicarse de manera uniforme a cada uno de los niveles de la empresa. (Ena y Delgado, 2008).

**Interdisciplinarietàad.** El proceso administrativo se halla influenciada por las distintas ciencias que analizan el desarrollo de la eficiencia del trabajo. Está íntimamente relacionada con la matemática, la estadística, el derecho, contabilidad, psicología, entre otras. (Ena y Delgado, 2008, p. 146).

**Flexibilidad.** Las diferentes actividades del proceso administrativo suelen adaptarse a cualquiera que sea el tipo o rubro de la empresa. (Ena y Delgado, 2008).

#### **1.3.1.3. Capacidades y habilidades para ejercer la gestión administrativa**

Vargas (2006) determina que para poder desarrollar correctamente la función administrativa es de real importancia el poder tener un amplia capacidad para administrar personas, un don particular para ser reconocidos e incesantes por los subalternos, evidentemente para que esto ocurra se necesita de una completa

capacidad técnica de manera profesional y espontánea, así como también de diferentes aspectos propios del nivel gerencial y directivo como por ejemplo: la capacidad en cuanto a la toma de decisiones, la habilidad para supervisar, dirigir, controlar, capacidad de liderazgo, la habilidad para visibilizar escenarios al futuro, capacidad para desarrollar entusiasmo, para desarrollar ideas totalmente nuevas e innovadoras.

Suficiente capacidad para asumir con mucha disposición sus responsabilidades, así como también el correr riesgos, una amplia capacidad de trabajo en equipo, encontrar oportunidades y desarrollar negocios nuevos, la capacidad de ser empáticos y de la misma forma resolver conflictos, desarrollarse de manera imparcial y firme, completa capacidad para adaptarse a los diferentes cambios, y alto deseo de superarse a sí mismo, habilidad en cuanto al tema del marketing con la finalidad de promocionar los productos de la organización, capacidad para lograr analizar y solucionar conflictos, desarrollar una gran habilidad de escucha, y la capacidad de relacionarse con los demás.

#### **1.3.1.4. Características para el éxito en la gestión administrativa**

Vargas (2006) sostiene que para poder llegar a conseguir el éxito en las organizaciones y lograr mantenerlo se tienen una gran variedad de fórmulas, no obstante, hay algunas pautas principales que los dueños o empresarios, funcionarios de servicio o los administradores deben tener en cuenta para poder gestionar de manera adecuada la idea de negocio, principalmente si nos enfocamos en las pequeñas microempresas.

Más que todo se tiene que querer y paradójicamente cuidar a los clientes compradores, generalmente se tiene que encontrar a los compradores que se les quiera vender el producto, así mismo descubrir que es lo que quieren estos compradores, encaminar al cliente – comprador a conseguir lo que desea, ofrecer siempre un bien generando un valor adicional.

Para poder conseguir el éxito de una gestión empresarial, se tiene que revisar mucho algunos aspectos, es decir, por ejemplo, la localización, la

competencia, etc. Pese a ello, el empresario podría estructurar y desarrollar su propio modelo de acuerdo a sus gestiones, siempre y cuando se acomode a sus diversas habilidades de negocio y sobre todo a los recursos disponibles que se tienen y a los futuros. Desde otro punto de vista, cuando el empresario o el administrador de la empresa están desarrollando su propio modelo de gestión tendrá que realizar lo que a continuación se detalla:

Desarrollar una planeación a corto, a mediano y principalmente a largo plazo, emplear diferentes herramientas cuantitativas cuando se desee tomar alguna decisión, en la reducción y control de los diversos costos, propagación de un valor agregado, anticipar el desarrollo de los diferentes cambios, sostener una visión general de la empresa.

#### **1.3.1.5. Proceso Administrativo**

Ena y Delgado (2008), exponen que la gestión administrativa está conformada por una variedad de actividades, las mismas que al desarrollarse correctamente conllevarían a la realización de procesos óptimos; generalmente tiene que ver con el desarrollo y la aplicación de actividades como lo son la planeación, organización, ejecución y control, las cuales, si se realizan de forma correcta y bajo una dirección adecuada se podrá conseguir el cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales. El desarrollo de la gestión administrativa no se ejecuta por sí sola, es decir el recurso humano cumple un papel importante para poder realizar una adecuada gestión administrativa.

**Planear:** Ena y Delgado (2008), señalan que el planear es la primera actividad a desarrollar para emprender o dar inicio a la gestión administrativa, este singular proceso comienza con la elaboración de una visión y consecuentemente de la misión de la organización, así mismo se tiene en cuenta la creación y determinación de cada uno de los objetivos principales de la empresa, además, es aquí donde se tiene presente la elaboración de las diferentes estrategias, las actividades a realizar, tácticas y políticas empresariales, llegando a ser construidas bajo un arduo análisis situacional de la organización y teniendo en cuenta los aspectos o puntos principales del FODA, para la cual es necesario el análisis

completo de la empresa tanto al interior como en su exterior. Cabe resaltar que la planificación comprende periodos de análisis a largo, mediano como a corto plazo.

**Organizar:** Ena y Delgado (2008), manifiestan que organizar conlleva a la elaboración estructural interna de los niveles o departamentos que existen en la organización. Es aquí donde se precisan cada una de las funciones y de las diferentes actividades que se tendrán que realizar, así mismo se determinan las diversas líneas de comunicación y el orden de los puestos (orden jerárquico) de la organización. Este es el proceso en donde se debe dar a conocer de forma clara cada una de las actividades y las funciones de los puestos o cargos principales de la empresa, con la única intención de prevenir que las tareas se dupliquen.

**Dirigir:** Ena y Delgado (2008), afirman que la dirección es aquel paso que se basa en el desarrollo de actividades enfocadas a encaminar al personal de la organización, es aquí donde también se agregan cada una de las actividades fundamentales en cuanto a la motivación de los colaboradores con la intención de guiarlos al cumplimiento de los objetivos de la empresa, analizando en primer lugar los principales estilos de liderazgo en las empresas.

**Controlar:** Ena y Delgado (2008), enfatizan que en este paso se encuentran todas aquellas actividades que permiten la fijación de los estándares, los mismos que permiten observar si el objetivo organizacional se desarrolló y cumplió correctamente, así también se tiene presente los procesos pertenecientes al Feedback de la organización con la intención de desarrollar una mejora de la gestión administrativa.

#### **1.3.1.6. Importancia de la gestión administrativa operativa**

Ena y Delgado (2008), señalan que el desarrollo de la gestión administrativa en las empresas permite regular todos los refuerzos que desarrolla la empresa en acontecimientos complejos, donde se es necesaria la presencia de una gestión completamente eficiente en cuanto a la recaudación de los recursos prácticos. La aplicación correcta de la gestión administrativa radica en gestionar de forma óptima cada una las actividades empresariales.

### **1.3.2. Control**

En el desarrollo de la gestión administrativa, el control forma parte del proceso de esta. De acuerdo a su definición, el control es considerado como el total de actividades que ejecuta la empresa con la finalidad de comprobar si se han realizado y obtenido los objetivos establecidos y propuestos durante el primer paso de la empresa: planificación. Se debe de entender que el control es aquella actividad la cual se realiza con la intención de verificar si los objetivos establecidos por la empresa se han logrado cumplir, así como también verificar los recursos empleados para su cumplimiento (Chiavenato, 2010).

Estupiñan (2012), afirma que el control son todas las actividades que posibilitan el estudio y determinación de actividades y acciones que desarrolla la empresa con la finalidad de otorgarles un determinado valor para después poder compararlas con algunos estándares o modelos de desempeño correctamente estructurados, y mediante esto garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### **1.3.2.1. Control interno administrativo**

Ibañez (2001), señala como concepto del termino control interno administrativo como aquella totalidad de actividades estructuradas que son desarrolladas por los diferentes niveles pertenecientes al área estrategia de la empresa con la finalidad de otorgar márgenes coherentes de seguridad en cuanto a su realización, con la idea de que la organización garantice el logro eficiente de los objetivos.

Carrillo (2014), manifiesta y da a conocer que el control interno administrativo, según sus estudios, es tomado como el eje fundamental por medio del cual se llevan a cabo las diferentes actividades de la empresa, además señala que el control interno es considerado como un amplio conjunto de procesos agrupados de forma coherente y sistemática, con la finalidad de lograr desarrollar los objetivos que la empresa a determinado y consolidado durante el desarrollo de la primera etapa: planificación. Expuso que el control interno tendría que ser denotado en estrategias que puedan ser conocidas por cada uno de los integrantes

de la empresa, las mismas que a su vez sean de un claro entendimiento por la totalidad de la empresa.

Holmes (2003), afirma que el conjunto de actividades que desarrolla la empresa con la intención de precisar situaciones o acciones empresariales que puedan desencaminar el cumplimiento de los objetivos institucionales se le conoce como control administrativo. Además, conocer que el control interno en la organización se manifiesta en métodos de tipo cuantitativo, los mismos que pueden asegurar y medir la realización de las actividades de la empresa.

Holmes (2003) asevera que la definición más concreta que se tiene del control administrativo es que está compuesta por todas las actividades sistemáticas que desarrolla la organización y que poseen una variedad de finalidad, como por ejemplo: garantizar la efectividad de sus recursos, prevenir que los activos de la organización se empleen de forma errónea, prevenir el despilfarro de activos, asegurar el desarrollo claro y exacto de los recursos y activos financieros, analizar cada uno de los resultados obtenidos por la actividad financiera y para terminar reconocer que el desarrollo de las actividades que se han realizado en la empresa se han llevado a cabo tal cual se establecieron y planificaron.

Existen una gran variedad de conceptos que tiene el término control interno, en sí, la palabra control posee muchos conceptos, en todos se involucra la gran variedad de objetivos, logros y valores que se desarrollaran en las empresas. Es por ello que, se tiene que el control interno pueda ser conceptualizado de mil maneras. Además, cabe precisar que el concepto de esta varía de acuerdo con la situación que se presente. Holmes (2003) delimitó al control interno como el conjunto de programas compuesto por actividades definidas para capturar y dar seguimiento a lo que podría de alguna manera ser un punto crítico o situación errónea grandemente significativa para la empresa, y dificulte el desarrollo de los procesos.

Chiavenato (2010) precisó al control interno como un arduo proceso, concretado por la asamblea directiva de la empresa, el departamento de gerencia

y demás personal, estructurado para garantizar una protección coherente en relación al cumplimiento de los objetivos vinculados con las operaciones, los informes y logros. Pese a que se pueden encontrar varios conceptos de control interno, este mismo está ligado con el uso de varias herramientas de administración de autoridad las cuales permiten el control total de los procedimientos y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### **1.3.2.2. Beneficios del control interno**

Los beneficios claves de implementar el control interno son una mayor eficiencia de las operaciones y gestión de riesgos. Sin embargo, la aplicación de controles internos dentro de la organización trae consigo los siguientes beneficios:

Aplicación de procedimientos estandarizados, reglas y regulaciones; con el fin de mejorar los procesos administrativos.

Asegurar los activos corrientes de la entidad, con el fin de regular entradas y salidas de dinero.

Proporcionar informes financieros confiables; la aplicación de normas contables, garantizan el control de la información.

Garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos; a través de la creación de políticas y procedimientos.

Eliminación de pérdidas de ingresos o recursos.

Toma de decisiones precisa y orientada a objetivos.

Identificación y prevención del fraude.

Si los sistemas de control en una empresa se llegan a desarrollar de forma inadecuada, estos se convertirían de manera inmediata en un obstáculo, el mismo que desarrollará un lento funcionar de los procesos de la organización. Es de gran importancia que al momento de realizar y aplicar cada uno de los controles internos, estos puedan responder a ciertos y relevantes riesgos. Además, deberá de ser beneficioso y completo, como también conciso y de fácil entendimiento por el personal.

Uno de los pilares fundamentales que tienen las empresas y por el cual desarrollarían una ventaja sobre la competencia y sobre la industria, es el control

interno, ya que este formará parte integral de los recursos básicos para el desarrollo de los objetivos. Principalmente el desarrollo correcto del control interno dará un plus a toda la empresa al cumplir con sus objetivos y metas.

El desarrollo del control interno es en pocas palabras una fuente de protección en cuanto al ámbito empresarial y sus cambios no solo en temas financieros. Es por ello por lo que se recomienda estar correctamente puesto en marcha, supervisado y en una continua innovación en la empresa.

### **1.3.2.2. Finalidad del control administrativo**

De acuerdo con Holmes (2003) la finalidad que desarrolla el control, son las siguientes:

Permite determinar los estándares o modelos de tipo cuantitativo, los mismos que conceden la comparación numérica sobre el cumplimiento de los objetivos.

Conceden el establecimiento de guías (indicadores) de calidad durante el desarrollo y producción de los productos o servicios, con la intención de asegurar una elaboración ininterrumpida de los mismos con cero errores.

Conceden fijar procesos que garanticen que los recursos y la materia prima de la empresa serán utilizados de una forma idónea, sin obtener residuos, ni mucho menos se desperdiciará insumos durante la fabricación.

Autoriza la concentración de funciones y fijación de parámetros en cuanto a las líneas de comunicación entre los niveles de la empresa, con la intención de que se prevengan los hechos contradictorios o los llamados cuellos de botellas durante el desarrollo de actividades de índole administrativas.

Consienten el establecimiento de indicadores en cuanto al rendimiento de los colaboradores por medio de la aplicación de indicadores sobre gestión, los mismos que se desarrollan con la intención de asegurar el cumplimiento de cada tarea administrativa que realicen los trabajadores.

Para terminar, el control logra definir los medios correctos y todas las estrategias que aseguren que cada proceso y acciones que se realicen en la empresa estén íntimamente relacionadas a cumplir con los objetivos, este es una actividad que también se le conoce como control previo.

### **1.3.2.3. Fases del control administrativo**

Chiavenato (2010) menciona que las fases o los momentos que presenta el control son las siguientes:

#### **1.3.2.3.1. Establecimiento de estándares de desempeño**

Durante esta fase se determinan los medios y los indicadores de tipo cuantitativo, los cuales hacen permisible el poder comparar el logro de cada objetivo organizacional. Los estándares más importantes de desempeño son:

**Patrones de cantidad**, son aquellos indicadores que tienen la finalidad de cuantificar el número de producción y a facilitar cifras estadísticas principalmente relacionadas a ratios financieras y de gestión. Estas guías brindan datos puntuales que facilitan las decisiones al momento de tomarlas basándose en las cifras y en los datos numéricos.

**Patrones de calidad**, son todos aquellos indicadores que dan a conocer datos de tipo cualitativo y que están enfocados a suministrar información sobre el fortalecimiento de la calidad de cada uno de los productos que se encuentran en la etapa de producción, proporciona información vinculada a los obstáculos o los errores durante el proceso de fabricación.

**Patrones de tiempo**, son aquellos indicadores que buscan con su aplicación el poder medir el tiempo que emplean los colaboradores dentro de la organización, además obtienen la cantidad de tiempo que los productos se demoran durante la etapa de producción o aquellos tiempos que tardan en desarrollar las tareas administrativas.

**Patrones de costos**, son todos los indicadores que están vinculados con cada actividad perteneciente a la contabilidad que se desarrolla de costos y la financiera, abastecen de datos relevantes necesarias para tomar decisiones de nivel administrativo y ayudan a desarrollar acciones correctivas vinculadas a los factores financieros.

#### **1.3.2.3.2. Evaluación del desempeño**

La definición de evaluación del desempeño tiene que ver con el total de actividades y acciones que desarrolla la empresa a fin de evaluar de forma real y numérica el rendimiento o desempeño de las tareas administrativas de esta. Durante esta fase es fundamental que se establezca con exactitud aquello que se va a medir, con la finalidad de prevenir errores y desacuerdos, el éxito de una evaluación de desempeño estará ligado principalmente de que el proceso de incorporación de estándares o modelos de desempeño estén bien desarrollados y estructurados con éxito.

#### **1.3.2.3.3. Comparación entre el desempeño y el patrón**

Durante esta fase se desarrollan las actividades necesarias para poder examinar los estándares instaurados con el desempeño real de las tareas y actividades pertenecientes a la administración y producción. Es necesario considerar que cada actividad desarrollada en la empresa está completamente propensa a sufrir alguna variación en relación con los temas de tiempo y de fabricación. No siempre los cambios conllevan a desarrollar acciones de corrección.

Es importante determinar cuáles serían los parámetros óptimos que precisan cuando un cambio es recomendable de acción correctiva por medio del desarrollo del control. El realizar una comparación exacta entre el desempeño con cada uno de los indicadores o estándares ya establecidos, posibilita la obtención de datos cuantitativos y reales sobre los errores que se han realizado en las tareas de gestión, esta comparación que se realiza del desempeño lo que busca es encontrar ciertas desviaciones y agudizar que actividades no se han sido desarrolladas de forma correcta y por ende no han ayudado en nada para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

El poder comparar el desempeño o rendimiento con cada uno de los indicadores o estándares de desempeño permiten poder analizar cuáles son exactamente las actividades que han contribuido al éxito de la gestión gerencial de la empresa, además se consigue saber cuáles son las actividades que se han desarrolla de forma equivocada. Los datos de información conseguidos por la comparación anteriormente detallada permitirán tener un enfoque amplio sobre el futuro y el comportamiento de la empresa en situaciones a largo plazo.

La comparación desarrollada entre el desempeño y los estándares pueden desarrollarse por medio de:

**Resultados**, es cuando el desarrollo de la comparación se lleva a cabo al término de una actividad y suelen compararse los productos finales que se consiguieron de aquellas actividades al final de un periodo.

**Desempeño**, cuando el desarrollo de la comparación del desempeño con el modelo de resultados se lleva a cabo durante la realización de las operaciones o actividades administrativas. Se puede ver que en este tipo de gestión se establecen y realizan una que otra actividad orientada a subsanar cada una de las actividades de gestión para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Una vez realizada la comparación del desempeño con los modelos establecidos, se pueden presentar los resultados que a continuación se precisan:

**Conformidad o aceptación de los resultados**, se logra obtener cuando las actividades relacionadas a la gestión gerencial se han desarrollado de acuerdo con las actividades estructuradas y por ende se ha conseguido el cumplimiento de los objetivos de una forma completa y precisa. Por medio de este resultado se priorizan todas las actividades principales que han sido de mucha ayuda para el logro de los objetivos empresariales con la finalidad de volverlas a aplicar en otras ideas de negocio.

**Resultado o desempeño con pequeñas desviaciones**, este producto se origina cuando los resultados de la empresa muestran una que otra falla o defecto, los cuales se encuentran permitidos y aceptados. En esta situación el resulta está totalmente aceptado, captando aquellas actividades que han conseguido errores relevantes con la idea de subsanarlas en los futuros ejercicios de la empresa.

**Rechazo**, en esta situación cada actividad desarrollada por la organización da a conocer algunas deficiencias, las mismas que han conseguido que la organización no cumpla con los objetivos establecidos por la empresa. El producto final el repelado y cada una de las actividades que han intervenido en las falencias son reconocibles con la intención de tomar las acciones correctivas de forma rápida.

#### **1.3.2.3.4. Acción correctiva**

Esta etapa del control es considerada como la más relevante, se establece en si como la parte final de la actividad del control. Cuando llegan a existir diferencias o cambios fundamentales durante la realización de las actividades gerenciales de la empresa, como resultado al momento de comparar el desempeño con los estándares establecidos, es importante que la organización pueda tomar y aplicar las acciones que se necesitan para subsanar las deficiencias encontradas. El control tiene como objetivo garantizar el logro eficiente de los objetivos institucionales y si llegasen a desarrollar alguna variación, otorgar aquellas acciones imprescindibles para poder corregir cada una de las situaciones que provoquen una variante en cuanto al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

#### **1.3.2.4. Importancia del control de procesos administrativos**

Aguirre (2006) señala que el adecuado desarrollo del control en cada uno de los procedimientos de la empresa permitirá conseguir datos importantes con respecto al ámbito administrativo y financiero de forma certera, eficiente y real, sirviendo como base a la administración durante el desarrollo de la toma de decisiones y cuando se rinda resultados en cuanto a las gestiones de las diferentes áreas de la empresa.

#### **Ventajas y desventajas del control de procesos**

Aguirre (2006) plantea que el control de los variados procesos posee las ventajas que se detallan a continuación:

### **Ventajas**

Sirve como apoyo en el desempeño y objetivos organizacionales.

Anticipa el despilfarro de los recursos.

Garantiza que la información es totalmente confiable.

Asegura que la organización llegue a cumplir con las leyes y normas correspondientes.

Evita los daños y todos aquellos aspectos negativos a su reputación.

### **Desventajas**

Focaliza el proceso en indicadores rígidos.

Aumenta la pérdida del principio de flexibilidad de la empresa.

Aumenta la cantidad de veces que se reconoce una operación, ocasionando niveles elevados de burocracia.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema principal**

¿De qué manera las estrategias de gestión administrativa permiten mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019?

### **1.4.2. Problema específico**

¿Cuál es el nivel de control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L.?

¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L.?

¿Qué característica debe tener las estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019?

## **1.5. Justificación e importancia del estudio**

### **1.5.1. Justificación teórica**

Los autores Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) enfatizan que toda investigación debe abordar solucionar vacíos o áreas de oportunidad en las teorías estudiadas en el mundo científico. Para la presente tesis se utilizan las teorías clásicas de la administración y de control, las cuales han sufrido muchos cambios dentro de las organizaciones, debido a que ahora la gestión es influenciada por las tecnologías de información, haciendo que la gestión administrativa sea mucho más

compleja. Por lo tanto, el estudio se justifica desde este punto de vista. Este estudio utiliza la teoría de Ena y Delgado (2008) para la gestión administrativa.

### **1.5.2. Justificación metodológica**

Los autores Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) indican que las investigaciones deben utilizar métodos novedosos para encontrar conclusiones o discutir los resultados. El presente estudio, utilizó baremos y análisis totales de las dimensiones de las variables, con el fin de encontrar niveles en base a la escala de Likert. Además, la investigación debido a su enfoque utilizará la deducción para llegar a conclusiones.

### **1.5.3. Justificación social**

Los autores Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) señalan que los estudios deben enfocarse en aportar soluciones a las realidades problemáticas. La presente investigación pretende la construcción de una propuesta de actividades de gestión administrativa para mejorar el control interno.

## **1.6. Hipótesis**

La propuesta estrategias de gestión administrativa si permite mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Determinar el nivel de control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L.

Determinar el nivel de gestión administrativa en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L.

Elaborar la propuesta de estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019.

**CAPÍTULO II:  
MATERIAL Y MÉTODO**

## **CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

El estudio fue descriptivo, porque se describieron las características que presenta la gestión administrativa en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. así también se enumeraron las características que conforman el concepto de control interno en la empresa. Para Tamayo (2003) los estudios descriptivos consideran los hechos relevantes de una realidad problemática.

El estudio fue de tipo propositivo, porque se elaboró una propuesta de gestión administrativa con el fin de mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. Cevallos (2013) afirma que las investigaciones propositivas permiten solucionar falencias de una realidad problemática.

#### **Diseño de investigación**

El estudio fue no experimental, además la investigación fue de tipo transversal, porque la recolección de datos se hizo en una solo fecha determinada.

Para Kerlinger y Lee (2002) los diseños no experimentales son propios de los estudios descriptivos, los cuales son pasivos en función de la manipulación de las variables.

### **2.2. Población y Muestra**

#### **Población**

Balestrini (1997) menciona que la población son generalmente los individuos de una organización.

La población fueron los 30 colaboradores de la empresa Inversiones NJS E.I.R.L.

## **Muestra**

Para Chávez (2001) la muestra es una pequeña parte de la población, que mantiene características interesantes para la investigación.

Debido a que la población de estudio es poco significativa, se decidió utilizar el total de la población como muestra.

### **2.3. Variables, operacionalización**

**Variable independiente:** Gestión administrativa

**Variable dependiente:** control interno

*Tabla 1*  
Operacionalización de la variable independiente

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Técnica / Instrumento</b>
Gestión Administrativa	Planeación	Nivel de conocimientos de metas	1	Totalmente de acuerdo	Encuesta
		Nivel de consecución de metas	2		
		Nivel de planificación de objetivos	3		
	Organización	Nivel de eficiencia de actividades	4	De acuerdo	
		Eficiencia en uso de recursos	5	Indiferente	
	Dirección	Nivel de estructura organizacional	6	En desacuerdo	
		Eficiencia en toma de decisiones	7	Totalmente en desacuerdo	

	Nivel de motivación	8
	Nivel de control	9
Control	Nivel de control de calidad de servicio	10

Fuente: elaboración propia

Tabla 2  
Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica / Instrumento	Escala
Control interno	Establecimiento de estándares de desempeño	Patrones de cantidad	1	5 Encuesta	6 Cuestionario Likert
		Patrones de calidad	2		
		Patrones de tiempo	3		
		Patrones de costos	4		
	Evaluación de desempeño	Indicadores de desempeño	6		
	Comparación entre el desempeño y el patrón	Análisis de desempeño	7	8	
			9		
	Acción correctiva	Nivel de acciones correctivas	10	11	

*Fuente: elaboración propia*

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnicas de recolección de datos

Debido a la orientación del estudio, se utilizó la encuesta, para Fidias (2006) la encuesta es propia de las investigaciones de corte cuantitativo, porque permite recolectar de forma uniforme información sobre percepciones o datos que se pueden tratar numéricamente

### Instrumentos de recolección de datos:

El instrumento fue el cuestionario, operado en base a las variables de estudio. El cuestionario estuvo construido, en base a una primera sección donde se muestran instrucciones para los colaboradores, dentro de esta instrucción se hace énfasis a los criterios de confidencialidad y anonimato de la información.

Fidias (2006) explica que el cuestionario se construye en base a reactivos, que pueden ser cuestiones o afirmaciones. Las respuestas pueden ser libres, o estructuradas de una forma precipitada en función de los rasgos que se quieren investigar.

### Fiabilidad del instrumento para medir Gestión Administrativa

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	3	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	3	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,776	10

## Fiabilidad del instrumento para medir control interno administrativo

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	3	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	3	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,734	11

Se aplicó una prueba del piloto de la encuesta a una pequeña parte de la muestra, la tabulación la matriz de datos mostró un alfa de Cronbach de 0.776 para el instrumento de la variable independiente y 0.734 para el instrumento de la variable dependiente.

Con respecto a la validación de los instrumentos, se utilizaron expertos en los temas de gestión, en este caso maestros, colegiados en administración.

## 2.5. Procedimientos de análisis de datos

La investigación se realizó mediante una encuesta basada en un cuestionario en formato de la escala de Likert.

Para el análisis de datos se utilizó la técnica del promedio ponderado para obtener el nivel de las dimensiones de las variables de estudio, luego se ordenó a través de rangos y amplitudes los diferentes niveles que obtienen la variable de gestión y control.

A continuación, se muestran los rangos y amplitudes de las variables.

Rangos y amplitudes de la variable gestión administrativa

	Min	Max	Rango	Amplitud	Bajo	Medio	Alto
<b>Planeación</b>	3	15	12	4	3--7	8--12	13--17
<b>Organización</b>	3	15	12	4	3--7	8--12	13--17
<b>Dirección</b>	2	10	8	3	2--5	6--9	10--13
<b>Control</b>	2	10	8	3	2--5	6--9	10--13
<b>Total</b>	10	50	40	13	10--23	24--37	38--51

Rangos y amplitudes de la variable control administrativo

	Min	Max	Rango	Amplitud	Bajo	Medio	Alto
<b>Estándares de desempeño</b>	4	20	16	5	4--9	10--15	16--21
<b>Evaluación de desempeño</b>	2	10	8	3	2--5	6--9	10--13
<b>Comparación</b>	2	10	8	3	2--5	6--9	10--13
<b>Acción correctiva</b>	3	15	12	4	3--7	8--12	13--17
<b>Total</b>	11	55	44	15	11--26	27--42	43--58

## 2.6. Criterios éticos

Para Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) toda investigación debe tener ética en cuanto a:

**El consentimiento informado**, todos los participantes de la investigación, fueron informados de los por menores del estudio, en cuanto a finalidad y uso. De manera libre aceptaron participar en proporcionar información.

**La confidencialidad**. el investigador ha comunicado a la muestra que los datos se guardaran en absoluta reserva y se mantendrá el anonimato de cada participante con el fin de no generar contra tiempos en la empresa.

**Manejo de riesgos**: en ningún momento se ha puesto en peligro la integridad física o psicológica de las personas.

## **2.7. Criterios científicos**

### **Credibilidad**

Todos los datos fueron certeros, debido al uso de modelos matemáticos.

### **Transferibilidad**

Al ser los resultados fiables y válidos, la investigación puede ser tomada como antecedente para otros estudios.

### **Consistencia**

En todo momento se ha buscado no intervenir en la manipulación de los datos, manteniendo puro la información recogida en primera mano.

**CAPÍTULO III:  
RESULTADOS**

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

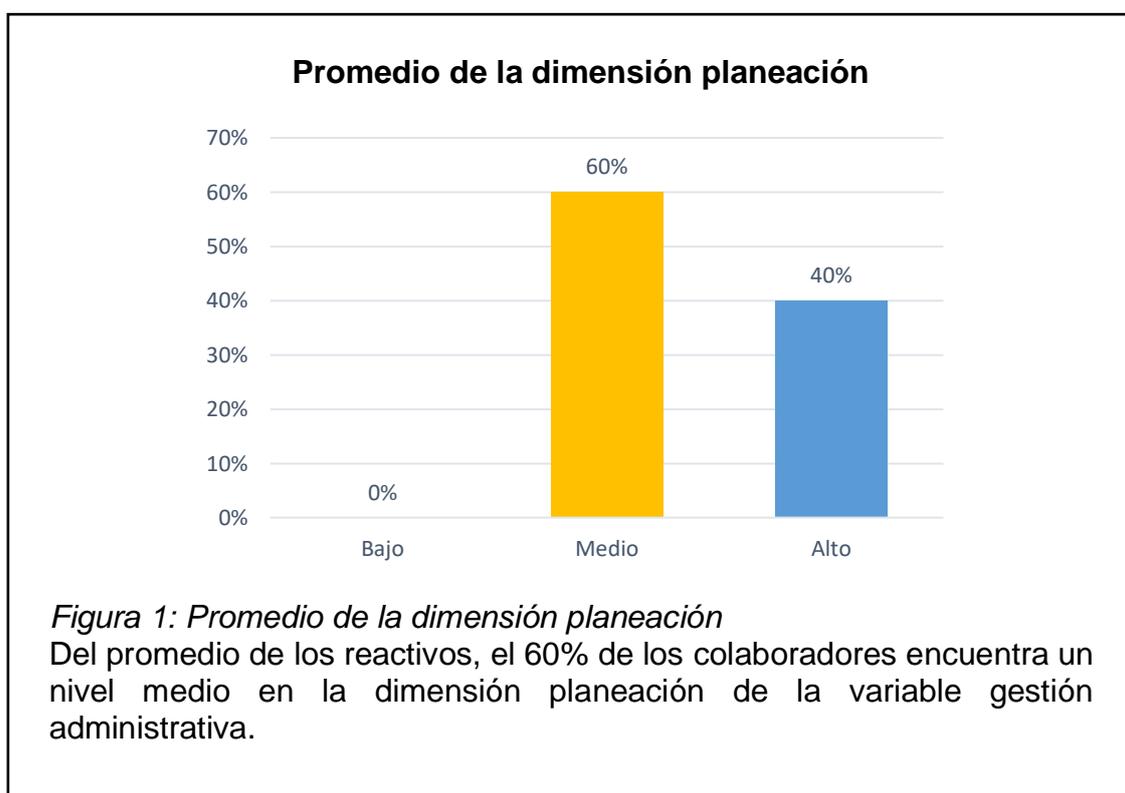
### 3.1. Presentación de tablas y figuras

*Tabla 3*

*Promedio de la dimensión planeación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	18	60%
Alto	12	40%
Total	30	100%

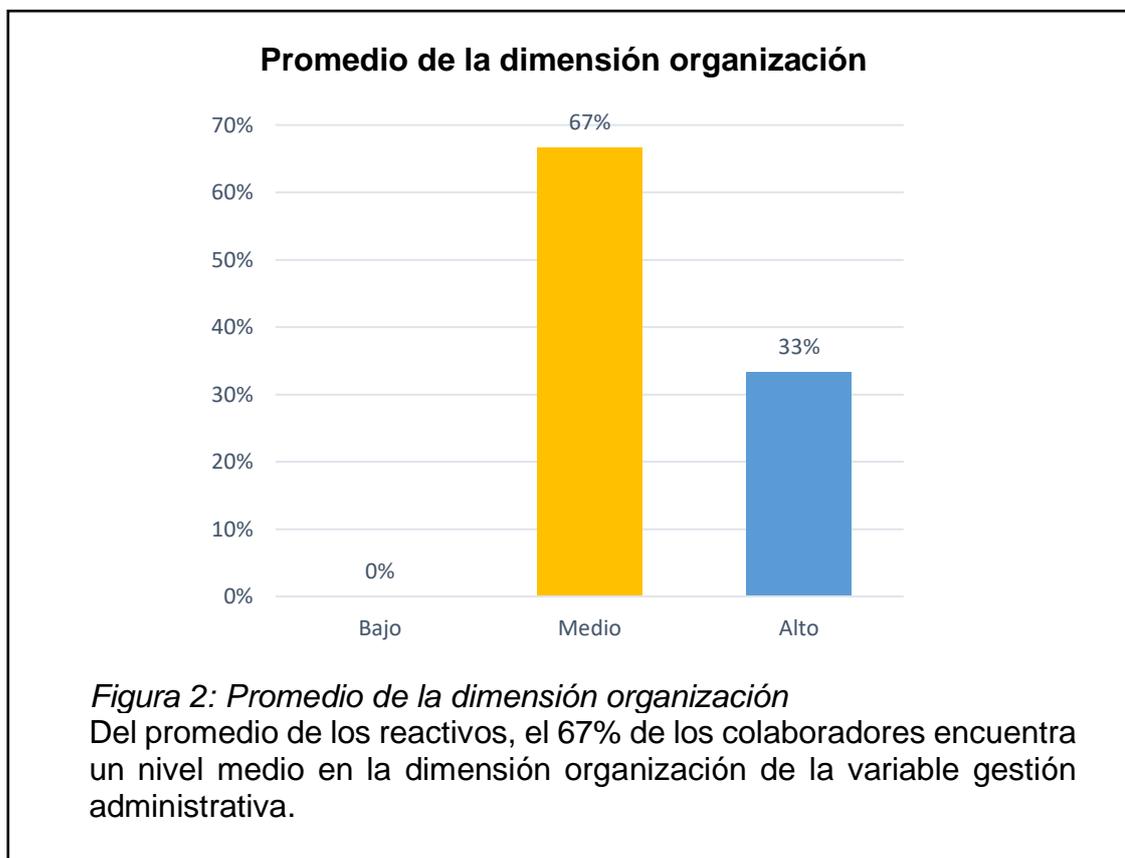
*Fuente: elaboración propia*



**Tabla 4**  
**Promedio de la dimensión organización**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	20	67%
Alto	10	33%
Total	30	100%

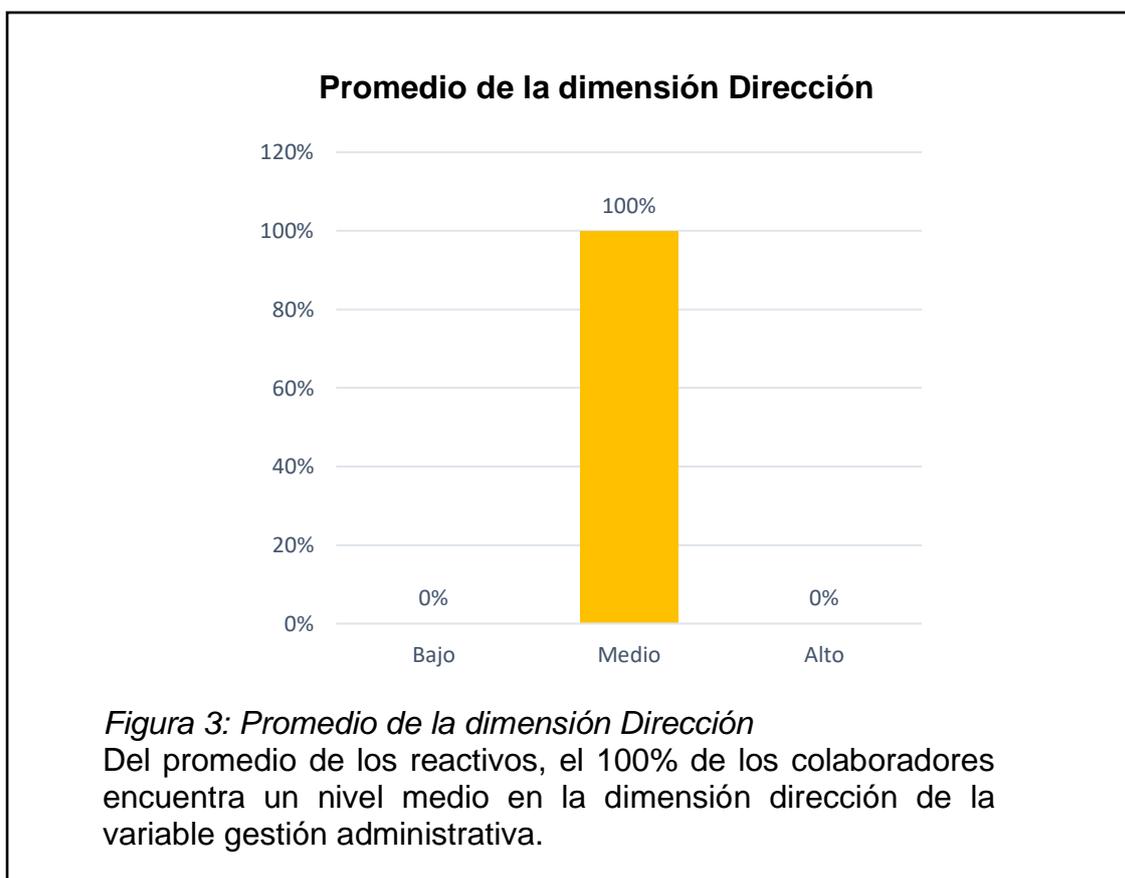
*Fuente: elaboración propia*



*Tabla 5*  
*Promedio de la dimensión Dirección*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	30	100%
Alto	0	0%
Total	30	100%

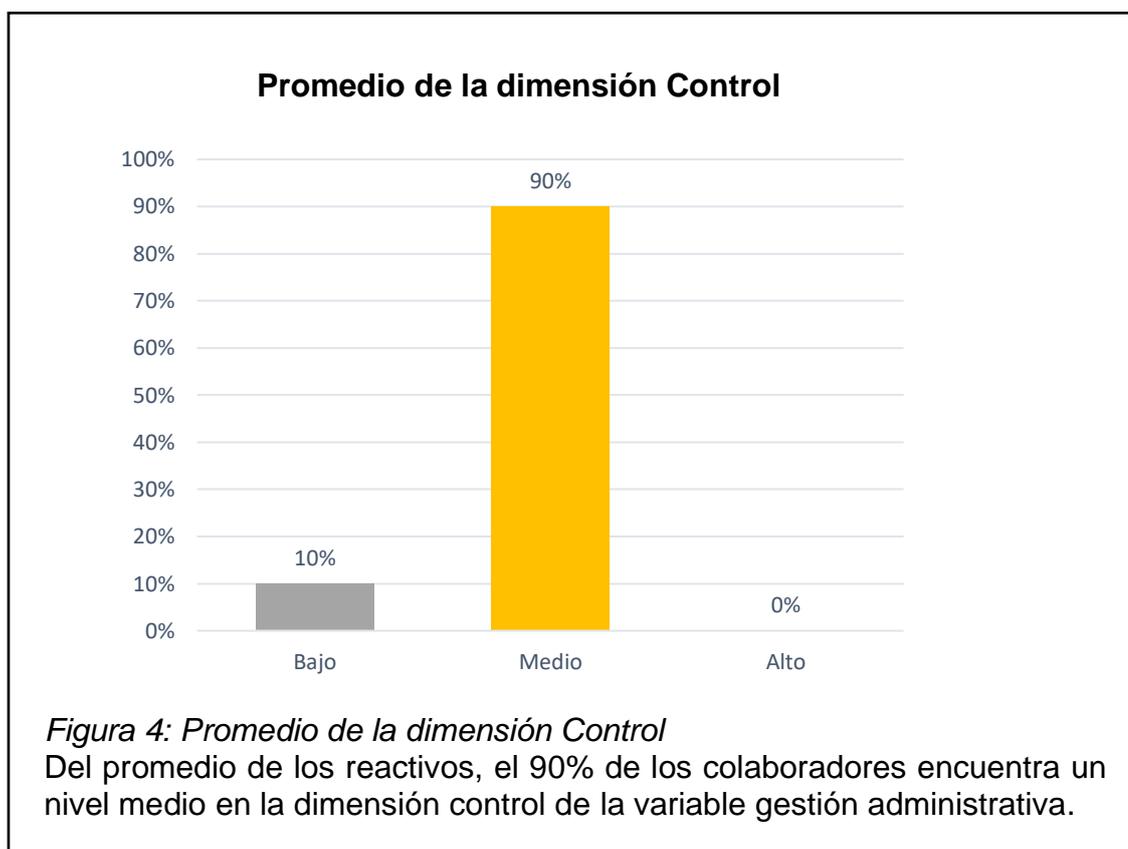
*Fuente: elaboración propia*



*Tabla 6*  
*Promedio de la dimensión Control*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	10%
Medio	27	90%
Alto	0	0%
Total	30	100%

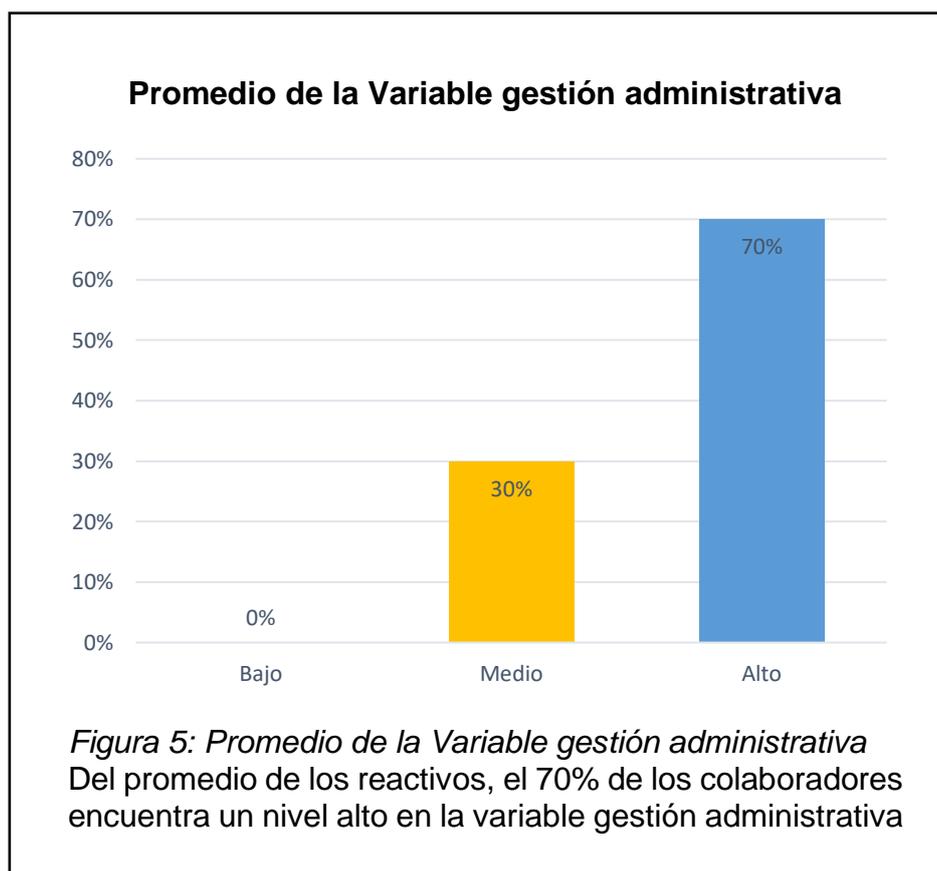
*Fuente: elaboración propia*



*Tabla 7*  
*Promedio de la Variable gestión administrativa*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	9	30%
Alto	21	70%
Total	30	100%

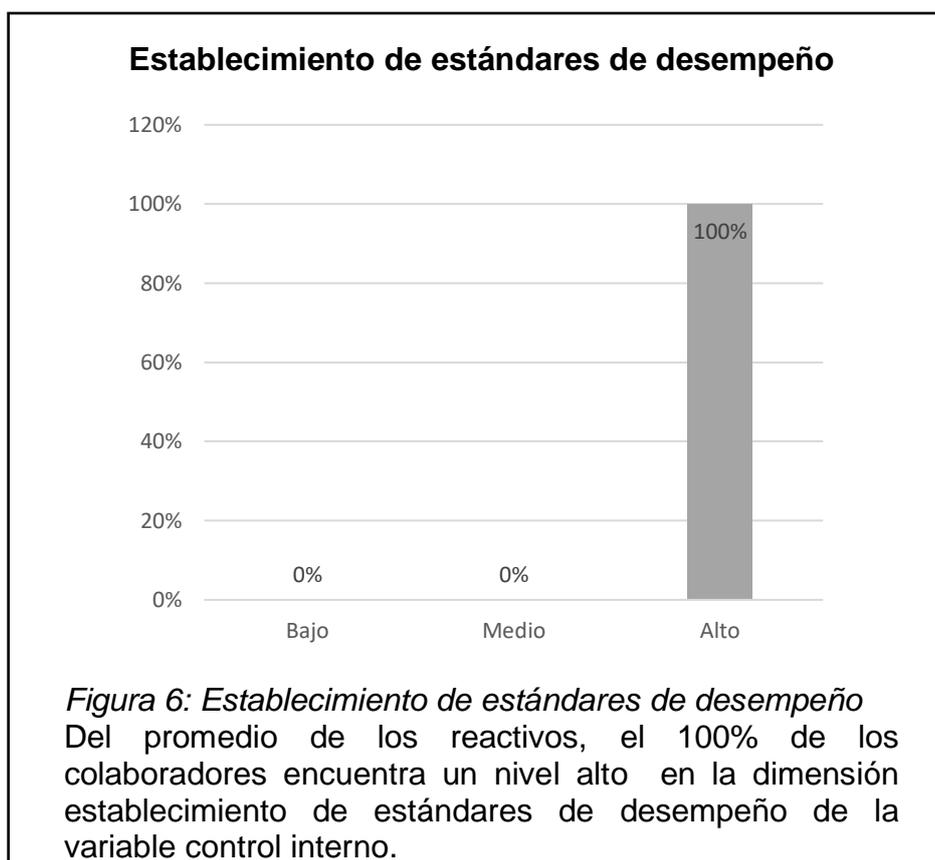
*Fuente: elaboración propia*



*Tabla 8*  
*Establecimiento de estándares de desempeño*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	0	0%
Alto	30	100%
Total	30	100%

*Fuente: elaboración propia*



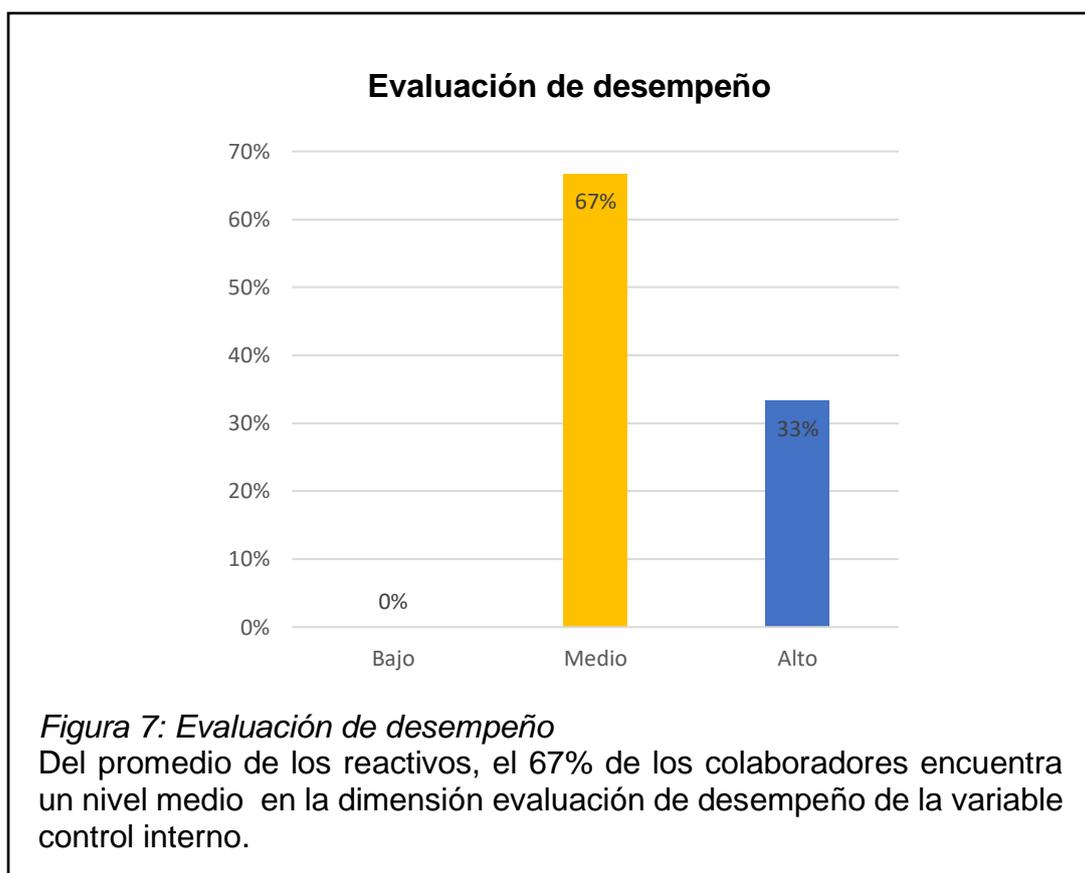
*Tabla 9*  
*Evaluación de desempeño*

---

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	20	67%
Alto	10	33%
Total	30	100%

---

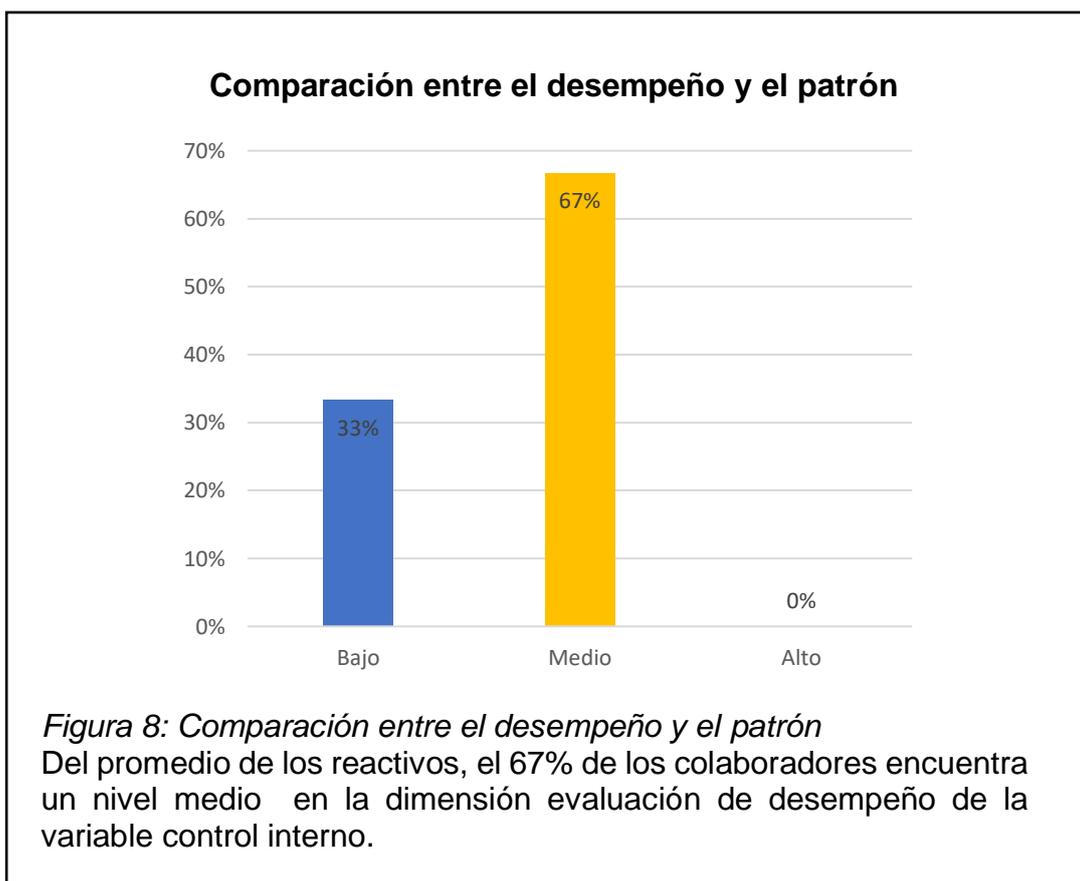
*Fuente: elaboración propia*



*Tabla 10*  
*Comparación entre el desempeño y el patrón*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	33%
Medio	20	67%
Alto	0	0%
Total	30	100%

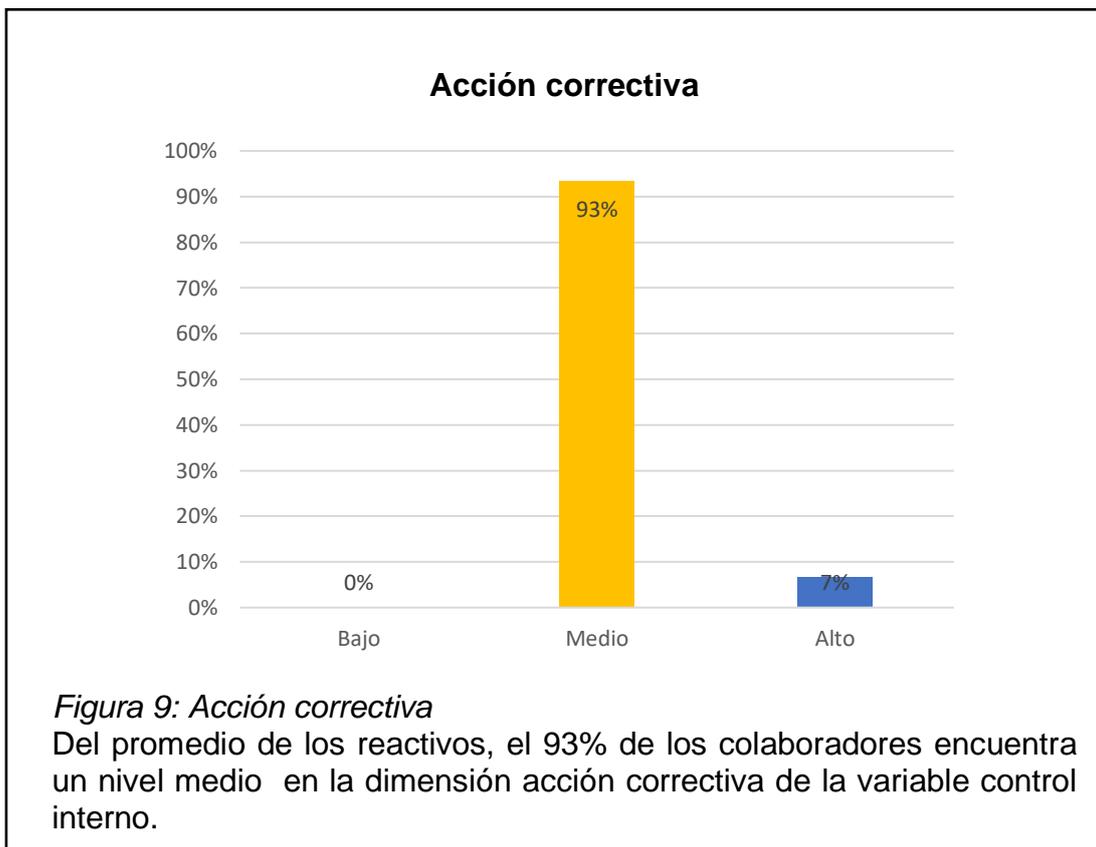
*Fuente: elaboración propia*



*Tabla 11*  
*Acción correctiva*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	28	93%
Alto	2	7%
Total	30	100%

*Fuente: elaboración propia*



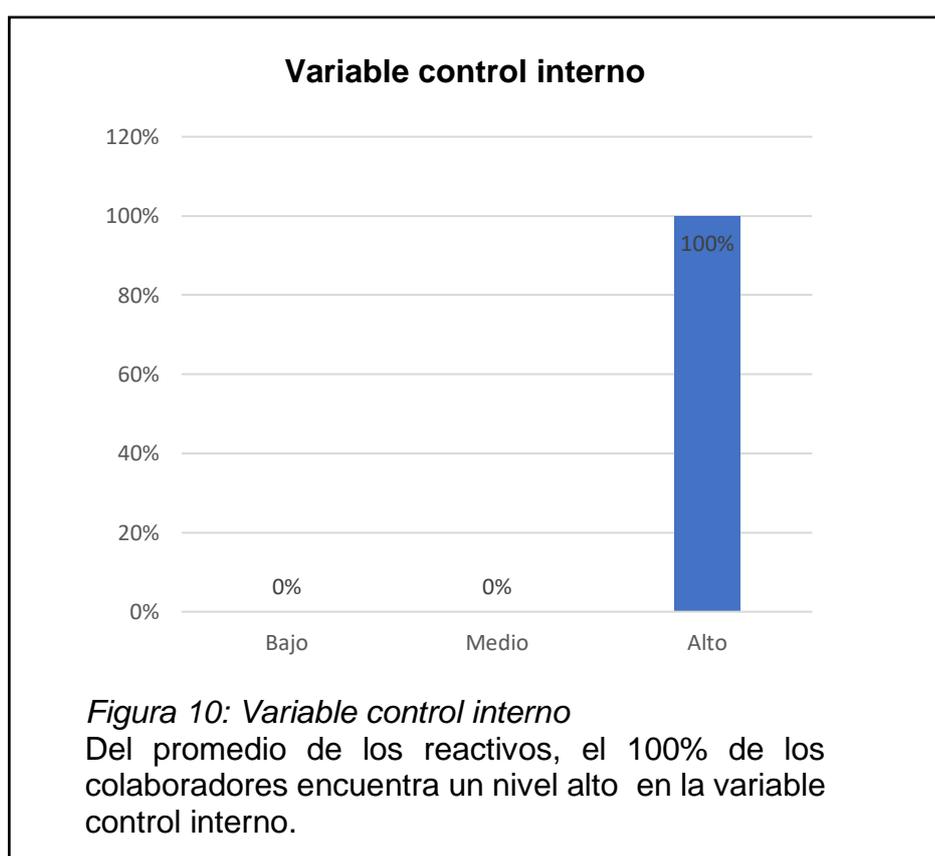
*Tabla 12*  
*Variable control interno*

---

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	0	0%
Alto	30	100%
Total	30	100%

---

*Fuente: elaboración propia*



### **3.2. Discusión de resultados**

#### **Proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019.**

La propuesta de estrategias de gestión administrativa, deben basarse en las dimensiones más bajas de la variable, en este caso la aplicación de los cuestionarios encuentra como hallazgos que en general las dimensiones planificación, organización, dirección y control presentan niveles medios, siendo las dimensiones dirección y control las dimensiones que presentan los niveles más bajos. Por lo tanto, la propuesta debe basarse en elaborar actividades que permitan mejora la dirección de la empresa, así como también la elaboración de indicadores de desempeño que permitan adecuar el control interno de la empresa. La investigación del autor Ramírez (2018) encuentra una correlación directa entre la gestión administrativa y el control de inventarios en una empresa Cooperativa, el autor recomienda mejorar los procesos de control de inventarios a través de la creación de indicadores cuantitativos y cualitativos, además el proceso de planificación debe orientarse a desarrollar actividades que se puedan lograr en el corto plazo y largo plazo, además el autor Dávila (2018) encuentra que la construcción de una propuesta de un plan de mejora estratégico, para optimizar la gestión administrativa de la empresa proporciona eficiencia a cada uno de los trabajadores en cuanto a los procesos de la empresa.

#### **Determinar el nivel de control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L.**

De acuerdo a la Tabla 12, se evidencia que el control interno en la empresa presenta un nivel alto. Holmes (2003) asevera que la definición más concreta que se tiene del control administrativo es que está compuesta por todas las actividades sistemáticas que desarrolla la organización y que poseen una variedad de finalidad, como por ejemplo: garantizar la efectividad de sus recursos, prevenir que los activos de la organización se empleen de forma errónea, prevenir el despilfarro de activos, asegurar el desarrollo claro y exacto de los recursos y activos financieros, analizar cada uno de los resultados obtenidos por la actividad financiera y para terminar reconocer que el desarrollo de las actividades que se han realizado en la

empresa se han llevado a cabo tal cual se establecieron y planificaron. Por lo tanto, se puede deducir que la empresa cuenta con acciones que permiten controlar la efectividad de sus activos, cuenta con indicadores que permiten lograr los objetivos organizacionales. De los resultados se puede deducir que la empresa lleva de una manera adecuada las actividades de control interno, las cuales se pueden mejorar a través de las actividades y recomendaciones propuestas por Gonzabay y Torres (2017) quienes indican que la formalización de los procedimientos permite mejorar el control interno administrativo, e implementar un sistema de archivos permitirá ordenar, clasificar, mantener y conservar todos los registros e información de interés de la empresa.

### **Identificar el nivel de gestión administrativa en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L.**

El nivel de gestión administrativa en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L, presenta un nivel alto, debido a que el 70% de los colaboradores, indican percibir un nivel alto en las actividades de gestión administrativa. Koontz y Wehrich (2007), argumenta que la gestión administrativa es definida como el proceso de estructurar y sostener ambientes en los cuales el trabajador logre y pueda cumplir con los objetivos. Una de las características fundamentales que conceptualizan el proceso administrativo es que la administración se localiza dentro de la toda la empresa, por ello, la administración logra encontrarse en los diferentes niveles de la empresa, la finalidad del proceso administrativo es desarrollar un excedente, en cuanto a la gestión administrativa esta misma tiene que ver mucho con la eficiencia y principalmente con la productividad. Calero (2016), encuentra que existe una relación altamente significativa entre las variables. Si la gestión administrativa mejora, entonces la calidad de los servicios también mejorará. Por lo tanto, si la empresa mejora la gestión administrativa, entonces la calidad de servicio mejora significativa.

### **Elaborar la propuesta de estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019.**

La elaboración de la propuesta debe basarse en elaborar actividades que permitan mejorar la dirección de la empresa, así como también la elaboración de indicadores de desempeño que permitan adecuar el control interno de la empresa.

### **3.3. Propuesta de investigación**

#### **PROPUESTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA INVERSIONES NJS E.I.R.L. CHICLAYO - 2019**

##### **3.3.1. Introducción**

La gestión administrativa es toda aquella acción empresarial que desea lograr por medio de personas, como por ejemplo gerentes, directores, expertos y productores, perfeccionar los niveles de productividad y del mismo modo mejorar los índices de competitividad frente a las demás organizaciones y empresas. Una correcta gestión no solo busca en mejorar la realización de las cosas, lo que más prevalece es desarrollar de una mejor manera las cosas bien hechas y frente a esto es fundamental precisar los factores que influyen en el éxito o en el desarrollo óptimo de la gestión.

La propuesta propone una guía metodológica, disgregada en pequeñas actividades que se orienta a cumplir objetivos de corto plazo y largo plazo.

##### **3.3.2. Objetivos de la propuesta**

Objetivo general

- Mejorar los procesos de control que se planifican y ejecutan en la empresa.

Objetivos específicos

- Redactar un programa de socialización que permita a los colaboradores conocer la misión, visión, valores y objetivos de la empresa.
- Aplicar capacitaciones orientadas a dar a conocer los diferentes procedimientos que tiene la empresa.
- Aplicar instrumentos evaluativos que permitan verificar el logro de los estándares planificados.

### **3.3.3. Finalidad de la propuesta.**

La presente propuesta de un sistema de gestión administrativa tiene como finalidad mejorar y afinar los procesos del control interno que se ejecutan y planifican al interior de la empresa; la presente propuesta de estrategias de gestión administrativa se basa en la construcción de actividades de acuerdo a las dimensiones más bajas de la variable gestión administrativa.

Variable	Dimensiones	Objetivos a largo plazo	Objetivos a corto plazo	Medios de verificación	
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>Planificar</b>	Establecer un programa de onboarding, que establezca condiciones necesarias para que los colaboradores conozcan el funcionamiento de la organización	1. Aplicar cuestionarios sobre el conocimiento de la historia de la empresa 2. Aplicar cuestionarios sobre el conocimiento de las funciones y manual de procesos de cada de puesto de trabajo.	Fotografías y lista de asistencia	
		Proporcionar una versión digital del manual de organización y funciones, con el fin de garantizar el completo conocimiento de las actividades del puesto	1. Maquetear el manual 2. Proporcionar el link virtual de acceso al manual		
	<b>Organizar</b>	Proporcionar talleres de empoderamiento con el fin de que los colaboradores propongan medidas nuevas en las actividades de los puestos	1. Mejorar el nivel de compromiso laboral de los colaboradores, permitiendo la integración de propuestas a través de un espacio virtual 2. Exponer en una pagina web las posibles funciones que se pueden asignar dentro de la organización		Plan de Desarrollo, Lista de asistencia
		Empoderar a ciertos empleados que demuestren la capacidad de trabajo, con el fin de garantizar aprendizajes nuevos y habilidades de niveles superiores	1. Implementar un programa de escuela para que los colaboradores pueden aprender conceptos relacionados a liderazgo 2. Establecer métodos de organización de tiempo, con el fin de maximizar la productividad de cada área.		Ficha de Diagnostico Acta de conformidad.  Fotografías y lista de asistencia

Variable	Dimensiones	Objetivos a largo plazo	Objetivos a corto plazo	Medios de verificación
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>Dirigir</b>	1. Conocer los puntos debilidades que tiene la gestión de personas por parte de los gerentes. 2. Establecer un programa de sucesión de empleados, con el fin de garantizar los próximos jefes y gerentes de áreas	1. Establecer una política de coaching. 2. Enfrentar las brechas de conocimientos a través de planificación. 3. Premiar el compromiso en resolver conflictos con los diferentes niveles organizacionales.	Fichas de observación.  Acta de Conformidad Fotografías y Reglamento del Área  Lista de asistencia, e informes
		Proporcionar elementos motivacionales, entendiendo las diferencias de cada persona. Establecer reuniones personales para conocer los motivos profundos del personal	1. Establecer premios por horas extras 2- Establecer un programa relacionado a premiar la excelencia en el servicio al cliente externo y cliente interno	
	<b>Controlar</b>	Establecer diferentes estándares para cada nivel organizacional	1. Establecer estándares cualitativos para ciertas áreas 2. Conocer los pormenores de las gestiones de cada área para mejorar los estándares	Plan de Desarrollo, Lista de asistencia  Ficha de Diagnostico Acta de conformidad.
		Desarrollar aplicaciones que ofrezcan retroalimentación inmediata sobre las actividades desarrolladas	Establecer plataformas digitales. Capacitar sobre el uso del sistema.	Fotografías y lista de asistencia

Objetivo 2: Capacitar a los colaboradores en los procedimientos de la empresa

Actividad	Entidad	Lugar	N° de trabs.	Duración	Costo Total	2020											
					S/.	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Administrativos</b>																	
<b>Procesos</b>	IPAE	Chiclayo	12	150 hrs.	S/.12,000.00												
<b>Flujogramas</b>	IPAE	Chiclayo	15	240 hrs.	S/.3,000.00												
<b>Flujo de información</b>	IPAE	Chiclayo	30	24 hrs.	S/.4,400.00												
<b>Funciones de la empresa</b>	IPAE	Chiclayo	30	32 hrs.	S/.4,900.00												
<b>Digitalización de procesos</b>	IPAE	Chiclayo	12	60 hrs.	S/.4,800.00												
					<b>S/.29,100.00</b>												

- Objetivo 3: Verificar el éxito de la capacitación.
- Actividad: Aplicación de test evaluativos.
- Descripción: Los test evaluativos, deben ser aplicados ni bien terminado el proceso de capacitación con el fin de conocer la adquisición de conocimientos.
- Sub objetivos
- Reconocer la adquisición de capacidades.
  - Replicar en la gestión lo aprendido.
- Disposiciones específicas:
- Implementar cualquier sugerencia que se crea conveniente.
  - Establecer indicadores de gestión de actitudes
  - Observación de comportamientos.
- Previsión:
- Verificación del cumplimiento de cronograma.

### Indicadores de evaluación (Guía de observación)

Criterios	Niveles de apreciación			
	Débil	Mejorar	Bueno	Óptimo
Gestión del tiempo				
Gestión del cambio				
Toma de decisiones y resolución de problemas				
Trabajo en equipo				
Negociación				
Comunicación				
Liderazgo				
Creatividad				

Motivación				
------------	--	--	--	--

### Indicadores de Evaluación (Razones)

- Tasa de actividad en objetivos logrados:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades por objetivo en el \u00e1rea de mando}}{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores designados a dichas actividades}}$$

- \u00cdndice de rotaci\u00f3n de personal.

#### Promedio de entradas y salidas de personal en el \u00e1rea de mando

Promedio de trabajadores en el \u00e1rea de mando desde el inicio hasta el fin del periodo estudiado.

**CAPÍTULO IV:  
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

La propuesta de gestión administrativa, deben basarse en las dimensiones más bajas de la variable, en este caso la aplicación de los cuestionarios encuentra como hallazgos que en general las dimensiones planificación, organización, dirección y control presentan niveles medios, siendo las dimensiones dirección y control las dimensiones que presentan los niveles más bajos.

Se evidencia que el control interno en la empresa presenta un nivel alto, en general los colaboradores perciben que existen indicadores que permite medir el desempeño de los colaboradores, así como también existen indicadores que se orientan a medir el número de productos vendidos. A pesar que el control interno es adecuado, las actividades de comparación entre el desempeño y el patrón se perciben inadecuadas no ejecutándose de una manera formal.

El nivel de gestión administrativa en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L, presenta un nivel alto, debido a que el 70% de los colaboradores, indican percibir un nivel alto en las actividades de gestión administrativa. Siendo las acciones correctivas las que deben mejorarse para el logro de los objetivos organizacionales.

La elaboración de la propuesta debe basarse en elaborar actividades que permitan mejora la dirección de la empresa, así como también la elaboración de indicadores de desempeño que permitan adecuar el control interno de la empresa.

## **4.2. Recomendaciones**

La gerencia general de la empresa, debe tomar conciencia que las actividades de gestión administrativa que se ejecutan en la empresa deben planificarse y elaborarse en función de mejorar el control interno que ocurre dentro de la empresa.

La gerencia general debe mejorar los procesos e indicadores que permiten comparar el desempeño real obtenido con los parámetros planificados, con el fin de verificar el alcance real de los procesos de gestión administrativa. Se recomienda establecer estándares cualitativos para ciertas áreas, además se deben establecer plataformas digitales para mejorar el control.

Finalmente, los procesos de gestión administrativa deben garantizar, que se repliquen las acciones bien ejecutadas y que se apliquen acciones correctivas, a través de estrategias de retroalimentación en toda la organización.

## REFERENCIAS

- Aricoché, G. (2017). *Gestión administrativa y el control interno según personal de la gerencia de finanzas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016*. Universidad Cesar Vallejo (Tesis). Escuela de Posgrado. Lima. Recuperado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6211/Aricoch%C3%A9\\_VGR.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6211/Aricoch%C3%A9_VGR.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Balestrini, M. (1997). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Venezuela: BL Consultores Asociados.
- Catuche, D. y Benavides, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS*. Pontificia Universidad Javeriana de Calí (Tesis). Recuperada: [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Dise%C3%B1o\\_sistema\\_control\\_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Dise%C3%B1o_sistema_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chávez, J. (2001). *Apuntes para una metodología de la investigación educativa*. México
- Carrasco, S. (2012). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Madrid: Paraninfo.
- Carranza, Y. Céspedes, S. y Yactayo, L. (2016). *Implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de servicios Suyelu SAC del distrito de Cercado de Lima, en el año 2013*. Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Cevallos. (2013). *Investigación Diagnóstica Propositiva*. Ecuador.
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.
- Davila, E. (2018). *Propuesta de plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la empresa de Bienes y servicio Adán Dávila Ruiz*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo (Tesis). Facultad de ciencias empresariales. Escuela de Administración de empresas. Chiclayo. Recuperado: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1962/1/TL\\_DavilaBustamanteElizabeth.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1962/1/TL_DavilaBustamanteElizabeth.pdf)
- El comercio (11 de marzo del 2015). *Descubre a las empresas premiadas por su atención al cliente*. Recuperado de:

<https://elcomercio.pe/economia/peru/descubre-empresas-premiadas-atencion-cliente-186579>

- Gonzabay, D. y Torres, M. (2017). *Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo Coso en Ventascorp S.A.* Universidad de Guayaquil (Tesis). Facultad de ciencias administrativas. Ecuador. Recuperada: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO.pdf>
- Ena, B. y Delgado, S. (2008). *Administración y Finanzas*. Editorial Paraninfo. Mexico
- Ferrando, S. M. y Granero, C. J. (2008). *Calidad total: Modelo EFQM de excelencia* (2a ed.). España. FC Editorial.
- Fidias G., A. (2006 ). *El proyecto de Investigación - Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme C.A.
- Garza, E., Badii, M., Abreu, J. (2008). *Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa. Daena: International Journal of Good Conscience. Volumen 1. Pags. 64.*
- Gestión (23 de enero del 2014). *El Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente de América latina. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/peru-reune-condiciones-ofrecer-mejor-atencion-cliente-america-latina-289>*
- Gil, C. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil\\_zc.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil_zc.pdf?sequence=1)
- Gonzales, Y. (2018). *Control interno y gestión administrativa de la empresa Díaz Gonzales Heisten "Leval Distribuidora" del distrito de Jaén, 2018.* Universidad Señor de Sipán (Tesis). Facultad de Ciencias empresariales. Escuela académica profesional de Contabilidad. Chiclayo. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4826/G%C3%B3nzales%20Rubio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Heras, I., Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., Martiarena, A. (2008). Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV. Instituto Vasco de Competitividad. *Publicaciones de la Universidad de Deusto*. Vasco. España.
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: Edición Mac Graw – Hill.
- Huerta, E. (2017). *El control interno y la gestión administrativa de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Carhuaz – Ancash, 2017*. Universidad Cesar Vallejo (Tesis). Escuela de posgrado. Lima. Recuperado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11994/huerta\\_te.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11994/huerta_te.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del Comportamiento*. México.
- Kotler, P. (2000). *Dirección de Marketing*. (10ª edición). México. Pearson Educación.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*, (14º Edición). México: Pearson Educación.
- Koontz, Wehrich, & Cannice. (2007). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (file:///C:/Users/Ethel/Desktop/Administraci%C3%B3n-14ed-Harold-Koontz-Wehrich-y-Cannice%20(1).pdf ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V
- Lagos, J. y Tinco, M. (2018). *El control interno y la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanta, Ayacucho 2017*. Universidad Cesar Vallejo (Tesis). Escuela de Posgrado. Lima. Recuperado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28672/lagos\\_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28672/lagos_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, O. (2010). *Evaluación de la Calidad del Servicio Turístico en las Empresas de Alojamiento del Balneario Las Peñitas – Poneloya, León – Nicaragua*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. León. Nicaragua.
- Martínez, R. (2013). *Relación entre calidad y productividad en las Pymes del sector Servicios*. Publicaciones de Ciencias y Tecnología,
- Manay, A. (2018). *La calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I ciclo de obstetricia de la Universidad Particular de Chiclayo 2017*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (Tesis). Escuela de posgrado. Facultad de ciencias históricas sociales y educación. Chiclayo.

Recuperado:

<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2247/BC-TES-TMP-1124.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Molina, C. (2013). *Estudio Anual de los proveedores de servicios de atención al cliente en canales no presenciales*. Publicado en revista IZO. España.

Noreña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*.

Parasuraman, A., Zeithaml, A. & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid. ESIC Editorial.

Pazmiño, A. y Flor, C. (2008). *Diseño de un modelo para la determinación de la satisfacción del cliente para el mejoramiento de las operaciones internas de la empresa Papeles S.A* (tesis de pregrado). Universidad San Francisco de Quito. Ecuador.

Perú21 (5 de Julio del 2014). *¿Tu negocio esta jalado en atención al cliente?*  
Recuperado de: <https://peru21.pe/emprendedores/negocio-jalado-atencion-cliente-170328>

Ramirez, T. (2018). *La gestión administrativa y su influencia en el control de inventarios de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L. San Ignacio -2017*. Universidad Cesar Vallejo (Tesis). Facultad de ciencias empresariales. Escuela de contabilidad. Chiclayo. Recuperado : [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25845/Ramirez\\_GTE.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25845/Ramirez_GTE.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Rosas, C. (2018). *Sistema de control de tesis para mejorar la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado UCV – Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán (Tesis). Facultad de Ciencias empresariales. Escuela académica profesional de Administración. Chiclayo. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4579/Rosas%20Prado%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quiñonez, D. (2017). *Sistema de control interno para el área de inventario en la empresa multirepuestos Játiva de La Ciudad de Esmeraldas*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Escuela de contabilidad y auditoría. Ecuador. Recuperada: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1410/1/QUI%C3%91%C3%93NEZ%20ANGULO%20DAMARIS%20MADELAYNE%20.pdf>

Quinga, J. y Toapanta, L. (2016). *Implementación de un sistema de control interno en la clínica de especialidades central ubicada en el Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi en el periodo enero – marzo del 2016*. Universidad Técnica de Cotopaxi (Tesis). Ecuador. Recuperada: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3233/1/T-UTC-3981.pdf>

Ruiz, C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio*. México. Limusa.

Salamanca, Y. y Téllez, L. (2018). *Diseño de un sistema de control interno: Estudio de caso para la empresa “Sobre Ruedas Colombia S.A.S.”* Universidad de los Llanos. Colombia. Recuperado: <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/743/1/DISE%c3%91O%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20ESTUDIO%20DE%20CASO%20PARA%20LA%20EMPRESA%20SOBRE%20RUEDAS%20COLOMBIA%20SAS.pdf>

Sanchez, R. (2017). *Gestión administrativa y el control interno del personal del Programa Nacional de infraestructura Educativa Lima – 2016*. Universidad Cesar Vallejo (Tesis). Escuela de Posgrado. Lima. Recuperado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6808/Piscoya\\_CR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6808/Piscoya_CR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sosa, L. (2015). *El Control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group*. Universidad Autónoma del Perú. (Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/152/1/SOSA%20PEREZ.pdf>

Tamayo. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa S.A.

Thi, T. y Thi, N. (2018). *Solutions to Strengthen the Internal Control System in Paper Manufacturing Enterprises*. Journal of Advances in Economics and Finance, Vol. 3, No. 3. Recuperado de: <http://oaji.net/articles/2017/5455-1531463673.pdf>

Torres, R. (2018). *La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017*. Universidad Cesar Vallejo (Tesis). Escuela de posgrado. Lima. Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21086>

Valencia, R. (2016). Metodología para la implementación de principios de control interno, evaluación y auditoria al proceso de Abastecimiento y Distribución de combustibles para el sector automotriz en una empresa comercializadora de combustibles. Universidad Andina Simón Bolívar (Tesis). Recuperado de:

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5402/1/T2119-MFGR-Valencia-Metodologia.pdf>

Vargas, M y Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. (1° Edición). Colombia. ECOE Ediciones.

Vargas, S. G. (2006). *Introducción a la teoría económica: Un enfoque latinoamericano*. s.l.: Rústica.

Zeithamal, V. & Bitner, M. (1991). *Calidad total en la gestión de servicios: Como lograr el equilibrio entre las percepciones y expectativas de los consumidores*. México: Edición Mac Graw – Hill.

## **ANEXOS**

### Anexo 01: Cuestionario para medir Gestión Administrativa

**Estimado colaborador,**

Por favor tómese unos minutos para responder las siguientes preguntas, la información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva y no tendrá consecuencias en sus labores.

El cuestionario tiene como fin conocer las actividades de gestión administrativa que se realizan en la empresa.

**Totalmente de acuerdo (TA)**  
**De acuerdo (A)**  
**Indiferente (I)**  
**En desacuerdo (D)**  
**Totalmente en desacuerdo (TD)**

Ítems	TA	A	I	D	TD
Tiene pleno conocimiento de las metas y actividades que persigue la empresa					
Las metas planificadas son logradas a través de las actividades de la gestión administrativa					
La empresa establece objetivos que permiten la verificación del logro de las actividades					
Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas en el menor tiempo posible.					
Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas con el menor uso de recursos.					
La estructura de la organización permite la coordinación de actividades para el logro de los objetivos organizacionales.					
La Administración toma decisiones dentro de los plazos operativos de las actividades					
La Administración de la empresa motiva a los empleados a brindar calidad en la atención a los clientes					
La Administración de la empresa emplea instrumentos de control que permite la verificación de los objetivos planificados					
La Administración de la empresa se orienta a medir la calidad de servicio del personal					

## Anexo 02: Cuestionario para medir control interno

### Estimado colaborador

Por favor lea las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo a su criterio y percepción. La información que usted nos proporcione, nos permitirá mejorar nuestro servicio.

**Totalmente de acuerdo**                      **(TA)**    **De acuerdo**                                              **(A)**  
**Indiferente**                                      **(I)**    **En desacuerdo**                                              **(D)**  
**Totalmente en desacuerdo**                      **(TD)**

	TA	A	I	D	TD
Existen indicadores que permiten cuantificar las unidades producidas					
Existen indicadores que permiten medir la calidad de las unidades producidas					
Existen indicadores que cuantifican el tiempo de las gestiones administrativas					
En la organización se contabilizan los costos					
En la organización se establecen indicadores cuantitativos de desempeño					
En la organización se establecen indicadores cualitativos de desempeño					
La organización mide el desempeño real con estándares establecidos					
La medición del desempeño permite localizar errores y actividades no ejecutadas correctamente					
En la organización se aplican acciones correctivas para mejorar los procesos					
En la organización se informa de las actividades mal ejecutadas					
En la organización se replican y fortalecen las actividades bien ejecutadas					

### Anexo 03: Autorización del autor



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

#### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 17 de febrero de 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
Yosmel Correa Díaz con DNI 72927983

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA INVERSIONES NJS E.I.R.L. CHICLAYO – 2019, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Yosmel Correa Díaz	72927983	

## Anexo 04: Acta de originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Carolina de Lourdes Falla Gómez, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración - Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0221-FACEM-USS-2019**, presentado por el/la Bachiller, **YOSMEL CORREA DÍAZ**, con su tesis Titulada **ESTRATEGIAS DE**

**GESTION ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA INVERSIONES NJS E.I.R.L. CHICLAYO - 2019.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **20%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 2212019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 24 de Marzo de 2021

A handwritten signature in black ink, reading 'Carolina de Lourdes Falla Gómez', is written over a horizontal line.

Mg. Carolina de Lourdes Falla Gómez  
DNI N° 43636006

Escuela Académico Profesional de Administración.

**Anexo 05: Constancia o autorización de la empresa**

## INVERSIONES NJS E.I.R.L.

*"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"*

Chiclayo, 21 de ~~Noviembre~~ del 2019

Señor  
**Yosmel Correa Díaz**  
Presente.-

### ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y al mismo tiempo comunicarle que en atención al documento de referencia el cual solicita autorización y otorgamiento de facilidades para la investigación y aplicación de encuestas a los trabajadores y clientes de la empresa con la finalidad de obtener información como egresado de la Universidad Señor de Sipan de la carrera de administración de empresas para su investigación denominada "ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA INVERSIONES NJS E.I.R.L. CHICLAYO – 2019" ante esta solicitud se **CONCEDE LA AUTORIZACIÓN** y facilidades del caso para que pueda realizar satisfactoriamente su investigación.

Atentamente,

INVERSIONES NJS E.I.R.L.

  
Nelson Lara Sánchez  
DNI 7048226495  
TITULAR GERENTE

**Anexo 06: Declaración jurada**

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Correa Díaz Yosmel

Apellidos y nombres

72927983

DNI N°

2161802903

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

Estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. Chiclayo – 2019.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

  
Correa Díaz Yosmel

DNI N° 72927983



**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		CARLA ANASTACIO VALLEJOS
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MARKETING
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	12 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
Estrategias de Gestión Administrativa para Mejorar el Control Interno en la Empresa Inversiones NJS E.I.R.L. Chiclayo, 2019.		
<b>DATOS DEL TESISISTA:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	Correa Diaz Yosmel	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Determinar el nivel de control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. Determinar el nivel de gestión administrativa en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L.	

	Elaborar la propuesta de estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019.
<p><b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b></p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>1. Tiene pleno conocimiento de las metas y actividades que persigue la empresa. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>2. Las metas planificadas son logradas a través de las actividades de la gestión administrativa. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>3. La empresa establece objetivos que permiten la verificación del</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

<p>logro de las actividades.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<hr/> <hr/>
<p>4. Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas en el menor tiempo posible.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/> <hr/>
<p>5. Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas con el menor uso de recursos.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/> <hr/>
<p>6. La estructura de la organización permite la coordinación de actividades para el logro de los objetivos organizacionales.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/> <hr/>
<p>7. La Administración toma decisiones dentro de los plazos operativos de las actividades.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/> <hr/>
<p>8. La Administración de la empresa motiva a los empleados a brincar calidad en la atención a los clientes.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/> <hr/>

<p>9. La Administración de la empresa emplea instrumentos de control que permite la verificación de los objetivos planificados. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. La Administración de la empresa se orienta a medir la calidad de servicio del personal. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Existen indicadores que permiten cuantificar las unidades producidas. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Existen indicadores que permiten medir la calidad de las unidades producidas. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. Existen indicadores que cuantifican el tiempo de las gestiones administrativas. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>14. En la organización se contabilizan los costos. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. En la organización se establecen indicadores cuantitativos de desempeño. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. En la organización se establecen indicadores cualitativos de desempeño. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. La organización mide el desempeño real con estándares establecidos. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. La medición del desempeño permite localizar errores y actividades no ejecutadas correctamente. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. En la organización se aplican acciones correctivas para mejorar los procesos. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>20. En la organización se informa de las actividades mal ejecutadas. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. En la organización se replican y fortalecen las actividades bien ejecutadas. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p><b>2. COMENTARIO GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos  
DNI N° 43637619

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		RAFAEL IZQUIERDO ESPINOZA
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC EN ADMINISTRACION
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MBA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	13 AÑOS
	<b>CARGO</b>	SUBGERENTE
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
Estrategias de Gestión Administrativa para Mejorar el Control Interno en la Empresa Inversiones NJS E.I.R.L. Chiclayo, 2019.		
<b>DATOS DEL TESISISTA:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	Correa Díaz Yosmel	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Determinar el nivel de control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. Determinar el nivel de gestión administrativa en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L.	

	Elaborar la propuesta de estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019.
<p><b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b></p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>1. Tiene pleno conocimiento de las metas y actividades que persigue la empresa. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>2. Las metas planificadas son logradas a través de las actividades de la gestión administrativa. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>3. La empresa establece objetivos que permiten la verificación del</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

<p>logro de las actividades. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas en el menor tiempo posible. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas con el menor uso de recursos. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. La estructura de la organización permite la coordinación de actividades para el logro de los objetivos organizacionales. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. La Administración toma decisiones dentro de los plazos operativos de las actividades. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. La Administración de la empresa motiva a los empleados a brincar calidad en la atención a los clientes. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>9. La Administración de la empresa emplea instrumentos de control que permite la verificación de los objetivos planificados. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. La Administración de la empresa se orienta a medir la calidad de servicio del personal. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Existen indicadores que permiten cuantificar las unidades producidas. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Existen indicadores que permiten medir la calidad de las unidades producidas. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. Existen indicadores que cuantifican el tiempo de las gestiones administrativas. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>14. En la organización se contabilizan los costos. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. En la organización se establecen indicadores cuantitativos de desempeño. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. En la organización se establecen indicadores cualitativos de desempeño. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. La organización mide el desempeño real con estándares establecidos. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. La medición del desempeño permite localizar errores y actividades no ejecutadas correctamente. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. En la organización se aplican acciones correctivas para mejorar los procesos. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>20. En la organización se informa de las actividades mal ejecutadas. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. En la organización se replican y fortalecen las actividades bien ejecutadas. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p><b>2. COMENTARIO GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	

**COMCREAT SRL**

RAFAEL ZUÑERDO E.  
Firma de la empresa

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MAESTRO EN GESTION TALENTO HUMANO
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	15 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
Estrategias de Gestión Administrativa para Mejorar el Control Interno en la Empresa Inversiones NJS E.I.R.L. Chiclayo, 2019.		
<b>DATOS DEL TESISISTA:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	Correa Díaz Yosmel	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b>  Proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>  Determinar el nivel de control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L.  Determinar el nivel de gestión administrativa en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L.	

	Elaborar la propuesta de estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019.
<p><b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b></p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>1. Tiene pleno conocimiento de las metas y actividades que persigue la empresa. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Las metas planificadas son logradas a través de las actividades de la gestión administrativa. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. La empresa establece objetivos que permiten la verificación del</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>logro de las actividades. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas en el menor tiempo posible. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Las actividades realizadas para el logro de las metas son logradas con el menor uso de recursos. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. La estructura de la organización permite la coordinación de actividades para el logro de los objetivos organizacionales. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. La Administración toma decisiones dentro de los plazos operativos de las actividades. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. La Administración de la empresa motiva a los empleados a brindar calidad en la atención a los clientes. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>9. La Administración de la empresa emplea instrumentos de control que permite la verificación de los objetivos planificados.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. La Administración de la empresa se orienta a medir la calidad de servicio del personal.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Existen indicadores que permiten cuantificar las unidades producidas.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Existen indicadores que permiten medir la calidad de las unidades producidas.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. Existen indicadores que cuantifican el tiempo de las gestiones administrativas.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>14. En la organización se contabilizan los costos. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>15. En la organización se establecen indicadores cuantitativos de desempeño. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>16. En la organización se establecen indicadores cualitativos de desempeño. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>17. La organización mide el desempeño real con estándares establecidos. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>18. La medición del desempeño permite localizar errores y actividades no ejecutadas correctamente. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>19. En la organización se aplican acciones correctivas para mejorar los procesos. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

<p>20. En la organización se informa de las actividades mal ejecutadas. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. En la organización se replican y fortalecen las actividades bien ejecutadas. a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p><b>2. COMENTARIO GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ – EXPERTO

**Anexo 08: Matriz de consistencia**

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	<b>Técnica / Instrumento</b>	
Proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019.	<b>General</b> Proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019.	La propuesta de estrategias de gestión administrativa si permite mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019.	Gestión Administrativa	Planeación	Nivel de conocimientos de metas Nivel de consecución de metas	Totalmente de acuerdo	Encuesta	
¿De qué manera la propuesta estrategias de gestión administrativa permite mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019?	<b>Específicos</b> Determinar el nivel de control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L.			Organización	Nivel de eficiencia de actividades			De acuerdo
					Eficiencia en uso de recursos	Indiferente		Cuestionario
				Dirección	Nivel de estructura organizacional	En desacuerdo		
					Eficiencia en toma de decisiones	Totalmente en desacuerdo		

Determinar el nivel de gestión administrativa en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L.

Elaborar la propuesta de estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. en el 2019.

Control

Establecimiento de estándares de desempeño

Control interno administrativo

Evaluación de desempeño

Comparación entre el desempeño y el patrón

Acción correctiva

Nivel de motivación  
Nivel de control  
Nivel de control de calidad de servicio

Patrones de cantidad  
Patrones de calidad  
Patrones de tiempo  
Patrones de costos

Indicadores de desempeño

Análisis de desempeño

Nivel de acciones correctivas

## Anexo 09: Fotos

### Evidencias fotográficas



Figura 12: Fallada de la empresa

### Evidencias fotográficas



Figura 13: Instalaciones de la empresa

### Evidencias fotográficas



Figura 14: Aplicación del cuestionario

### Evidencias fotográficas



Figura 15: Revisión de mercadería

## Anexo 10: reporte TURNITIN

### ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA INVERSIONES NJS E.I.R.L. CHICLAYO - 2019

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>20%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>0%</b> PUBLICACIONES	<b>5%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>14%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Andina del Cusco</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unsaac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

<b>9</b>	Submitted to University of Wales central institutions Trabajo del estudiante	<1%
<b>10</b>	ejecucion70014.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
<b>11</b>	www.equilibrium.com.pe Fuente de Internet	<1%
<b>12</b>	www.intercambio.org.pe Fuente de Internet	<1%
<b>13</b>	iepublishing.ie.edu Fuente de Internet	<1%
<b>14</b>	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%

### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Carolina de Lourdes Falla Gómez, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración - Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0221-FACEM-USS-2019, presentado por el/la Bachiller, **YOSMEL CORREA DÍAZ**, con su tesis Titulada **ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA INVERSIONES NJS E.I.R.L. CHICLAYO - 2019**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 20% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 24 de Marzo de 2021



Mg. Carolina de Lourdes Falla Gómez  
DNI N° 43636006

Escuela Académico Profesional de Administración.

---