



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

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL
CONTROL INTERNO EN LA PANIFICADORA "LAS
DELICIAS DE SANTA ROSA" LIMA**

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

Autor:

**Bach. Torobeo Velásquez Luis Ignacio
(ORCID: 0000-0003-0938-0313)**

Asesor:

**Dr. Urbina Cardenas Max Fernando
(ORCID: 0000-0002-0474-5590)**

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel - Perú

2020

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA
PANIFICADORA "LAS DELICIAS DE SANTA ROSA" LIMA**

Aprobación del informe de investigación

Asesor (a)

Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando Firma

Presidente (a)

Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando Firma

Secretario (a)

Dr. Villanueva Calderón, Juan Amilcar Firma

Vocal (a)

Mg. Valera Aredo Julio Cesar Firma

Dedicatoria

Dedico a Dios por nuestro Señor padre guía en cada uno de mis propósitos personales, por permitirme seguir adelante con mi familia y brindarme salud. También, dedico a mis padres porque me brindaron su apoyo, orientación y consejos para ser un profesional en beneficio de mi familia.

Agradecimiento

Mi agradecimiento muy especial al Dr. Nemecio García, por su orientación, paciencia, por ser guie en el proyecto y desarrollo de tesis, ha sido un gran apoyo para lograr el avance y terminar esta investigación. También, mi agradecimiento a los propietarios de la panificadora las delicias de Santa rosa E.I.R.L – Lima, por facilitarme realizar este estudio.

Resumen

Esta investigación se inicia al identificar el deficiente control interno, por ello, se tuvo como propósito determinar como la gestión administrativa para mejorar el control interno en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima, se utilizó una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y propositivo, con diseño no experimental, la población fue 16 colaboradores, y se consideró una muestra censal, la técnica que se aplicó fue la encuesta y como instrumento un cuestionario por cada variable.

Los resultados encontrados, en el control interno, el ambiente de control el 44% está en desacuerdo, la evaluación de 50% considera deficiente, las actividades de control son 44% deficientes, y con respecto a la información y comunicación el 56% está de acuerdo con la forma de comunicación que tiene la gerencia y entre compañeros para coordinar acciones de control en beneficio de la organización. Finalmente, se concluye que se diseñó estrategias basado en la gestión administrativa, como el control de la empresa, establecer estándares, corregir las desviaciones control preliminar y control concurrente, que tienen como finalidad mejorar el control interno actual, para reducir el nivel de deficiencias que se tiene en la actualidad, y conlleve a contar con mejor respuesta a los problemas identificados, para cual se requiere una inversión S/ 4150 para la ejecución de las estrategias. Se recomienda, realizar un seguimiento de manera continua el control interno para evitar posibles pérdidas de productos y dar seguimiento a las actividades que realizan los colaboradores.

Palabras clave: Control interno, gestión administrativa, planificación

Abstract

This research begins by identifying the deficient internal control; therefore, it was intended to determine how the administrative management to improve internal control in the Bakery "Las Delicias de Santa Rosa" Lima, a quantitative approach research was used, Descriptive and purposeful, with a non-experimental design, the population was 16 collaborators, and a census sample was considered, the applied technique was the survey and as an instrument a questionnaire for each variable.

The results found, in internal control, the control environment 44% disagreed, the evaluation of 50% considered deficient, the control activities are deficient 44%, and with respect to information and communication 56% agree. According to the form of communication that management and colleagues have to coordinate control actions for the benefit of the organization. Finally, it is concluded that strategies based on administrative management were designed, such as control of the company, establishing standards, correcting deviations, preliminary control and concurrent control, which are intended to improve the current internal control, to reduce the level of deficiencies that It is currently in place, and leads to a better response to the problems identified, for which an investment of S / 4150 is required for the execution of the strategies. It is recommended to continuously monitor internal control to avoid possible product losses and to monitor the activities carried out by employees.

Keywords: Internal control, administrative management, planning

Índice

Aprobación del informe de investigación.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Palabras clave:	v
Abstract.....	vi
Keywords:	vi
Índice	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Antecedentes de investigación.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema.....	30
1.5 Justificación	30
1.6 Hipótesis	30
1.7 Objetivos.....	31
1.7.1 Objetivo general	31
1.7.2 Objetivos específicos.....	31
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	32
2.1 Tipo y diseño de investigación	32
2.2 Población y muestra.....	33
2.3 Variables y operacionalización	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.5 Procedimiento y análisis de datos	38
2.6 Criterios Aspectos éticos.....	39
2.7 Criterios de rigor científico.....	40
III. RESULTADOS.....	41
3.1. Resultados en tablas y gráficos.....	41
3.2. Discusión	52
3.3. Aporte práctico.....	55
IV. Conclusiones y recomendaciones	67
4.1. Conclusiones	67
4.2. Recomendaciones	68
Referencias.....	69
Anexos.....	73

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de gestión administrativa	35
Tabla 2	Operacionalización de la variable dependiente	36
Tabla 3	Presentación de criterios éticos	39
Tabla 4	Criterios de rigor científico para esta investigación	40
Tabla 5	Nivel de confiabilidad del instrumento	41
Tabla 6	Validez de expertos	41
Tabla 7	Descripción de la población	42
Tabla 8	Dimensión planeación.....	43
Tabla 9	Dimensión organización.....	44
Tabla 10	Dimensión dirección.....	45
Tabla 11	Dimensión de control	46
Tabla 12	Dimensión ambiente de control.....	47
Tabla 13	Dimensión evaluación de riesgo	48
Tabla 14	Dimensión de actividades de control.....	49
Tabla 15	Dimensión información y comunicación	50
Tabla 16	Dimensión actividades de supervisión	51
Tabla 17	Análisis FODA de la panificadora las Delicias de Santa Rosa	61
Tabla 18	Matriz FODA panificadora las delicias de santa rosa	62
Tabla 19	Descripción del plan de acción y su presupuesto.....	63
Tabla 20	Descripción del periodo de ejecución de la propuesta	66

Tabla de figuras

Figura 1 Dimensión planificación.....	43
Figura 2 Dimensión organización	44
Figura 3 Dimensión dirección	45
Figura 4 Dimensión de control.....	46
Figura 5 Dimensión ambiente de control	47
Figura 6 Dimensión evaluación de riesgo.....	48
Figura 7 Dimensión de actividades de control	49
Figura 8 Dimensión información y comunicación.....	50
Figura 9 Dimensión actividades de supervisión.....	51

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En Colombia, Hernández (2019) cualquier tipo de entidad, ya sean estas de tipo familiar o particular, es necesario que cuente con políticas definidas, así como metodologías y procesos que contribuyan a diseñar acciones que produzcan mecanismos tanto de detección como de prevención, con la finalidad de que se obtenga la mejora continua en los departamentos administrativos y los contables, donde los datos sean confiables y veraces. En general, y empleado en toda clase de entidad, los alcances fundamentales de una sistematización apropiadamente estructurado de monitoreo interno son: proteger cada uno de los recursos del negocio o ya sea de la empresa, de este modo evitando que existan pérdidas ocasionadas por negligencia o fraude, así también la detección de desviaciones que pueden hacerse presente en la entidad y que incluso puede llegar a perjudicar a la realización de los propósitos de la misma entidad.

En Paraguay, Servin (2019) señala que todo aquello puede originar situaciones que no se consideraban como riesgo puede generar un impacto de tipo financiero, pudiendo ser la pérdida de activos o la malversación, no cumplimiento de las leyes, siendo estas impositivas o legales que produzcan pasivos contingentes, datos financieros de dudosa procedencia, los cuales pueden perjudicar la reputación de la entidad entre más. Tales circunstancias pueden prevenirse realizando una gestión de control interno de manera anticipada.

En Brasil, Brandao (2018) mediante un estudio cualitativa trata de identificar y analizar los diferentes factores que hicieron posible la presencia de deficiencias en su sistema de control interno. Entre los principales resultados se pudo determinar que la entidad de hacer uso de ciertas metodologías vinculadas con el control interno, no obstante, aún posee algunas deficiencias en el sistema, que acarrearán seguridad y control consolidado para una apropiada gestión.

Asimismo, en Colombia, Moncayo (2017) señala que preciso que se tome en cuenta en gestionar algunos riesgos, es decir que el control interno cumple un rol relevante en las entidades, teniéndose presente que los datos con los que se está contando sea clara y transparente, de esta manera avalará una adecuada y

apropiada ejecución de las operaciones y actividades de la entidad. Menciona también que para tenerse una apropiada gestión de riesgos se necesita que se contemple cada una de las fases esenciales de evaluación, identificación, monitoreo y respuesta, sin embargo, es una de las fases de identificación de los peligros en donde se puede detectar las oportunidades que pueden llegar hacer aprovechadas para la empresa, así como las amenazas para la misma.

A nivel nacional, Acosta (2020) precisa que las entidades suelen enfrentarse a una variedad de riesgos, los cuales ponen en riesgos el rol de la realización de los propósitos estratégicos, e inclusive producen impactos negativos ante a sus diferentes grupos de intereses. Mediante el control interno se conoce que puede determinarse un proyecto estructurado que haga posible la contribución a la gerencia a conservarlos centrado en la búsqueda de cada uno de los objetivos tanto financieros como operativos, en tanto la empresa opera de una manera razonable, reduciendo las sorpresas.

En Trujillo, Albán & Poma (2019), el estudio evidencio las deficiencias de lo que respecta el sistema del control interno para eliminar de una manera definitiva los efectos de corrupción en lo que respecta el sector público. Entre los resultados que se obtuvieron demostraron que una de sus mayores dificultades que suele abundar en el país en lo que respecta el mes de mayo, fue la corrupción teniendo un porcentaje de 53.9%, considerándose a los partidos políticos como los de menor fiabilidad en el Perú. De la misma manera, pudo obtenerse que la totalidad de instituciones que pertenecen al sector público en Perú en el 2017, únicamente el 17.6% logró registrar avances de implementación de lo que respecta el control interno en el sistema SISECI

Albán & Poma (2018) ha conseguido obtenerse resultados de como la carencia de la implementación de un sistema de control interno conllevando a un avance a la corrupción y este se transforma en una plaga mortal para lo que respecta el país. En tanto, los resultados demostraron que la problemática mayor que comprende el Perú viene hacer la corrupción alcanzando un porcentaje de 53.9% de aseveración por el lado de los habitantes, donde ellos mismos manifiesta que coexiste una desconfianza mayor en lo que comprende los partidos políticos

lográndose un objetivo de 3.9% de lo que refiere confianza, incidiendo en que el 2.9% ha brindado en algún momento una motivación a algún funcionario público.

Yong (2018) señalan que como un aspecto de significancia para que delimitar las actividades de control se necesita de la identificación clara de cuál es el peligro que se anhela administrar o mitigar, de modo que tal control sea la respuesta a los peligros que la gerencia se encuentre en condiciones de asumir en relación a las evaluaciones de costo/beneficio de la implementación. Después, en una etapa segunda, es necesario que se evalúe si el sistema del control interno actual conteste realmente a los peligros ordenados con la estrategia que se mencionó.

EyPeru (2017) señala que el control interno es primordial para lo que comprende el registro adecuado de lo que son las transacciones y la preparación de los reportes financieros. El no contarse con controles apropiados que se encarguen de asegurar los registros apropiados de las transacciones, los datos financieros no podrán considerarse fiables y así se debilitará la destreza de la alta gerencia para que tome decisiones informadas, tal como es la credibilidad frente a autoridades reguladoras, accionistas y demás público. Entre los aspectos más significativos a reconocer son sin duda alguna en base a los que se desarrollará los controles internos.

A nivel local, en este caso la empresa Panificadora Las Delicias de Santa Rosa E.I.R.L. es una pequeña empresa familiar que inicia con escasos recursos económicos y sin la previa capacitación financiera, económica, administrativa entre otras áreas. La problemática planteada en el presente trabajo de investigación está enfocada en las pequeñas empresas del rubro de panificación en la cual no existe un presupuesto y por ello se extrae casi todos los recursos financieros más allá de su capacidad de solvencia.

Existen otros problemas como la falta de asignación de sueldos y remuneraciones de los trabajadores que por ser dueños de la empresa creen que no se les debe asignar un sueldo y por consiguiente utilizan el dinero de las ganancias para cubrir los gastos familiares. De igual manera no existe un equilibrio entre los ingresos y salidas de dinero, se gasta sin control y aumentan los préstamos y endeudamientos. Se invierte constantemente en la compra de equipos y mobiliarios pero que no saben todavía a través de quién van a vender sus

productos. La adquisición de la materia prima para la elaboración de productos terminados; pues la persona encargada de hacer las adquisiciones y contactar a los proveedores, adquieren los productos a precios sobrevaluados y esto trae consigo el aumento en los costos del producto y se reduce el margen de utilidad y finalmente no se tienen precios adecuados para lograr ser competitivos en el mercado.

Además, existe la falta de control y supervisión de las cuentas por cobrar a clientes, manejo con datos irreales en el balance, incremento de activos como deudas por más de cuatro años de montos significantes todo esto para demostrar que se pueden cumplir con obligaciones como préstamos bancarios, adquisición de materia prima al crédito, etc.

Las posibles causas del deficiente control panificadora las Delicias de Santa Rosa E.I.R.L. están relacionadas a la falta de profesionalización en gestión empresarial por parte de su propietario quien dirige la empresa, no tiene capacitaciones para sus integrantes, carencia de planificación estratégica, no se tiene un plan de cobros a clientes lo que repercute en el retraso de pagos del personal. Que conllevan a posibles efectos de no solucionarse el problema que existe en la empresa como.

Una gestión empresarial deficiente, trabajo deficiente por la falta de técnica su conocimiento para mejorar su eficiencia, no se cuentan con objetivos definidos, y descontento del personal por falta de pagos, lo que repercute en la inadecuada gestión de la empresa y evita su crecimiento normal.

1.2 Antecedentes de investigación

A nivel internacional, Pedrera (2019) el estudio desarrollo una metodología descriptiva, en donde se aplicaron entrevistas, así también con respecto a la población se tomó en cuenta a las sociedades que se encuentran registrados en el denominado catastro del Servicio de Rentas Internas (SRI), además de la evaluación que se desarrolló pudo determinarse las conclusiones siguientes en donde se halla la sustentabilidad de las compañías en donde ha podido visualizarse desde las expectativas internas, en donde se analizado el nivel de la rentabilidad de la organización, un 97% de los dueños toman en cuenta a sus organizaciones

rentables, puesto que, las propias logran cubrir sus gastos esencialmente en una mínimas cantidades. Collazos (2019) según la investigación ejecutada a las operaciones como procesos de la organización Tecnicartuchos & Laser, pudo identificarse tanto procesos como diversidad de riesgos que se encontrado llevando de una manera inapropiada, y los cuales perjudicaban de una manera relevante a la empresa. De manera, que se propuso diversos métodos de control interno, que contribuirán a reconocer, como a impedir y aminorar los peligros que puedan hacerse presente. Asimismo, hará posible que la organización logre un apropiado desempeño en lo que concierne las actividades.

Mendoza (2018) pudo establecerse que estado actual del propio, en perspectivas de los errores que se encuentra presentando el laboratorio, es que se lleva a cabo la propuesta de un sistema de control interno que haga posible los procedimientos eficientes y así también la optimización de los recursos para que se ofrezca los respectivos servicios de la calidad a los clientes, de manera que el objetivo de la investigación se basa en manifestar los componentes tanto externos como internos que producen una inadecuada gestión de lo que concierne el laboratorio MORA LAB y de este modo presentar una propuesta enfocada en optimizar el control interno y las actividades de la organización, logrando a contribuir a la realización de los objetivos del estudio en cada uno de sus aspectos materiales.

Laurido (2018) entre los efectos de las encuestas como de las entrevistas, definieron la carencia de procesos de control interno en la organización, finalizándose la investigación pudo aseverar que dicho control en todo un procedimiento de comprobación, que suele realizando haciendo uso de metodologías como de procedimientos configurables a la empresa que se seleccionó para estudiar, con la finalidad de proteger cada uno de los activos, comprobando la fiabilidad, así como la razonabilidad de los datos financieros, a subsistencia de una gestión segura y con actividades dirigidas a complacer cada uno de los requerimientos de los usuarios, enmarcándose en las normativas vigentes y leyes internas.

Pineda & Villa (2018) utilizó una metodología exploratoria, asimismo aborda temas poco conocidos, sin embargo, son significativos para la misma, del mismo modo se utilizó un método inductivo en donde se analizaron tanto las variables

como los temas de una manera individual, hasta conseguirse la idea global, en donde se pudo establecer la aplicación del control interno. Pudo concluirse que el control interno se considera como una de los instrumentos de gran significancia la cual necesita que sea implementada por cada una de las MYPES, haciendo posible un apropiado rendimiento, ayudando a la optimización de cada uno de los procedimientos que hacen más fácil la consecución de los propósitos.

En el contexto nacional, Estrada (2019) en el estudio pudo determinarse que existe una correlación significativa entre las variables seleccionadas que en este caso son control interno y la gestión administrativa, donde de acuerdo a los trabajadores de la institución municipal de Ocongate. Dicha correlación se define por los respectivos indicadores del control interno que determinan las capacidades de la variable dependiente. Se hizo uso de la prueba estadística conocida como Tau-b de Kendall, en donde se logró un valor de 0.505, el cual se interpreta como 50.5%. concluyéndose finalmente que coexiste una correlación entre las dimensiones plan de organización de la variable independiente y la variable de acuerdo a trabajadores de la institución municipal.

Martell (2019) teniéndose presente para lo que refiere la búsqueda de datos, investigaciones se encuentren vinculadas con las variables: Control Interno y Gestión Administrativa. Asimismo, para que se lleve a cabo los trabajos previos internacionales, pudo hacerse una recaudación de datos de lo que respecta los repositorios institucionales de las diversas universidades que pertenecen al continente de América latina. En tanto la muestra se definió por tener los criterios siguientes: suelen contemplarse las publicaciones ejecutadas entre años como 2014 y 2019; asimismo, que se encuentren plasmados en español. Entre los resultados fue posible identificarse la correlación directa que posee ambas variables.

Meneses (2019) el estudio aplicó una metodología correlacional, junto a un diseño no experimental, así como de corte transversal, en tanto su muestra fue la que se conoce como no probabilística integrada por 50 individuos a los cuales se les empleo un cuestionario enfocado en el control interno y la gestión administrativa, haciendo uso de una encuesta. Partiendo de los resultados, pudo concluirse que, coexiste una correlación de gran significancia en las variables, definido por Rho de

Spearman = 0.827, ante el nivel de significancia $p < 0.05$. Consecuentemente, a mejor gestión administrativa, mejor podrá ser el planeamiento de organización.

Marin (2019) la ejecución de lo que respecta el ambiente de la variable control en la organización Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez SAC, hizo posible la preparación de MOF, procesos de los flujogramas, ubicación de los trabajadores, producción de lo que refiere el mapa de riesgos, planeamientos estratégicos y estructura jerárquica. El empleamiento de análisis de los riesgos en la corporación hizo posible que se optimice el reconocimiento de los riesgos, disyunción de cargos, producción de los planeamientos de acción frente a cualquier riesgo y la preparación de las matrices de riesgos.

Rengifo (2018) cada uno de los efectos hicieron posible que se acepte la hipótesis propuesta en el estudio. Además, los valores del coeficiente de determinación fue 0,6740 y que en porcentajes tienen una significancia de 821, de modo que puede mencionarse que coexiste una correlación de 67.40% entre las variables seleccionadas en la investigación. Pudo determinarse que coexiste un nivel bajo de lo que respecta el control interno de la institución, ya que, un 67% de los colaboradores manifestaron que los trabajadores administrativos no desarrollan autonomía y autosuficiencia, para que se ejecute operaciones basadas en el monitoreo y el control. Otro de los aspectos fundamentales se basa en que han venido utilizándose instrumentos tecnológicos para que se lleve a cabo operaciones del control interno.

Rosas (2018) señala que las carencias como las dificultades del control de gestión de la oficina de una empresa, hizo posible que se elabore un proceso que adecuado que verifique los cargos para los departamentos, con la finalidad de que se ordenen las operaciones a llevarse a cabo y optimizar los procedimientos atención a los clientes. El flujograma detalla cómo debe determinarse las relaciones correspondientes con la finalidad que se obtengan los mejores efectos partiéndose de la exactitud de las actividades de los trabajadores y la activación consecuente de los ejercicios del encargado de oficina. Las diversas partes que cuentan el control para la respectiva gestión propuesta harán posible que se organice, ejecute, analice y gestione los diferentes procedimientos integrando las responsabilidades de la oficina del estudio.

En el contexto local, Barreno & Bernal (2019) pudo determinarse un enfoque claro del estado actual de la organización pudiéndose manifestar las falencias como las limitaciones de la misma, teniéndose en cuenta que el estudio es de gran significancia, puesto que, la poca eficiencia de un control interno trae como resultados la falta de satisfacción de los requerimientos de los usuarios y el incumplimiento de lo que refiere las metas propuestas y paralelas a aquellas ingresos reducidos. De lo que comprende las conclusiones se determinó que la organización carece de un planeamiento organizacional, siendo de gran significancia la adquisición de un sistema de control interno, de tal forma incrementar el grado de calidad de servicio a los clientes minimizando la comercialización por la carencia de mercaderías y produciendo una lealtad mayor de los usuarios hacia la organización.

Chumpitazi y Salaza (2019) fue posible identificarse que carecían de políticas que determinen sus procesos, el de mayor relevancia fue con relación a los activos fijos, puesto que, estos suelen activarse si contar con algún formato de activación y también sin tener la documentación que logre acreditar tales adquisiciones. De igual manera pudo identificarse un respaldo tecnológico a sus leyes enfocadas al control, no obstante, una vez que fue consultada con los trabajadores acerca de la funcionalidad manifestaron que carecían del total conocimiento y que no reconocían cada una de las actividades que debían llevarse a cabo. Puesto que, la gran cantidad de los trabajadores era considerado como nuevo, manifestaron también que no se había llevado a cabo algún programa de capacitación acerca de los sistemas de control tecnológicos al instante de la afiliación a la empresa o ya sea en fechas siguientes

Gonzales (2018) pudo determinarse la existencia de correlación equivalente a 0.814 lo cual significa que si la variable baja o sube la otra realizará lo mismo. Para que se defina el análisis del control interno de la organización Leval Distribuidora del Distrito de Jaén, 2018, se llevó a cabo una evaluación de la información recolectada mediante el instrumento, en donde pudo analizarse que el grado en donde se sitúa su control interno es medio con un porcentaje 56.19% correspondientemente.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teoría de Gestión administrativa.

1.3.1.1 Definición Gestión administrativa

Según Mantilla (2018) no existe alguna vinculación directa con lo que refiere la fiabilidad de las bases contables, suele relacionarse de una manera directa con el planeamiento de organización, metodologías, procesos que contribuyen a los 22 directos a conseguir la realización de las normativas de las empresas, así como la eficiencia operacional.

Para lo que respecta el control administrativo hace mención que su correlación suele estar más con el grado estructural, realización de los mismos y la segregación de cargos para la consecución de cada uno de los propósitos y metas, apropiadamente creadas, que hagan posible a la gestión que optimice el desarrollo de cada una de sus operaciones con afección a las normativas de la compañía, permitiendo una apropiada gestión de cada uno de los recursos siendo estos financieros, humanos, tecnológicos y humanos (Mantilla, 2018)

Según Bachenheimer (2016) delimita a una gestión administrativa como un procedimiento para lo que respecta la toma de decisiones por las áreas de administración, directiva y control de una empresa, enfocándose en tanto metodologías como principios de la administración, en su capacidad orgánica”.

Describe que la gestión administrativa es un proceso de diseñar y mantener un ambiente donde individuos, que trabajan juntos en grupos, cumplen metas específicas de manera eficiente (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

De acuerdo a (Hernández & Pulido, 2011) tanto la administración como la gestión tienen una estrecha relación. En lo que concierne la gestión manifiesta que esta implica tener conocimiento del entorno, que se conceptualice y se genere normas estratégicas, y al mismo tiempo, se necesita que la administración coopere a la organización interna”.

1.3.1.2 Dimensiones de la gestión administrativa

Para Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) “lo señala como uno de los procesos que se compone por diferentes etapas como son dirección, planeación, organización, integración y control”.

Dicho proceso de la gestión administrativa, se determina que se haya dividido en diferentes dimensiones, siendo: organización, control, planeación y dirección.

Planeación

Según Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) manifiesta que: toda planeación involucra el pensar previamente las acciones como las metas, y basar tales actos en alguna metodología, lógica o plan. En lo que respecta los planes estos deberán contar con objetivos y determinan los procesos apropiados para que estos sean logrados". Para que se lleve a cabo la planeación, en una primera instancia es necesario que se asegure la definición de las metas, ya que después de procederá a determinar cada uno de los objetivos que se anhela alcanzar de un modo sistemático, es así que también se plasma la visión, misión y los valores.

La planeación se basa en proveer de manera preliminar cada una de las acciones de la empresa, con juicios de acoplar los procedimientos de una manera afín, con la finalidad de que se logre a formular los propósitos correspondientes, vinculándolos con el tiempo más adelante que se desea seguir. A decir verdad, se considera muy delicado realizar un ordenamiento lógico para instituir la actividad en la compañía, pero es necesario que se lleve a cabo de un modo apropiado, puesto que, de no contarse con el plan, no se podrá orientar hacia una misma dirección a la organización y podrá ponerse en riesgo la realización de los propósitos. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

Organización

La organización se estima como una parte del procedimiento administrativo en donde se coordinan y se integran de una manera secuencial y ordenada y basándose en los requerimientos correspondientes de la empresa todo el material, económicos, recursos humanos y materiales, para que se logre la visión determinada y propagarse en un tiempo futuro anteriormente a la adaptación de escenarios nuevos y tendencias” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

Según Porret (2012) señala que organizar “suele ser una herramienta de manejo a través del cual se desarrollan diferentes combinaciones de componentes y para las cuales se crean estructuras que hacen posible la mayor eficiencia viable, dicha operación se encuentra ligada de una manera directa con lo que respecta la división de las actividades.

Organizar se toma como de los procesos estructurado en el que puede secuenciarse y calcularse el trabajo que se efectúa en las empresas, para tal se hace uso de la división de las actividades, limitando compromisos por cada uno de los departamentos y operaciones. Suelen determinarse líneas de dirección inmediata, cargos y de comunicación, haciendo de una manera más sencilla la eficiencia en las actividades de la compañía para la ejecución de cada uno de los propósitos. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

Se menciona que el diseño de la organización social en la compañía, es donde suele determinarse los grados de rango, teniéndose presente las operaciones y así como los diferentes tipos de recursos siendo estos materiales y humanos, que se hacen uso con la finalidad de organizar el trabajo de la empresa con propósitos de conseguirse cada uno de los objetivos definidos.

Dirección

Esta puede comprenderse como la capacidad de poder liderar, motivar a los colaboradores con el fin de conseguir los objetivos de la compañía, a la misma vez que se determinan vinculaciones de larga duración y la capacidad de gestión en beneficio de la organización. Su finalidad es la realización de todos los objetivos, para lo cual hace uso de los recursos humanos, por tal es necesario que se tenga

cuidado en las actividades que ejecutan y se preocupe por conservar apropiadas relaciones con ellos (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

Mejor dicho, la dirección se estima como uno de los órganos más relevantes dentro de una gestión, ya que, este se encarga de orientar y para tal tiene que realizar la función de los líderes para lograr conservar el buen clima laboral en el centro de trabajo, así como motiva la realización de los propósitos institucionales. Mediante de los buenos tratos y un firme monitoreo, dirección, influencia y estimulación para que los empleados se logren sentir comprometidos con los trabajos de la organización.

Control

Para Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) indica que una de las funciones gerenciales de control viene hacer la corrección y la medición del desempeño para avalar que cada uno de los propósitos de la organización y los planes que se diseñaron permitan que estos sean logrados, y además suele relacionarse de una manera estrecha con las funciones de planear y controlar pudiendo estimarse como una de las tijeras que no marchan salvo que estas posean sus dos hojas. Sin planes, y tampoco propósitos, entonces un control no será posible, ya que, el desempeño es necesario que se mida ante los criterios determinados.

Según Hellriegel & Slocum (2019) hace mención que un control se considera como una de las funciones administrativas que se enfocan en el procedimiento de observar las operaciones, con la finalidad de que se aseguren que están realizándose según los planes. Por tal, a través de aquello puede hacerse las correctivas existentes entre lo que respecta los resultados y las metas.

De acuerdo a Reyes (2007) precisa que Control “es uno de los componentes de la administración en donde se consigue la realización eficiente de lo proyectado, mediante la autoridad del quien desempeña el rol de administrador, la cual se ejerce en función de decisiones. A través de este medio se trata de conseguir resultados que se hayan podido conocer y proyectado”. De manera que sin dicho proceso no es posible que se asegure la realización de los planes determinados dentro de la entidad, por tal es de relevancia, para que se conserve tanto el cumplimiento como el orden.

Para Nuño (2012) señala que una de las funciones del control se basa en la corrección y medición del desempeño de los elementos de la compañía, con la finalidad de aseverarse que se logren los propósitos y los proyectos pensados para su alcance.

1.3.1.3 Modelo de Gestión Administrativa

Según Aquino, Vola, Marcelo, & Aquino (2012) este modelo se encuentra compuesto por diversas fases a desarrollar en la secuencia que se procede describir a continuación:

El autor realiza un realce sobre todo modelo de gestión es necesario que posea un análisis estructural funcional, en donde se determina los cargos de cada uno de los departamentos, propósitos para cada uno de estos, así también los canales de comunicación, donde se considera un trabajo de mucha colaboración de cada uno de los integrantes que forman parte de la empresa y total disponibilidad para que se llegue a implementar; análisis de las vinculaciones con demás al tener conocimiento de cada uno de los proveedores se considera de significancia, puesto que, la propia actividad logra la unión entre estos y por último el reconocimiento de los procesos, se considera de significancia que se evidencien los canales funcionales y de interacción (Aquino, Vola, Marcelo, & Aquino, 2012)

1.3.1.4 Importancia de la gestión administrativa

Nuño (2012) hace mención que “la gestión administrativa suele tener una gran significancia en cada una de las operaciones que se comienzan para lograr coordinar el esfuerzo de una colectividad”, mejor dicho, es la manera en donde se espera lograr tanto objetivos como metas, suministrándose de los esfuerzos del talento humano y los recursos para el apropiado desempeño de las operaciones de la entidad a través del proceso administrativo que abarca control, planeación, dirección y organización.

Es sumamente importante, ya que, a través de una gestión administrativa es posible definir el logro de cada uno de sus propósitos, mediante de la coherencia de esfuerzos bien ordenados por el lado de todos los empleados de la organización.

1.3.2. Teoría de Control interno

1.3.2.1. Definición Control interno

Según Eslava (2013) el término de control interno lo precisa como un procedimiento compuesto y más no como una agrupación de mecanismos pesados burocráticos agregados a los propios, ejecutado por el consejo de la parte administrativa, el resto de trabajadores de la empresa, la dirección, el cual se diseña con la finalidad de suministrarse una garantía sensata para alcanzar los objetivos”.

Además, se estima como un ordenamiento jerárquico que trata de obtenerse la realización de los objetivos de la entidad, enfocado en los procedimientos transparentes de un sencillo entendimiento, que hace posible el refuerzo administrativo como el contable de la entidad.

Jones y George (2010) describen que el control interno consiste en verificación y vigilancia del desarrollo de las actividades esté de acorde a la planificación echa, se debe realizar la evaluación del desempeño y tomar acciones correctivas. Esta evaluación que se realiza a una organización se realiza con el objetivo de verificar como se viene ejecutando las estrategias, metas y se monitorea y de ser necesario se aplica correcciones que conlleven a conseguir los objetivos y la empresa logre ser eficaz y eficiente.

Según Catácora (1996) el Control Interno es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) señalan que hace referencia a los procedimientos para avalar que las conductas y así como las decisiones suelen apearse a las normativas de la empresa y también de los requerimientos legales, incluyendo las leyes, normativas, procesos y metas” (p.322).

1.3.2.2. Principios del control interno.

Para Perdomo (2004) sobresale cargos, los cuales deben existir en cada uno de los procedimientos de la organización, que se hallen bien determinadas y limitadas para todo órgano o empleado. Las actividades necesitan contar con dos

individuos para lo que respecta su realización. Acerca de la protección de datos contable que debe de tenerse. La realización de la actividad por los trabajadores necesita que sea perfeccionado. La base de las actividades solo le debe de competir al departamento de contabilidad.

Concernientemente a lo anterior sobresale claramente que se debe de contarse con ocupaciones, las cuales posibilitan que se cuente con la reserva de datos, de este modo la base de datos de las actividades contables sea propio del departamento de contabilidad y que ningún individuo debe realizar tal ocupación, la actividad debe realizarse para mejorarlo entre 2 individuos como acciones de eficiencia y protección (Perdomo, 2004)

1.3.2.3. Importancia del Control Interno

Para Fonseca (2010) el control interno suele considerarse como algo de suma importancia en lo que respecta la conducción de la empresa con el monitoreo y de las actividades, ya que, hace posible el manejo apropiado de los bienes, ocupaciones y datos propios de la organización establecida, con la finalidad de producir indicaciones fiables de su estado y las operaciones en el mercado.

Por otra parte, Sánchez (2012) se considera de significancia que el control interno, es un instrumento que contribuirá al director o dueño de la organización a tener conocimiento en que parte de los procedimientos están dándose errores y cuáles son las medidas correctivas.

Por lo tanto, el control interno es significativo para todo tipo de empresa, sin tener en cuenta el tamaño que posea, teniendo por función producir confiabilidad en lo que respecta sus operaciones y protección de los respectivos bienes de la empresa, haciendo posible que se llegue a la eficacia y eficiencia de cada uno de los recursos que interceden, así como permite realizar correcciones en caso se necesiten, puesto que, evidencia su debilidad.

1.3.2.4. Objetivos del control interno

Para Jones y George (2010) Los objetivos que tiene el control interno en la organización conducen que se tenga un mejor control y monitoreo de las acciones que se realiza, de acuerdo a la planificación y se tiene los siguientes objetivos:

Fomentar y mejorar el nivel de la eficacia, eficiencia, economía y transparencia en las actividades de la empresa, así como es la calidad de los servicios públicos que facilita.

Atender y proteger tanto los bienes como los recursos del Gobierno ante cualquier manera de pérdida, avería, utilidad inadecuada y acciones ilegales, así como cualquier suceso anormal o estado nocivo que puede llegar a perjudicarlos.

Efectuando las normas aplicables a la empresa y las actividades.

Avalando el nivel de fiabilidad y las oportunidades de datos.

Fomenta e impulsa la practicidad de los valores de la empresa.

Origina la realización por el lado de los servidores públicos o administrativos de rendir cuentas por los respectivos fondos como bienes públicos a su cargo y/o por una misión y propósito representante y admitido.

Suscitar que se forme un valor legal a los respectivos bienes y servicios consignados a la nacionalidad. (Jones y George, 2010)

1.3.2.5. Importancia del control interno

Para Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) describen la importancia de control interno en la organización porque genera beneficios, destacando que su aplicación fortalece, definiendo acciones que implican y conllevan a conseguir los objetivos de la empresa. la importancia que implica el desarrollo y aplicación del control interno ofrece los siguientes beneficios:

Desarrollar el control interno ayuda a desarrollar acciones que mejore el rendimiento empresarial.

La contribución de la aplicación permite que la gestión sea óptima, logrando obtener beneficios para gerencia, administración, diferentes procesos y áreas donde se desarrolló el control interno. Se evita los actos de corrupción, robos, acciones contra la ética de trabajo. Tener un control interno logra fortalecer a la organización para lograr sus objetivos organizacionales, monitorear el desempeño para evitar pérdida de recursos económicos y otros.

Otra de las ventajas, del control interno ayuda que los datos e información

financiera, datos contables asegura que esta información llegue a las personas indicadas, cumpliendo las reglas, leyes evitando perdidas, robos y logrando tener una buena reputación.

Teniendo en cuenta que el control interno se viene ejecutando en la mayoría de empresas privadas y públicas este debe cumplir las expectativas, buscando que se cumplan los objetivos de acuerdo a lo planificado.

1.3.2.6. Fundamentos del control

Según Cepeda (2006) estos fundamentos cumplen un papel fundamental en la organización, ya que permite tener la verificación y monitoreo directo a las acciones empresariales en todos sus niveles:

Autorregulación: consiste en la capacidad que tiene cada organización para aplicar y hacer conocer sus procedimientos, normas y políticas que son aplicadas para obtener beneficios de eficiencia y eficacia producto de sus acciones en el día a día, destacando que el trabajo que se realiza sea ético y transparente para la colectividad y los interesados.

Autocontrol: consiste que en las entidades públicas no se tiene un control estricto; pero se busca que los profesionales realicen sus labores de manera transparente sin importar el puesto o cargo que este tenga, para ello se debe evaluar el trabajo que se realiza, los procesos y debe asumir la responsabilidad cada integrante en base a valores éticos y acciones que demuestren un trabajo que busca alcanzar objetivos.

Autogestión: este fundamento integra a los dos anteriores, teniendo como finalidad lograr efectividad en las actividades designadas. Se caracteriza por la aplicación de manera óptima y efectiva la función administrativa pública de acuerdo a la ley logrando interpretar y coordinar acciones en beneficio de la organización.

1.3.2.7. Dimensiones del control interno

Jones y George (2010) precisan que este control interno se encuentra comprendido por cinco elementos interrelacionados, que proceden de un modo la administración lleva la empresa, y se encuentran compuestos a los procedimientos direccionales, clasificándose de la manera siguiente:

Ambiente de Control

Se caracteriza porque está compuesta por las normas, procesos, procedimientos, políticas que están bien estructurados y son de soporte para la ejecución y aplicación del control interno en la empresa. destacando que este afecta desde el cargo de menor nivel hasta el mayor cargo quienes deben ser los más interesados en buscar resultados óptimos, también se incluye normas de comportamiento y conducta para el personal.

Indicadores se considera lo siguiente: integridad y valores éticos. responsabilidad de supervisión, reclutar, capacitar y retener personas competentes, establecimiento de estructuras, asignación de autoridades y responsabilidades

Evaluación del Riesgo

Consiste que el riesgo es una posibilidad de la ocurrencia de hechos que afecte de manera negativa a los planes propuestos por la empresa. Y esta evaluación se fundamente en la verificación continua a fin de determinar posibles actos para cual se deben preparar para reducir o evitar estos riesgos que se presenten.

Indicadores: Identificar y analizar riesgos para su mitigación, considerar la posibilidad del fraude, identificar y evaluar cambios.

Actividades de Control

Consiste en la definición las políticas y procedimientos que han descrito y han sido aceptados por los integrantes de la empresa que se han determinado para reducir los riesgos que pongan en peligro el alcance de las metas. Estas actividades deben tener el compromiso y ser parte de las actividades en la organización para que se logre o se busquen acercarse a los objetivos empresariales.

Indicadores: considera a la selección y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos, implementar políticas y procedimientos

Información y Comunicación

Consiste que la organización debe contar con información oportuna y necesaria para asignar la responsabilidad que logran el control interno para

alcanzar los objetivos. En la empresa las diferentes actividades que se realizan generan información importante y de calidad tanto fuera de ella y en la parte interna para mejorar el control interno.

Indicadores: considera a generar y utilizar información de calidad para apoyar el funcionamiento del control, comunicar internamente los objetivos y responsabilidades del control.

Actividades de Supervisión

Estas actividades permiten generar un constante monitoreo y supervisión de los procesos y la operatividad de la empresa que busca evaluar la planificación y si se viene realizando de acuerdo a este plan, el control interno busca que los resultados se acerquen a los que se ha planificado. Indicadores: considera llevar a cabo evaluaciones para determinar si los componentes del CI están presentes y funcionando, evaluar y comunicar oportunamente las deficiencias del CI.

1.3.2.8. Tipos de Control

De acuerdo a Gaitán (2006) describe los tipos de control que se tiene en cuenta en las empresas para poder tener una mejor vigilancia de las actividades, el personal, recursos:

Por su función

Control Contable: Horngren (2010) manifiesta que este control contable comprende las metodologías y procesos gracias a los que se facultan las actividades comerciales, salvaguardándose los denominados activos y garantizándose la precisión de la base de datos financieros. Estos eficientes controles contables ayudan a incrementar al máximo el nivel de la eficiencia, asimismo de que valen para minimizar al mínimo el resto, las equivocaciones involuntarias y las estafas.

Por la ubicación

Control Interno: Se encuentra integrado por las diferentes metodologías y disposiciones diseñados por el elevado direccionamiento, elaborado por los recursos humanos de la empresa con la finalidad brindar seguridad y la fiabilidad a

los datos que se producen en las transacciones económicas, promoviendo tanto la eficacia como la eficiencia de las actividades de la institución económica y asegurarse el cumplimiento de las leyes internas y el conocimiento de la empresa.

Control Externo

Se lleva a cabo mediante un análisis independiente por el lado de las unidades apropiadas para brindarle validez, así como credibilidad de los servicios y los bienes que se les ofrecen a los consumidores. Este tipo de control suele ser de carácter público y es considerado por parte de los controles externos sobre una audiencia externa, audiencia sobre estados financieros, sistema de datos automáticos, tributación, entre otros. (Cepeda, 2006).

Por la acción

Control concurrente: Se practica de un modo simultáneo a la ejecución de operaciones, como algún procedimiento perpetuo. Este tipo de control no sirve de nada para lograr cada una de las metas de la empresa.

Control Posterior: Suele aplicarse posteriormente a la realización de las actividades proyectadas. El propósito se basa en facilitar datos para contrastar los resultados conseguidos, en la correlación con lo preestablecido.

Otras Clasificaciones

Control Preventivo: Según Cepeda (2006) indica que es de exclusivo compromiso de toda empresa como parte miembro de los mismos sistemas de lo que respecta el control interno. Por este motivo, se menciona que el control provisorio es interno siempre. Puesto que, los directivos de cada una de las organizaciones son los encargados de aseverar que los controles preventivos se encuentre compuesto dentro de los sistemas financieros, así como los administrativos, y se ejecute por los colaboradores internos encargados de llevar a cabo tal actividad.

Control Directivo: Es llevado a cabo con el propósito de manifestar algunos fenómenos dentro de los procedimientos para que después tome las medidas correctoras.

Control Correctivo: El control correctivo se encargará de erradicar comportamientos y efectos peligrosos que en su aproximación se muestran en cambios.

1.4 Formulación del problema

¿De qué manera la gestión administrativa mejorar el control interno de la empresa panificadora Las Delicias de Santa Rosa E.I.R.L – Lima?

1.5 Justificación

Se justificará desde el punto de vista teórico porque se usarán teorías de auditoría administrativa y de control que sirven para mejorar el conocimiento y poder entender el problema de empresa y definir las posibles alternativas de solución en base a las teorías que son como guías de estudios ya probados científicamente

La justificación practica está determinada por la propuesta de la auditoria administrativa que sirve como posible solución al problema de control de la empresa, permitiendo tener una mejor gestión empresarial y poder lograr sus objetivos para un mejor crecimiento como empresa (Carrasco, 2008)

Se justifica socialmente por la importancia que significa la aplicación de estudio mejorando la empresa que impacta de manera directa en los trabajadores, clientes, vecinos al contar con una organización mejor gestionada ofrece mejores productos y contribuye para el desarrollo de la comunidad y de manera indirecta también beneficia a otros integrantes de la comunidad como productores de trigo e industrias relacionadas a la panadería. (Carrasco, 2008).

1.6 Hipótesis

H₁: Si se propone estrategias de gestión administrativa se mejora el control interno en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima.

H₀: Si se propone estrategias de gestión administrativa no se mejora el control interno en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima

1.7.2 Objetivos específicos

Analizar la gestión administrativa en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima.

Diagnosticar el nivel de control interno en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima.

Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Descriptiva: trata de definir tanto las características como las propiedades y los respectivos perfiles de los grupos, individuos, procesos, sociedades, propósitos que se encuentran sometidos a una evaluación, y tratan de calcular o recaudar datos de modo independiente o ya sea también conjunta acerca de las definiciones o de las variables seleccionadas. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

En esta investigación se aplicó el tipo descriptivo porque se describió las variables las unidades estudio con el objetivo de medir las variables de control interno y auditoria administrativa para analizar, conocer y evidenciar los resultados obtenidos en la empresa panificadora las Delicias de Santa Rosa.

Propositiva: un estudio es de tipo propositivo porque se fundamenta que se tiene una necesidad o existe un vacío en una organización, después de obtener los resultados y analizar la información y emitir los resultados descritos se describe una propuesta como alternativa de solución al problema (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) En esta investigación se realizó un estudio propositivo, ya según la auditoria administrativa la empresa tiene dificultades internas que deben ser mejoradas y para ello se propuso estrategias de control interno en la panificadora.

Diseño de investigación

Diseño no experimental: se lleva a cabo sin realizar manipulación alguna de las unidades. Mejor dicho, se trata de investigaciones en donde no se hacen variaciones de una manera intencional las variables conocidas como independientes para de este modo conocer la consecuencia que causan sobre las demás unidades” (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014, p. 152)

Se utilizó este diseño de investigación no experimental porque no se realizó ninguna alteración o manipulación de las variables que se investigaron en la panificadora las Delicias de Santa Rosa. Asimismo, el diseño que se utilizó esta investigación es un descriptivo simple, que se representa a continuación:

Asimismo, la presente investigación se basó en un descriptivo simple propositivo, que se detalla a continuación:



M: Muestra

O: observación y medición de las variables

P: Propuesta

2.2 Población y muestra

Población

Hernández, Fernández & Baptista (2014) mencionan que “la población se considera como aquella agrupación de cada uno de los temas que conciertan con alguna variedad de detalles” (p.174). La población está conformada por los trabajadores operativos, administrativo y propietarios de la panificadora las Delicias de Santa Rosa, se serán para de la presente investigación y lo conforman 16 personas.

Muestra

Se aplico un tipo de muestreo censal, está conformada por la misma población, porque las unidades de estudio son pequeñas, se investigarán a los 16 integrantes panificadora las Delicias de Santa Rosa. La definición censal se entiende que, al tener una muestra igual a la población de estudio, se reconoce como muestra censal, ya que se consideran todos sus integrantes como muestra Según (Hayes, 1999)

2.3 Variables y operacionalización

Variables

Gestión administrativa: Describe que la gestión administrativa es un proceso de diseñar y mantener un ambiente donde individuos, que trabajan juntos en grupos, cumplen metas específicas de manera eficiente (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

Definición Conceptual. - Según Jones y George (2010) manifiestan que el control es vigilar que el desempeño de las actividades se ajuste a lo planificado,

que consiste en evaluar el desempeño y adoptar, si fuera necesario, medidas correctivas. Evaluar en qué medida la organización consigue sus metas y emprende las acciones correctivas necesarias para sostener o mejorar el desempeño.

Operacionalización

La operacionalización de variables se ha realizado, de acuerdo a las variables que se han considerado en la investigación y teniendo en cuenta a los autores que definieron a gestión administrativa y al control interno de las cuales se han obtenido las dimensiones, indicadores y sus respectivas preguntas que han recogido la información de la población de estudio.

Tabla 1

Operacionalización de gestión administrativa

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica e instrumento
Gestión Administrativa	Planeación	Visión	¿La empresa tiene una visión definida y tiene conocimiento de ella?	Encuesta Cuestionario
		Misión	¿Considera que se trabajan con objetivos que apuntan a lograr la visión? ¿Considera que la misión de la empresa, busca ofrecer productos de calidad, atender y satisfacer al cliente?	
		Valores	¿La misión de empresa ha sido tomada, teniendo en cuenta a todos los trabajadores? ¿Se han definido los valores de la empresa?	
		Objetivos	¿Usted conoce y cumple los valores que se tienen en la empresa? ¿Se han planificado objetivos a largo plazo para la empresa?	
	Organizar	Manuales	¿El gerente de la empresa tiene definido los objetivos a corto plazo? ¿Se cuenta con manuales de procesos para la producción en la panadería?	
		Reglamentos	¿Se cuenta con manuales para el proceso en rapidez y calidad de atención al cliente? ¿Se tiene definido un manual de organización de funciones?	
		Organigrama	¿Usted cumple sus funciones, según sus actividades que le designaron? ¿Considera que la empresa tiene un organigrama que se tiene definido las funciones de cada integrante?	
	Dirigir	Liderazgo	¿Se tiene un encargado de recursos humanos para atender sus necesidades y requerimientos? ¿Considera que el gerente de la empresa, tiene un buen liderazgo que guía a sus colaboradores?	
		Motivación	¿El gerente de la empresa, hace motivación directa para el desarrollo de su trabajo? ¿Le ofrecen motivación económica para mejorar su desempeño?	
		Gestión	¿Considera que el gerente tiene capacidad de gestión que ha logrado mejorar las ventas? ¿Se ha logrado descuentos con proveedores porque se tiene pedidos exclusivos de harina, manteca, levaduras y otros insumos?	
		Controlar	Cumplir objetivos	
	Control de personal		¿Se tiene control del personal para que cumpla con sus actividades y las disposiciones de salubridad en el trabajo? ¿Se tiene un control del desempeño de cada integrante de la empresa?	
Control	¿Se tiene un control del plan estratégico, para verificar que, si están cumpliendo, lo que se ha dispuesto?			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnica o instrumento
Control interno (Jones y George, 2010)	Ambiente de control	Normas	¿Considera que en la panificadora las Delicias de Santa Rosa tiene normas definidas? ¿El personal cumple las normas que se han dispuesto en la empresa?	Encuesta y cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa.
		Procesos	¿Se tienen definido los procesos de la producción en la panadería (cantidades de acuerdo a la demanda)? ¿Se cuenta con un adecuado proceso operativo (la atención es eficiente para el cliente)? ¿Se tiene definido un proceso de calidad y servicio de los productos que se ofrece al cliente?	
		Estructuras	¿Se tiene definido la estructura organizacional gerente, administrador, contador, vendedores)? ¿Se tienen cada puesto y las tareas de cada colaborador en la empresa?	
	Evaluación de riesgo	Nivel de identificación riesgos	¿Se identifican los riesgos económicos y financieros en la empresa? ¿Se identifican los riesgos tributarios que pueden afectar la rentabilidad de la empresa? ¿Se identifican los riesgos de mercado como incrementos de precios de los insumos)	
		Posibilidad de ocurrencia de un riesgo	¿Se tiene determinado que riesgos pueden ocurrir y afecten el desarrollo de las actividades de la empresa? ¿Se identifican los cambios externos e internos que pueden afectar a la empresa?	
		Evaluación de riesgos	¿Existe riesgos internos que pueden afectar el cumplimiento de objetivos de la empresa? ¿Se evalúa de manera frecuente los posibles riesgos en la empresa?	
	Actividades de control	Nivel políticas	¿Se tienen definidas las políticas en la panificadora las Delicias de Santa Rosa? ¿Se cumplen las políticas en la empresa?	
		Nivel procedimientos	¿Se tienen los procedimientos adecuados para evitar algún tipo de riesgo? ¿Se cumplen los procedimientos de que se tiene en la empresa?	
		Nivel control de riesgos	¿Se tiene definidas la forma de control de riesgos que pueden afectar a la empresa? ¿Se cuenta un control operativo para evitar desperdicio o pérdidas de insumos?	
	Información y comunicación	Nivel de información	¿Considera que la administración utiliza información relevante para apoyar el funcionamiento del Control?	
		Grado de comunicación	¿Considera que se comunica los objetivos de la organización a los colaboradores? ¿Considera que se tiene una adecuada comunicación entre colaboradores y gerencia?	
	Actividades de supervisión	Actividades de autocontrol	¿Se tiene actividades de autocontrol incorporado a los procesos y operaciones de supervisión con fines de mejora y evaluación?	
Supervisión de la empresa		¿Se supervisa las actividades todas las actividades de la empresa? ¿La supervisión ayuda a direccionar los esfuerzos para lograr los objetivos de la empresa?		

Fuente: Elaboración propia

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica empleada en esta investigación, es la encuesta fue aplicada a los colaboradores de la organización con el propósito de recolectarse la información que hizo posible que se conozca la gestión administrativa de la empresa panificadora las Delicias de Santa Rosa. Encuesta: según Arbaiza (2014) señalo que “se basa en la metodología más apropiada, fiable y validado cuando se trata de conseguirse datos de los individuos” (p. 209).

Observación: esta técnica es aplicada por el observador de manera directa sin hacer preguntas a los involucrados y registra lo que ve. (Arbaiza, 2014, p. 202)

Esta técnica se aplicó para observar de manera directa la problemática que se describe como planteamiento del problema de la presente investigación y posteriormente la formulación del mismo.

Instrumento

Se utilizaron dos cuestionarios uno para la medir la gestión administrativa que tuvo 22 preguntas, para el control interno estuvo conformada por 26 ítems que permitieron recoger la información de la población de estudio. Se con tuvo como alternativas basadas en la escala de Likert, desde total desacuerdo (1), hasta el total acuerdo (5). Cuestionario: “se basa en una agrupación de interrogantes con relación a una o demás unidades a calcularse” (Hernandez, Fernández & Baptista 2014, p. 217). La guia de observación, se utilizó para recoger datos necesarios para el planteamiento del problema encontrado en la empresa.

Validez

La validación fue realizada por la cordura de tres especialistas, los cuales se encargaron de validar la herramienta de investigación, lo cual hizo posible que dicho cuestionario posea la validez para su empleo. “El termino de validez, hace referencia al nivel en que una herramienta calcula verdaderamente la unidad que se trata de calcular” (Hernandez, Fernández & Baptista 2014, p. 200)

Confiabilidad

Para Hernadez, Fernández & Baptista (2014) precisan a “la fiabilidad como uno de los instrumentos que permiten medir, haciendo referencia al nivel en que empleamiento repetido a un mismo sujeto o ya sea objeto genera iguales resultados”. (p. 200)

La fiabilidad se encuentra definida por la evaluación de información recolectada con el Alfa de Cronbach, en la que se pudo conocer el nivel de la fiabilidad a través del programa estadístico SPSS V25, haciendo posible saber si la información recaudada es confiable para el presente estudio, obteniéndose el nivel de confianza con un 0.97 nivel de confianza de la información conseguida mediante la encuesta.

2.5 Procedimiento y análisis de datos

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014) manifiesta que el procedimiento para que se obtengan los datos, se basa en diseñar un plan específico de procesos que lleven a congregación información con un objetivo en definitivo” (p. 198)

El procedimiento para la obtención de los datos en la empresa panificadora las Delicias de Santa Rosa, se realizó de acuerdo a los siguientes pasos:

Primer paso: en primer lugar, se tuvo definido el objetivo de la investigación de acuerdo a las variables y se definió la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que estuvo conformado por 26 ítems para recolectar datos de control interno en la empresa panificadora las Delicias de Santa Rosa.

Segundo paso: una vez definido el cuestionario se procedió a realizar la validación del instrumento por medio de juicio de expertos, que fueron 3 los encargados de verificar y hacer sus observaciones pertinentes para mejorar y que este recoja la información adecuada para esta investigación.

Tercer paso: se solicitó permiso a la administración y gerencia de la empresa y colaboradores, se explicó la finalidad de la encuesta y se procedió a entregar las encuestas impresas con un lápiz para que puedan marcar de acuerdo a su criterio entre las alternativas que se ofrece, posteriormente se recogió la información para la tabulación.

Cuarto paso: en este paso se tabulo los datos en el programa Excel y luego se pasó al programa SPSS 22, en la que se analizó mediante tablas de frecuencias para la presentación de los resultados mediante tablas y gráficos, en la que se analizó los datos obtenidos de acuerdo a los resultados.

2.6 Criterios Aspectos éticos

Tabla 3

Presentación de criterios éticos

Criterios	Características éticas del criterio
Consentimiento informado	Los datos recolectados fueron a través de un consentimiento pleno de las personas participantes. En la investigación la información que se obtuvo fue con autorización previa, así como con consentimiento de contribuir con la investigación por el lado de los miembros de la población.
Confidencialidad	La información que se recolectó fue cuidadosamente obtenida ya que no se pidió datos precisos como nombres u otros datos personales, la encuesta fue respondida de manera anónima.
Observación participante	Los participantes fueron comunicados de las acciones que se iba realizar y como era el procedimiento de la recolección de datos y para que se iba usar.

Fuente: (Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo 2012)

2.7 Criterios de rigor científico

En cuanto a los criterios de rigor científico de este estudio se considerarán los siguientes:

Tabla 4

Criterios de rigor científico para esta investigación

CRITERIOS	Procedimiento
Credibilidad	Según Saumure y Given citado por Hernández, Fernández & Baptista (2014) hace referencia que si el estudiador consigue captar la significancia profunda de las vivencias de los miembros que colaboran con la investigación. La credibilidad en la investigación puede revelar que el estudio es con la información real y que no se desarrollado ningún sesgo según las creencias del investigador.
Transferibilidad y aplicabilidad	El entorno en que se llevó a cabo el estudio fue descrito en las diferentes infraestructuras de la empresa. Los datos que se recaudarán serán de la población, puesto que, se investiga a cada uno de los miembros de la organización.
Confirmabilidad y neutralidad	Cada uno de los resultados deben ser contrastados con ayuda de estudios y de investigaciones científicas, que fueron realizadas y las cuales fueron considerados en el estudio como referencias.

Fuente: Saumure y Given citado por (Hernandez, Fernanadez, & Baptista, 2014)

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y gráficos

3.1.1. Instrumentos de recolección de datos fiabilidad y validez

En esta investigación se ha considerado aplicar el análisis de la confiabilidad del instrumento, mediante el estadístico SPSS 25, de manera específica con el Alfa de Cronbach, que está representada en la siguiente tabla.

Tabla 5

Nivel de confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad			
Cuestionario de gestión administrativa		Cuestionario de control interno	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
0,979	24	0,979	26

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis de la confiabilidad de los instrumentos aplicados, en esta investigación se tuvo que el instrumento de gestión administrativa es de 0,979 de confiabilidad y el mismo resultado en el cuestionario del control interno, lo que permite determinar que ambos instrumentos han sido confiables y se ha permitido recoger la información de las unidades de estudio.

La validez, de los cuestionarios utilizados para recoger la información ha sido verificado, revisado por expertos que han aportado sus recomendaciones y sugerencias para mejorar los instrumentos y permitieron brindar consistencia a las preguntas formuladas

Tabla 6

Validez de expertos

Expertos	Descripción
Carla A. Salvador Atauchini	Aprobado con observaciones
Epifanio Rojas Zúñiga	Aprobado
Miguel Ángel Torobeo	Aprobado con sugerencias

Fuente: Elaboración propia

3.1.2. Características generales de la población de estudio

En esta investigación la población de estudio, han sido los colaboradores de la empresa panificadora las Delicias de Santa Rosa, de esas personas se presentan las características que se detallan a continuación:

Tabla 7

Descripción de la población

Valoración	Descripción	n	%
Edad	De 17 a 30 años	11	69
	De 31a 40 años	3	19
	De 41 a 50 años	2	13
	Total	16	100
Sexo	Masculino	6	38
	Femenino	10	63
	Total	16	100
Grado de estudios	Con secundaria	3	19
	Técnico	8	50
	universitaria	5	31
	Total	16	100
Años de experiencia	De 1 a 3 años	9	56
	De 4 a 6 años	4	25
	De 6 a más	3	19
	Total	16	100
Consentimiento informado	Si	16	100

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados, encontrados en la población de estudio, el 69% de encuestados tiene un rango de edad de 17 a 30 años, lo que da entender que la mayoría son personas jóvenes, las que trabajan en esta empresa. Asimismo, en su mayoría son mujeres que laboran 63%, ya que se requiere vendedoras y personas que despacho y tienen mayor facilidad y carisma para atender al cliente. Respecto, al grado de estudios el 50% son profesionales con carrera técnica y mayormente los colaboradores tienen una experiencia de un rango de 1 a 3 años son el 56%, debido a que la mayoría son jóvenes. Y finalmente el consentimiento informado fue aceptado por todos los integrantes.

3.1.3. Resultados de la investigación

Primer objetivo: Analizar la gestión administrativa en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima.

Tabla 8

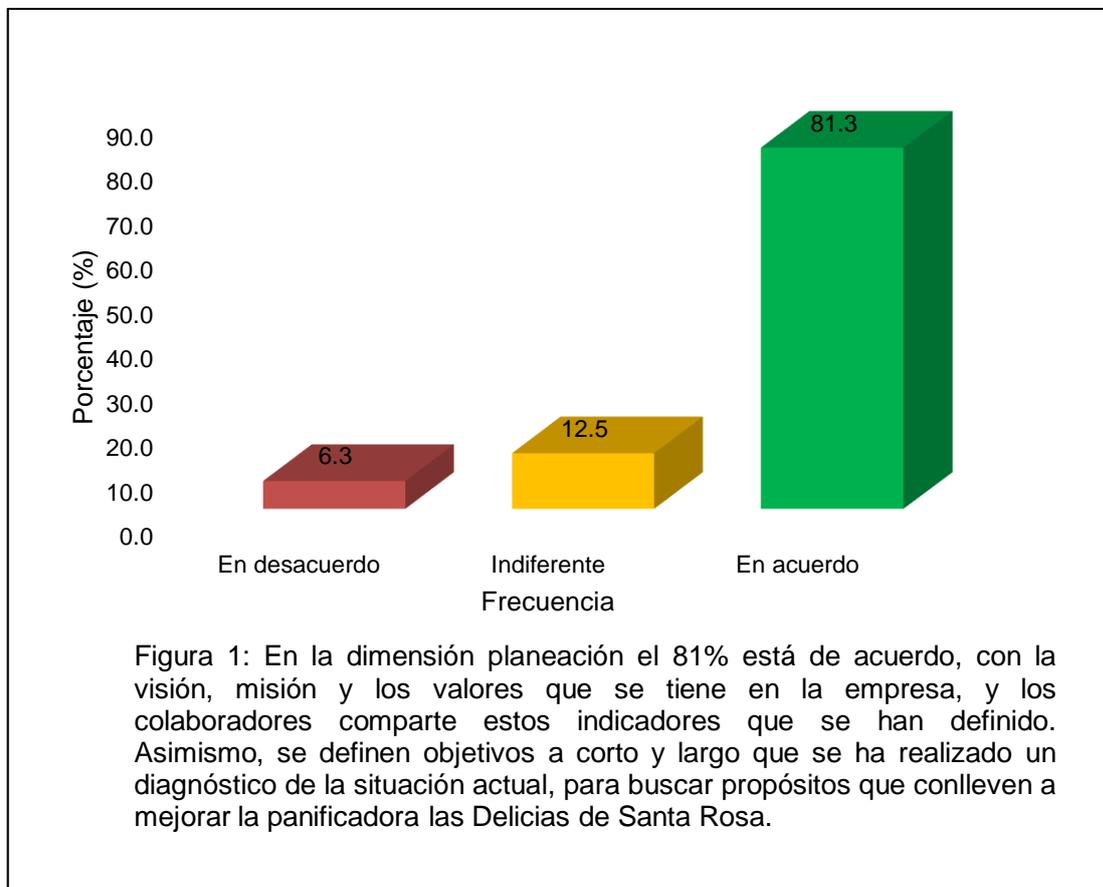
Dimensión planeación

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	6.3
Indiferente	2	12.5
En acuerdo	13	81.3
Total	16	100.0

Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Figura 1

Dimensión planificación



Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Tabla 9

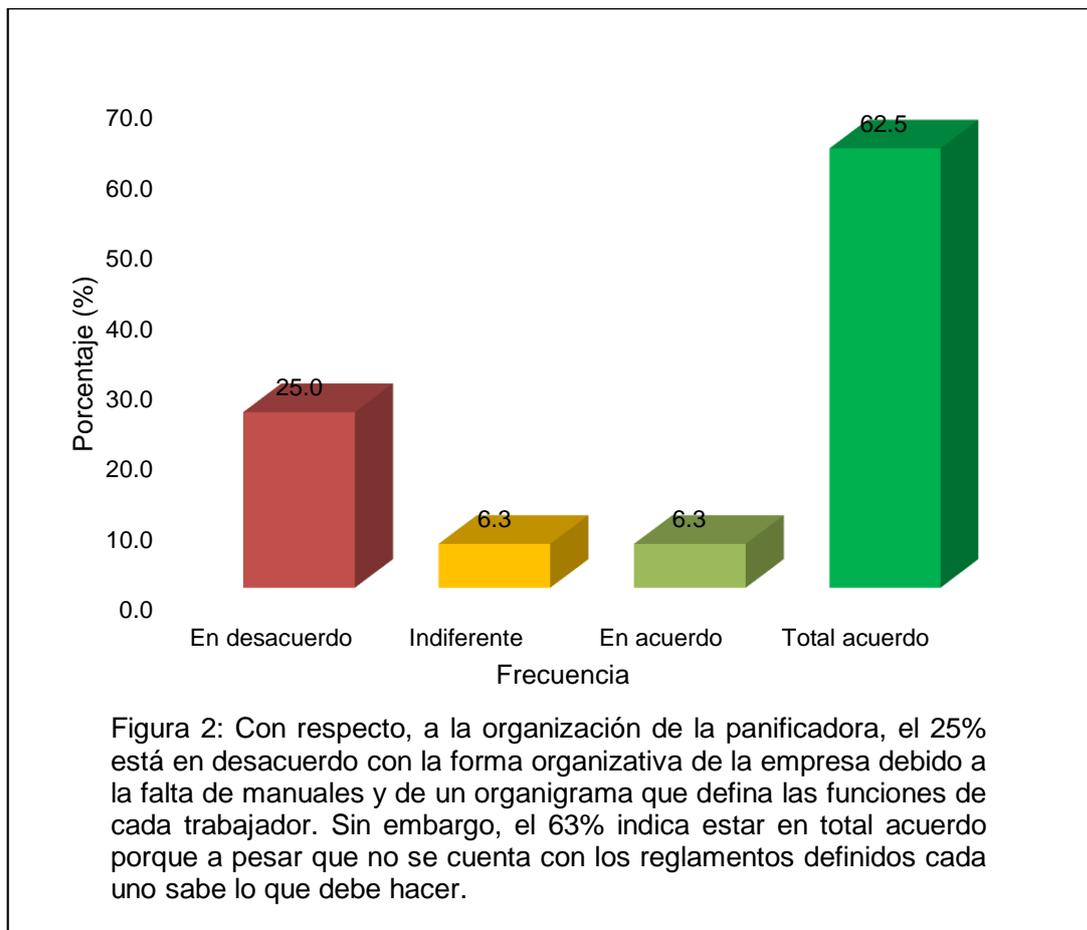
Dimensión organización

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	25.0
Indiferente	1	6.3
En acuerdo	1	6.3
Total acuerdo	10	62.5
Total	16	100.0

Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Figura 2

Dimensión organización



Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Tabla 10

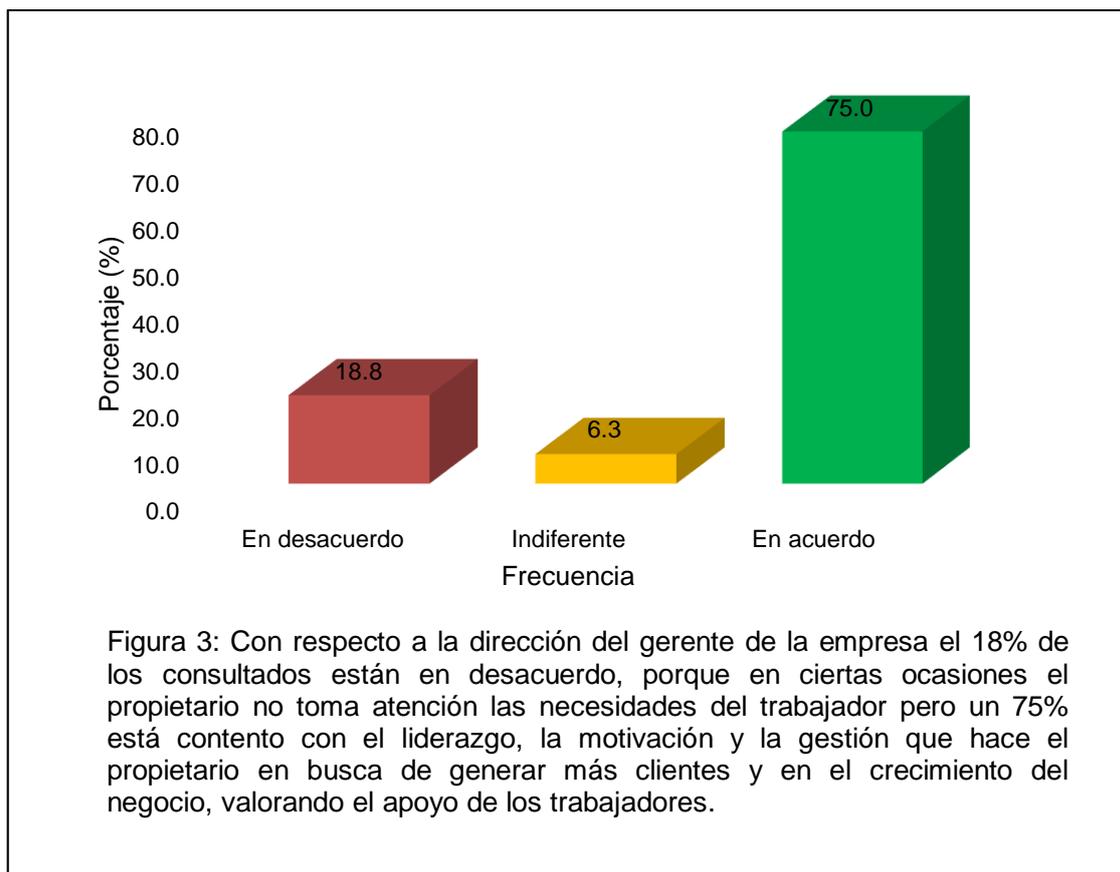
Dimensión dirección

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	18.8
Indiferente	1	6.3
En acuerdo	12	75.0
Total	16	100.0

Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Figura 3

Dimensión dirección



Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Tabla 11

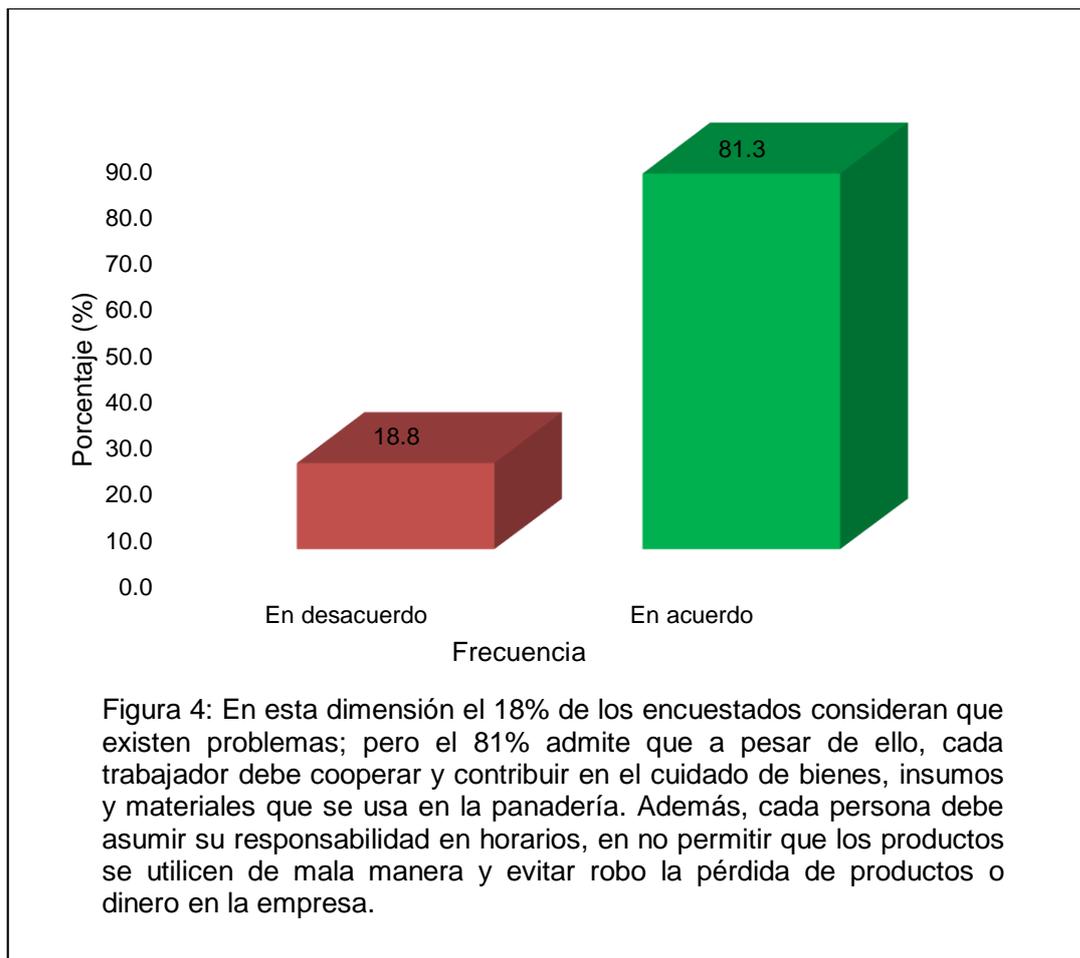
Dimensión de control

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	18.8
En acuerdo	13	81.3
Total	16	100.0

Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Figura 4

Dimensión de control



Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Segundo objetivo: Diagnosticar el nivel de control interno en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima.

Tabla 12

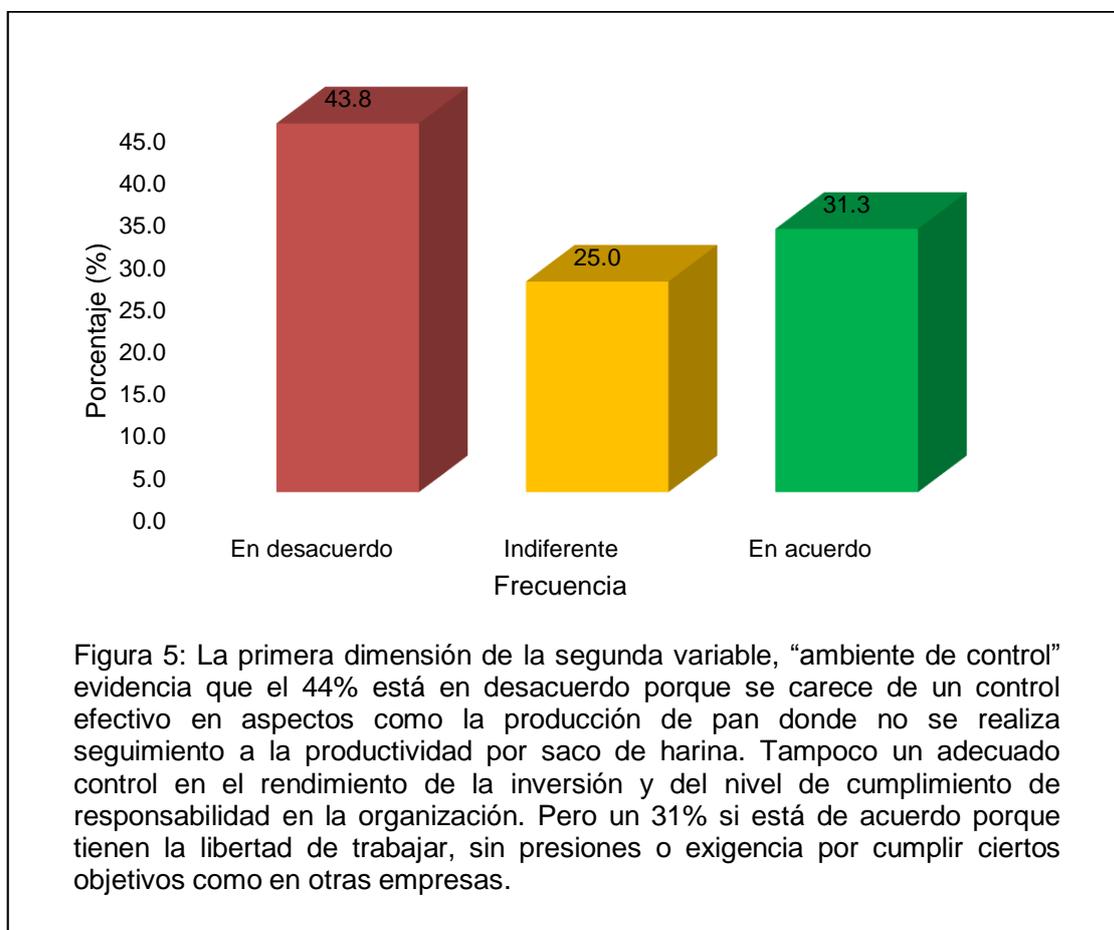
Dimensión ambiente de control

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	43.8
Indiferente	4	25.0
En acuerdo	5	31.3
Total	16	100.0

Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Figura 5

Dimensión ambiente de control



Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Tabla 13

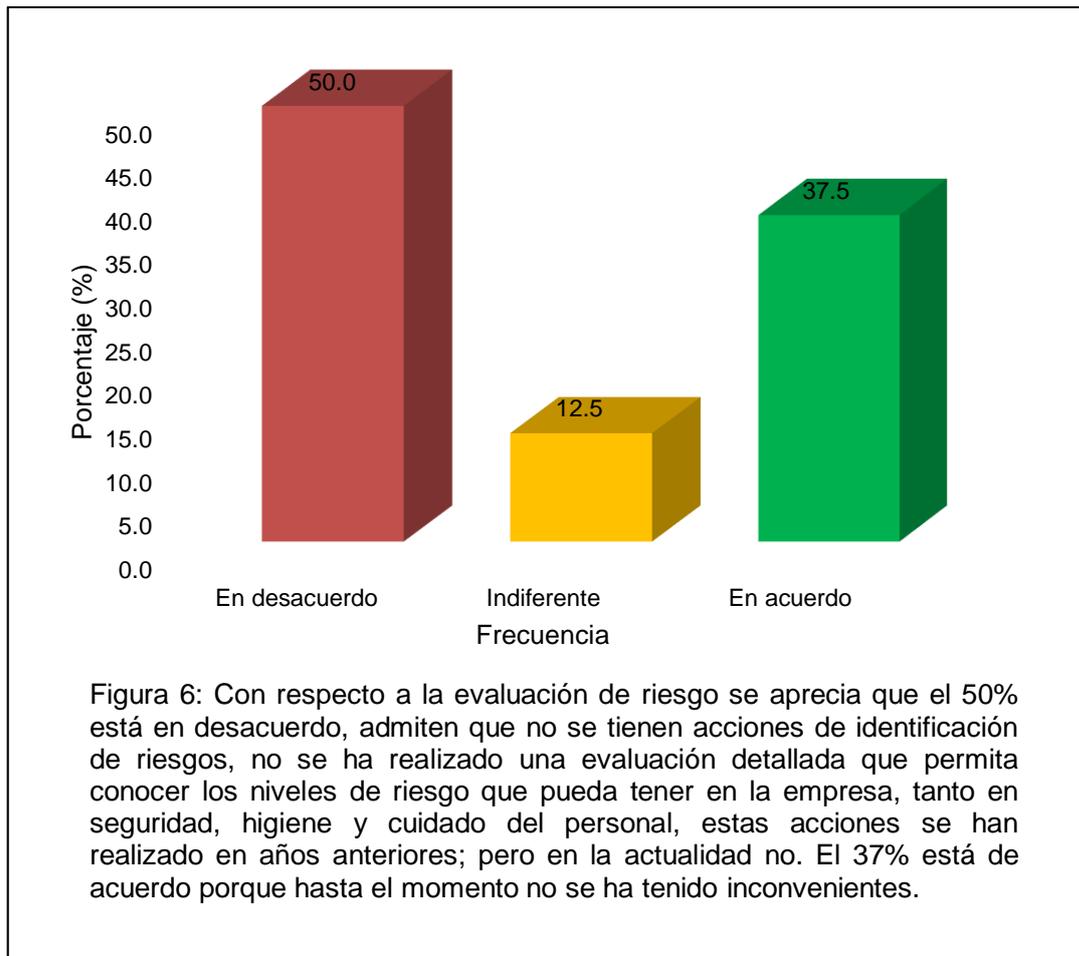
Dimensión evaluación de riesgo

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	8	50.0
Indiferente	2	12.5
En acuerdo	6	37.5
Total	16	100.0

Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Figura 6

Dimensión evaluación de riesgo



Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Tabla 14

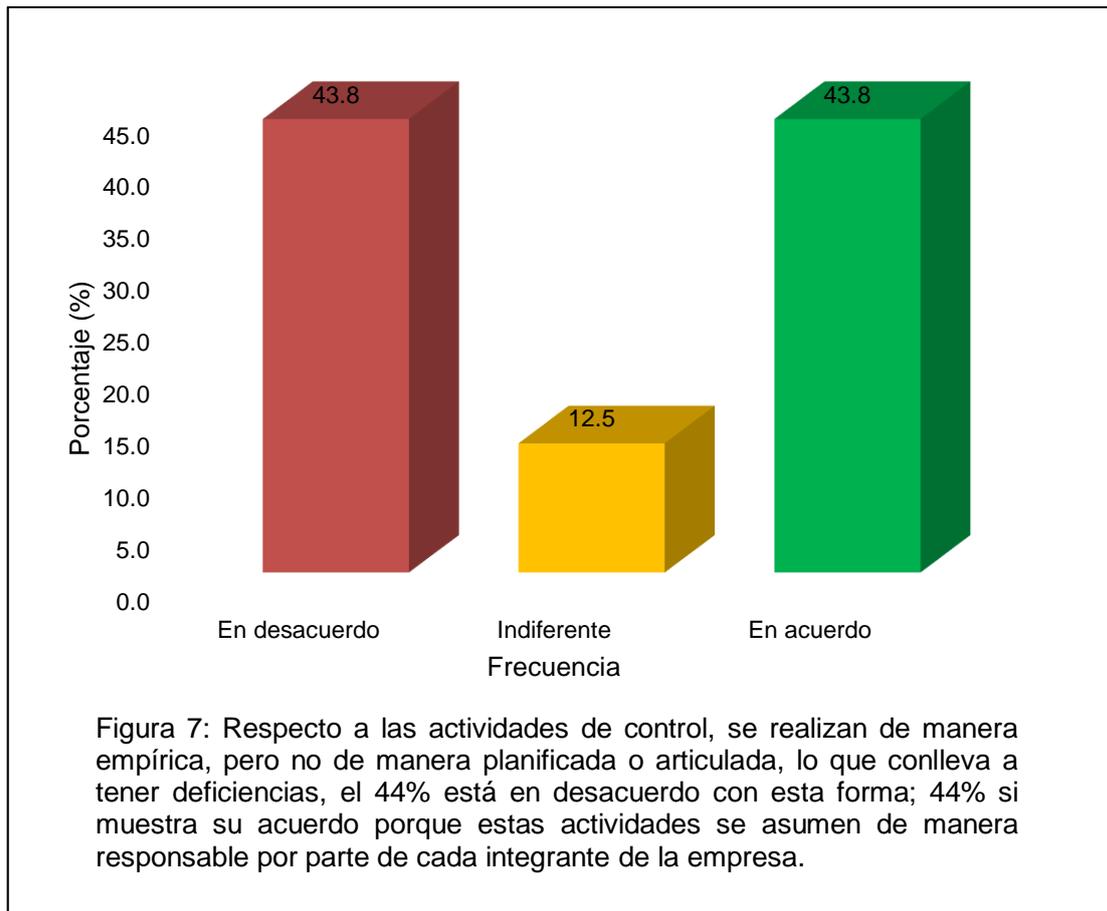
Dimensión de actividades de control

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	43.8
Indiferente	2	12.5
En acuerdo	7	43.8
Total	16	100.0

Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Figura 7

Dimensión de actividades de control



Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Tabla 15

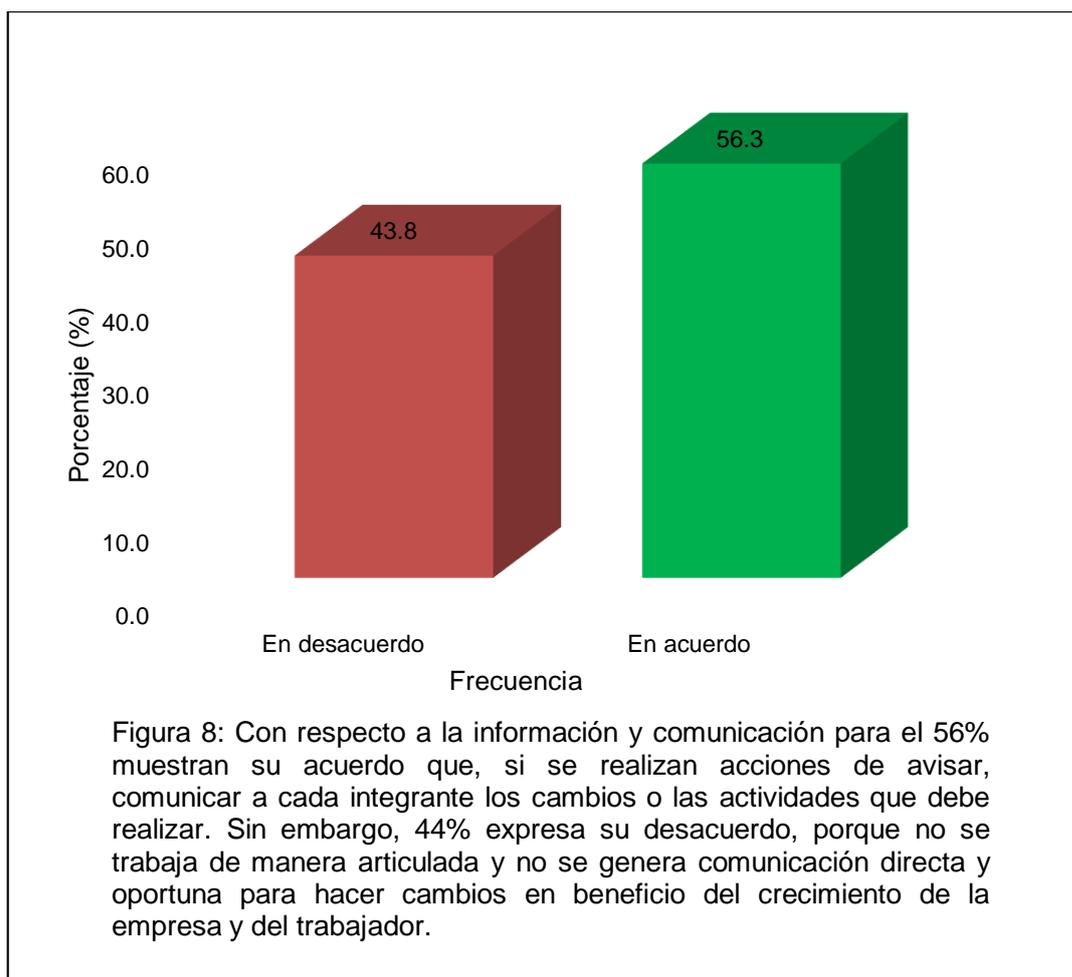
Dimensión información y comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	43.8
En acuerdo	9	56.3
Total	16	100.0

Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Figura 8

Dimensión información y comunicación



Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Tabla 16

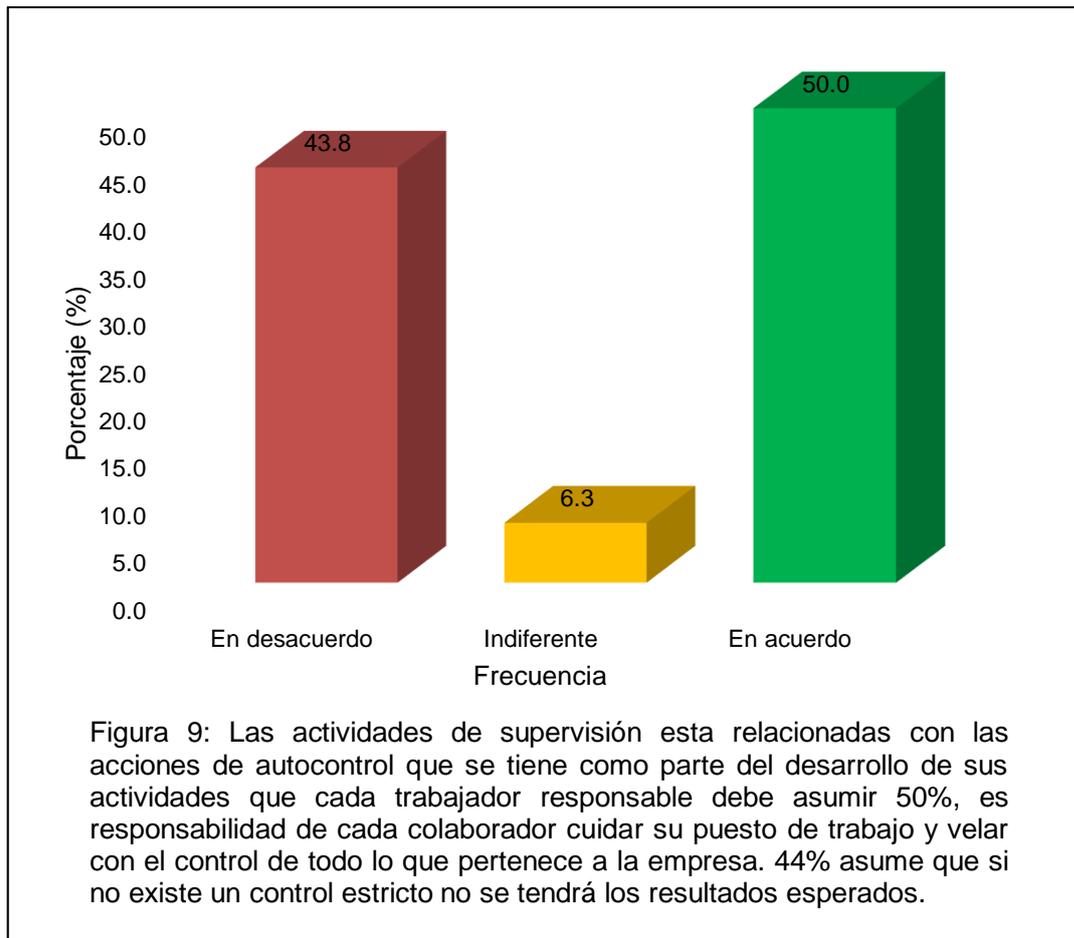
Dimensión actividades de supervisión

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	43.8
Indiferente	1	6.3
En acuerdo	8	50.0
Total	16	100.0

Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Figura 9

Dimensión actividades de supervisión



Fuente: Datos de los colaboradores de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Tercer objetivo: Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima, se desarrolla la propuesta o aporte práctico, como alternativa se solución a la problemática de la empresa, basado control de la empresa, establecer estándares, corregir las

desviaciones control preliminar y control concurrente, que tienen como finalidad mejorar el control interno actual.

3.2. Discusión

Se realizó el análisis de la gestión administrativa en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima. En la dimensión planeación, los resultados son que el 81% está de acuerdo, con la visión, misión y los valores que se tiene en la empresa, y los colaboradores comparte estos indicadores que se han definido. Asimismo, se definen objetivos a corto y largo que se ha realizado un diagnóstico de la situación actual, para buscar propósitos que conlleven a mejorar la panificadora las Delicias de Santa Rosa. Estos resultados se contrastan con la investigación de, Barreno & Bernal (2019) se determinó que la organización carece de un planeamiento organizacional, siendo de gran significancia la adquisición de un sistema de control interno, de tal forma incrementar el grado de calidad de servicio a los clientes minimizando la comercialización por la carencia de mercaderías y produciendo una lealtad mayor de los usuarios hacia la organización.

Con respecto, a la organización de la panificadora las Delicias de Santa Rosa, los resultados son que 25% está en desacuerdo con la forma organizativa de la empresa, ya que se carecen de manuales y un organigrama, donde se defina las funciones y actividades de cada colaborador, lo que conlleva a no tener claro cada función del trabajador. Sin embargo, para el 63% indica que se está bien; porque a pesar que no se cuenta con los reglamentos definidos si se cumple ciertas funciones básicas y responsabilidades de cada trabajador.

Se relaciona con la investigación de Marín (2019) la ejecución de lo que respecta el ambiente de la variable control en la organización Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez SAC, hizo posible la preparación de MOF, procesos de los flujogramas, ubicación de los trabajadores, producción de lo que refiere el mapa de riesgos, planeamientos estratégicos y estructura jerárquica.

Con respecto a la dirección que desarrolla, el gerente de la empresa se puedo conocer que el 18%, está en desacuerdo, porque en ciertas ocasiones el propietario no toma atención las necesidades del trabajador, y por temas de trabajo no se les facilita algunos permisos y facilidades que en campaña es necesario que todo el

personal asista a trabajar sin excepciones. Para Mendoza (2018) se basa en manifestar los componentes tanto externos como internos que producen una inadecuada gestión de lo que concierne el laboratorio MORA LAB y de este modo presentar una propuesta enfocada en optimizar el control interno y las actividades de la organización, logrando a contribuir a la realización de los objetivos del estudio en cada uno de sus aspectos materiales.

Pero un 75% está contento con el liderazgo, la motivación y la gestión que hace el propietario en busca de generar más clientes y en el crecimiento del negocio, valorando el apoyo de los trabajadores y en esta dimensión se tiene deficiencias, según los encuestados el 18% consideran que existen problemas; pero el 81% admite que a pesar que se tiene problemas, cada trabajador debe cooperar y contribuir en el cuidado de bienes, insumos y materiales que se usa en la panadería. Además, cada persona debe asumir su responsabilidad en horarios, en no permitir que los productos se utilicen de mala manera y evitar robo la pérdida de productos o dinero en la empresa. Se relaciona con el estudio de Chumpitazi y Salaza (2019) fue posible identificarse que carecían de políticas que determinen sus procesos, el de mayor relevancia fue con relación a los activos fijos, puesto que, estos suelen activarse si contar con algún formato de activación y también sin tener la documentación que logre acreditar las funciones. Puesto que, la gran cantidad de los trabajadores era considerado como nuevo, manifestaron también que no se había llevado a cabo algún programa de capacitación acerca de los sistemas de control tecnológicos al instante de la afiliación a la empresa o ya sea en fechas siguientes

En el segundo objetivo se diagnosticó el nivel de control interno en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima. Con respecto al control interno en la dimensión ambiente de control se evidencia que el 44% está en desacuerdo porque se carece de un control efectivo en diferentes aspectos como es la producción de pan, no se tiene un seguimiento a la productividad que se tiene por cada saco de harina. Tampoco un adecuado control en el rendimiento de la inversión y del nivel de cumplimiento de responsabilidad en la organización. Pero un 31% si está de acuerdo porque tienen la libertad de trabajar, sin presiones o exigencia por cumplir ciertos objetivos como en otras empresas.

Con respecto a la evaluación de riesgo se aprecia que el 50% está en desacuerdo, admiten que no se tienen acciones de identificación de riesgos, no se ha realizado una evaluación detallada que permita conocer los niveles de riesgo que pueda tener en la empresa, tanto en seguridad, higiene y cuidado del personal, estas acciones se han realizado en años anteriores; pero en la actualidad no. El 37% está de acuerdo porque hasta el momento no se ha tenido inconvenientes.

Rengifo (2018) pudo determinarse que coexiste un nivel bajo de lo que respecta el control interno de la institución, ya que, un 67% de los colaboradores manifestaron que los trabajadores administrativos no desarrollan autonomía y autosuficiencia, para que se ejecute operaciones basadas en el monitoreo y el control. Otro de los aspectos fundamentales se basa en que han venido utilizándose instrumentos tecnológicos para que se lleve a cabo operaciones del control interno.

Respecto a las actividades de control, se realizan de manera empírica, pero no de manera planificada o articulada, lo que conlleva a tener deficiencias, el 44% está en desacuerdo con esta forma; 44% si muestra su acuerdo porque estas actividades se asumen de manera responsable por parte de cada integrante de la empresa. Estrada (2019) concluyéndose finalmente que coexiste una correlación entre las dimensiones plan de organización de la variable independiente y la variable de acuerdo a trabajadores de la institución municipal.

Con respecto a la información y comunicación para el 56% muestran su acuerdo que, si se realizan acciones de avisar, comunicar a cada integrante los cambios o las actividades que debe realizar. Sin embargo, 44% expresa su desacuerdo, porque no se trabaja de manera articulada y no se genera comunicación directa y oportuna para hacer cambios en beneficio del crecimiento de la empresa y del trabajador.

Laurido (2018) las actividades de supervisión esta relacionadas con las acciones de autocontrol que se tiene como parte del desarrollo de sus actividades que cada trabajador responsable debe asumir 50%, es responsabilidad de cada colaborador cuidar su puesto de trabajo y velar con el control de todo lo que pertenece a la empresa. 44% asume que si no existe un control estricto no se tendrá los resultados esperados.

Tercer objetivo, diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima, se realizó un análisis detallado de las fuerzas externas e internas que afecta a la organización, permitiendo contar con un diagnóstico que permitida encontrar las oportunidades y amenazas que ofrece el mercado actual, y en parte interna las posibles fuerzas que se tiene como buscar seguir creciendo como empresa lo que conllevó a definir objetivos bajo las siguientes estrategias control de la empresa, establecer estándares, corregir desviaciones, control preliminar y el control concurrente, que conllevaran a mejorar el control de las actividades de la empresa. Se definieron estrategias como parte de la propuesta como describe Pineda & Villa (2018) concluye que el control interno se considera como una de los instrumentos de gran significancia la cual necesita que sea implementada por cada una de las MYPES, haciendo posible un apropiado rendimiento, ayudando a la optimización de cada uno de los procedimientos que hacen más fácil la consecución de los propósitos.

3.3. Aporte práctico

En el aporte científico se realizó el aporte para mejorar el control interno mediante la auditoria administrativa en la panificadora las Delicias de Santa Rosa E.I.R.L en Lima. Que en primer lugar se realizó una descripción de la empresa, luego se realizó fundamental de la propuesta en base a la auditoria operativa, luego se realizó un análisis FODA, y matriz de FODA de las cuales se desprenden los objetivos que se realizan en base a las dimensiones de la variable independiente.

Posteriormente se define las estrategias y actividades que conlleven a mejorar el control interno de la panificadora las Delicias de Santa Rosa E.I.R.L, describiendo los responsables y periodo y el presupuesto de la propuesta.

Mejorar el control interno en la empresa panificadora las Delicias de Santa Rosa Lima, 2020

3.1.1. Presentación de la empresa

La empresa Panificadora Las Delicias de Santa Rosa E.I.R.L. es una pequeña empresa familiar que inicia con escasos recursos económicos y sin la previa capacitación financiera, económica, administrativa entre otras áreas. La problemática que se ha podido evidenciar es que no se tiene un adecuado control

interno, si bien es una empresa en crecimiento, se pretende realizar un trabajo adecuado con el objetivo seguir creciendo y no tener dificultades por descuidos en control interno de la organización.

Existen otros problemas como la falta de asignación de sueldos y remuneraciones de los trabajadores que por ser dueños de la empresa creen que no se les debe asignar un sueldo y por consiguiente utilizan el dinero de las ganancias para cubrir los gastos familiares. De igual manera no existe un equilibrio entre los ingresos y salidas de dinero, se gasta sin control y aumentan los préstamos y endeudamientos. Se invierte constantemente en la compra de equipos y mobiliarios pero que no saben todavía a través de quién van a vender sus productos. La adquisición de la materia prima para la elaboración de productos terminados; pues la persona encargada de hacer las adquisiciones y contactar a los proveedores, adquieren los productos a precios sobrevaluados y esto trae consigo el aumento en los costos del producto y se reduce el margen de utilidad y finalmente no se tienen precios adecuados para lograr ser competitivos en el mercado.

Además, existe la falta de control y supervisión de las cuentas por cobrar a clientes, manejo con datos irreales en el balance, incremento de activos como deudas por más de cuatro años de montos significantes todo esto para demostrar que se pueden cumplir con obligaciones como préstamos bancarios, adquisición de materia prima al crédito, etc.

3.1.2. Fundamentación de la propuesta

Esta propuesta se fundamenta en la teoría de Rubio (2015) que describe que la auditoría administrativa: “consiste en evaluar el fundamento de la administración, mediante la localización de irregularidades o anomalías, y el planteamiento, de posibles alternativas de solución” (p. 34). Esta variable independiente que se investigó está constituida por las siguientes dimensiones:

Control dentro de la empresa: se caracteriza por buscar tener el control en toda organización, destacando que cada proceso es muy importante para el desarrollo de la empresa, la intención es evitar cometer errores que implique pérdidas de dinero y evitar que estas deficiencias sigan afectando a la empresa.

Establecer estándares: consiste en determinar que parámetros se tiene como objetivo tener en la empresa, como se realizan los controles, reducir las brechas que implican riesgo en sus procesos que desarrolla, se buscan definir los estándares de control, técnicos y operativos.

Corregir las desviaciones: consiste que, una vez identificado el problema en un proceso de la organización, se debe diseñar y aplicar las acciones de corrección que implica desde la planificación estratégica, planes operativos, grado de capacitaciones y capacitaciones y otros.

Control preliminar: consiste que no es necesario esperar que culmine una actividad programada, es importante realizar un control para verificar como es el avance o que dificultades se enfrenta para subsanarlas, aplicando soluciones de acuerdo a los procedimientos establecidos y políticas de la organización.

Control concurrente: se encarga de verificar que se las actividades, estrategias se ejecuten de acuerdo a lo planificado y especificaciones que se ha tenido desde el inicio de un determinado proceso, proyecto o estrategias que se busca desarrollar en la empresa.

El desarrollo de la propuesta se realizó en base a las dimensiones que se describe, con la finalidad de mejorar el control interno en la panificadora las Delicias de Santa Rosa, de Lima, en los resultados se pudieron encontrar que la panificadora las Delicias de Santa Rosa, los resultados son 19% no está en acuerdo con la planificación estratégica actual, y con respecto a la organización empresarial que se tiene en la actualidad un 25% está en desacuerdo con la forma organizativa de la empresa, ya que se carecen de manuales y un organigrama, donde se defina las funciones y actividades de cada colaborador, lo que conlleva a no tener claro cada función del trabajador. Sin embargo, para el 63% indica que se está bien; porque a pesar que no se cuenta con los reglamentos definidos si se cumple ciertas funciones básicas y responsabilidades de cada trabajador.

Con respecto al nivel de liderazgo para la dirección empresarial, se debe mejorar ya que un 18% admite que no se tiene una atención especial a los colaboradores ya que tienen necesidades

3.1.3. Objetivos de la propuesta

Mejorar el control interno de la panificadora las Delicias de Santa Rosa, mediante una auditoria administrativa.

3.1.4. Análisis externo (PESTE) y análisis del interno con las fuerzas de Porter

Análisis PESTE

Según el aporte del reconocido estratega peruano Fernando D'Alessio (2015) describe que realizar el análisis de las fuerzas externas conocido como PESTE (político, económico, social, tecnológico y ecológico) son las que influyen en las organizaciones de manera indirecta y debe ser tomado en cuenta su análisis para definir la planificación estrategia en la organización.

Fuerzas políticas, gubernamentales y legales (P)

En el Perú el estado establece los lineamientos estratégicos, políticas y objetivos con el fin de lograr el desarrollo del país y de sus habitantes ya que en el mercado existe una libertad de la iniciativa empresarial es por ello que en la constitución política del Perú está estipulado la libertad de la empresa, comercio e industria.

El gobierno promueve una política que mediante el plan bicentenario se promueva el desarrollo económico sostenidos mediante inversiones públicas y privadas que van a generar muchos empleos y con ello se reducirá el desempleo y mejorar la competitividad.

A pesar de las perspectivas económicas para el Perú, se observan un ambiente político muy complicado que, en palabras del ex presidente de la República, Pedro Pablo Kuczynski es “una situación política muy fracturada” (El Comercio, 2017:4).

Fuerzas económicas y financieras

La economía mundial sigue una tendencia creciente determinado por el impulso que han tenido las economías avanzadas, cuya proyección según el Fondo Monetario Internacional (2017) para este grupo crecerá para el período 2018-2019 en 2,3% y 2,2%, respectivamente, mediante el impulso de las grandes economías

desarrolladas, y mediante las políticas macroeconómicas hace posible que la economía mundial tenga una tasa de crecimiento del 3,9%. Para los años 2018 y 2019, las proyecciones económicas realizadas por el Fondo Monetario Internacional son favorables para los países de América Latina y el Caribe 14 cuyas tasas de crecimiento se ubican en 1,9% y 2,6%, respectivamente. (Doing Business, 2018).

Fuerzas sociales y culturales

En el Perú, en la actualidad se vive en una sociedad regularmente aceptable, ya que existen diferentes problemas sociales como la delincuencia que es un problema social y político ya que no se toman las medidas correspondientes por parte de las autoridades y en los hogares no se brinda el ejemplo o la crianza adecuada para que los seres humanos no cometan actos que atenten contra el bienestar y la vida de las persona, a esto se suma que no se tiene articulado la escuela, colegio y universidad en la formación de nuevos líderes.

Asimismo, no se tiene una cultura de cuidado con el medio ambiente, se incrementa una tendencia de cambios en el consumo masivo del consumidor por aquellos productos que minimicen su impacto con el medio ambiente. Es por ello que el cliente siempre exige un producto de calidad y que satisfaga sus expectativas, asimismo el consumidor está buscando productos que le sean de mucha utilidad para su organismo como son las frutas, verduras y hortalizas esto hace que el negocio de las panaderías queda en una segunda opción para el cliente.

Fuerzas tecnológicas

El ambiente tecnológico es de gran importancia en el comercio de panaderías porque se considera que los equipos y maquinaria son un factor clave para el desarrollo y crecimiento de la industria, asimismo se puede mencionar que en los últimos 5 años en el Perú se han tenido considerables importaciones de maquinaria que se utiliza en este tipo de negocios, estos alcenses se identifica en SUNAT como la partida arancelaria Nro. 843810 “Máquinas y aparatos para panadería, pastelería, galletería o la fabricación de pastas alimenticias”, asimismo el lugar de procedencia son China, Dinamarca, Alemania, Italia, Japón, España, Suiza y

Estados Unidos. Siendo Italia, el país con mayor participación (49.20%) de maquinarias exportadas al Perú en el periodo 2013 al 2017, estas máquinas dan un valor de calidad a este tipo de industrias es por ello que las empresas requieren de este tipo de maquinaria.

El Sector y sus Competidores (cinco fuerzas de Porter)

Rivalidad entre Competidores

En este mercado de negocios de panaderías existe un alto nivel de competencias, es por ello que siempre están en la búsqueda de mejoras continuas y ofrecen un servicio adicional como una atención personalizada y ofrecen precios accesibles y con productos de muy buena calidad, es por ello que siempre están en constante innovación y dando un valor agregado a sus productos.

Amenaza de entrada de nuevos competidores

En el mercado de panaderías se encuentra en un auge de crecimiento es por ello que siempre va existir nuevas empresas y que siempre van a buscar mantener un producto diferencia y de muy buena calidad, como ofrecer un mejor servicio personalizado.

Amenaza de ingreso de productos sustitutos.

Respecto a este sector de panaderías existen diferentes productos alternativos o sustitutos que las familias pueden dejar o reducir la cantidad del consumo del pan, dentro de estos productos tenemos: los desayunos como caldo de gallina, los desayunos en kioscos con tamales, desayunos con comida por costumbre, se encuentra los panes integrales que son dietéticos.

También está dentro de los productos sustitutos las ensaladas de frutas, las verduras, galletas integrales, pan de trigo integral, el consumo de yogurt con tostadas. Es decir, se relaciona con la cultura del consumidor, sin embargo, se debe tener en cuenta que en la mayoría de hogares siempre será una alternativa rápida el pan en casa.

Poder de negociación de los proveedores.

Existe un muy alto margen de crecimiento en cuanto al poder de negociación de proveedores, es por ello que las empresas panaderas tienen la oportunidad de encontrar en el mercado diferentes proveedores y con materias primas de mucha calidad y con precios muy accesibles, asimismo siempre el comprador debe buscar los que más se adecuen a su producción manteniendo siempre la calidad.

3.1.5. Análisis FODA

Tabla 17

Análisis FODA de la panificadora las Delicias de Santa Rosa

Fortalezas	Oportunidades
Existe un mercado amplio	Relaciones amicales con proveedores
Variedad de productos	Creciente mercado de panadería
Precios accesibles	Incremento de la tecnología para promocionar sus productos
Debilidades	Amenazas
Deficiente control interno.	Incremento de la competencia.
Información irreal en los estados financieros.	Fiscalización por órganos del estado como SUNAT.
Compra de materia prima con precios sobreevaluados.	Endeudamiento elevado.
	Aumento de la delincuencia

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18

Matriz FODA panificadora las delicias de santa rosa

	Oportunidades	Amenazas
Matriz FODA	O.1 Relaciones amicales con proveedores O.2 Creciente mercado de panadería O.3 Incremento de la tecnología para promocionar sus productos O. 4 Mejoramiento económico del país	A.1 Incremento de la competencia. A.2 Fiscalización por órganos del estado como SUNAT A.3 Endeudamiento elevado. A.4 Aumento de la delincuencia
Fortalezas		
F 1. Existe un mercado amplio	O1+F1: Aprovechar las relaciones buenas relaciones con proveedores para ampliar la cartera de nuevos proveedores.	F2+A1: Ampliación de nuevos productos novedosos y con una materia prima de calidad.
F.2 Variedad de productos	O2+F2: Oportunidad de crecimiento de mercado con variedad de productos en panadería.	F4+A3. Mejorar la producción y ventas de pan para disminuir el endeudamiento.
F 3. Precios accesibles	O1+F3: Desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores en base precios competitivos.	F5+A4: Aprovechar la ubicación estratégica para el crecimiento de la empresa.
F.4. Personal con experiencia		
F.5. Ubicación estratégica		
Debilidades		
D.1 Deficiente control interno.	O3+ D2. Usar la tecnología para llevar un mejor control de sus productos	D2+A2. Analizar los estados financieros con la finalidad de no tener inconvenientes con órganos de fiscalización.
D.2 Información deficiente los estados financieros.	O 4+D1: Aprovechar la economía del país para invertir en la mejora del control interno.	D1+A3: Definir acciones de control interno para evitar deudas innecesarias.
D.3 Deficiencia control de materia prima	O2+D4: Fortalecer el crecimiento de la empresa con el apoyo de un contable.	D4+A1+A2: contratar a un contador para un mejor contable en la empresa.
D4: Falta de un contador		

Fuente: elaboración propia

3.1.6. Desarrollo de la propuesta

El desarrollo de la presenta propuesta está en la variable de auditoria administrativa que se detalla a continuación:

Tabla 19

Descripción del plan de acción y su presupuesto

Dimensiones	Objetivos	Metas	Estrategias	Resultados	Responsable	Periodo	Presupuesto
Control de la empresa	Aprovechar las relaciones buenas relaciones con proveedores para ampliar la cartera de nuevos proveedores.	Lograr compromisos a largo plazo. Trabajar coordinadamente con proveedor empresa. Mantener la comunicación constante.	Coordinar y determinar las condiciones explicando las ventajas de ser proveedor y la empresa que obtiene al trabajar con los proveedores actuales.	La empresa tiene un mejor control con el abastecimiento de materia prima, con proveedores que abastecen con materia prima adecuada.	Administrador de la empresa y gerente de la empresa	Enero – Junio	S/ 450
	Desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores en base precios competitivos.	Definir convenios por cantidades de compra a buen precio. Desarrollar acciones de retroalimentación proveedor -empresa	Las alianzas estratégicas serán de beneficio mutuo para ambas partes teniendo en cuenta que le permite obtener buenos resultados para la empresa				
Establecer estándares	Ampliación de nuevos productos novedosos y con una materia	Exigir materia de calidad garantizada. Definir nuevos productos con estándares de calidad.	Analizar que requiere el mercado para ampliar nuevos productos y con estándares de calidad.	Mejoramiento de los estándares de producción y de calidad, aprovechando	Administrador de la empresa y gerente de la empresa		S/ 600

	prima de calidad.			la ubicación estratégica se mejora el crecimiento de la organización	
	Mejorar la producción y ventas de pan para disminuir el endeudamiento.	Definir estándares de producción en presentación y calidad. Analizar el nivel de endeudamiento actual de la empresa.	Con mejores estándares se mejora las ventas gracias a una producción de calidad. Evitando el endeudamiento.		
	Aprovechar la ubicación estratégica para el crecimiento de la empresa.	Mejorar acciones promocionales por buena ubicación estratégica. Impulsar el crecimiento de la panadería.	Impulsar como ventaja competitiva la ubicación estrategia y promocionar que se con estándares de calidad.		
	Usar la tecnología para llevar un mejor control de sus productos	Usar tecnología como cámaras de seguridad para evitar pérdidas y robos.	Implementar las cámaras de seguridad permite monitorear las acciones de trabajo.	Se evitan la desviación como: perdidas de productos, robos,	
Corregir desviaciones	Aprovechar la economía del país para invertir en la mejora del control interno.	Definir acciones que aprovechen el crecimiento de la economía. Desarrollar acciones internas de control.	Frente a un mejor crecimiento definir alternativas de presentación de productos.	distracciones del personal, que permite el crecimiento y desarrollo de la organización.	S/ 2400
	Fortalecer el crecimiento de la empresa con el apoyo de un contable.	Definir un encargado para contabilidad de empresa, y contratar un apoyo complementario.	Definir un plan de crecimiento para el desarrollo de la empresa en su sector.		

Control preliminar	<p>Analizar los estados financieros con la finalidad de no tener inconvenientes con órganos de fiscalización.</p> <p>Contratar a un contador para un mejor contable en la empresa</p>	<p>Revisión de manera detallada de los estados financieros. Definir los tributos que se deben de pagar de acuerdo a impuestos definidos.</p> <p>La empresa debe asumir el contrato de un contador experto exclusivo para el análisis mensual.</p>	<p>Definir y capacitar al encargado de la contabilidad de la empresa y analizar los tributos a pagar.</p> <p>Al contar con contador y asistente de contabilidad recibirá retroalimentación.</p>	<p>Se consigue reducir riesgos de mala ejecución de planes estratégicos, operativos, de ventas y al revisar las actividades antes de esperar resultados finales.</p>	S/ 300
Control concurrente	<p>Oportunidad de crecimiento de mercado con variedad de productos en panadería.</p> <p>Definir acciones de control interno para evitar deudas innecesarias.</p>	<p>Revisar la producción que se viene realizando en la empresa. Diversificar la variedad de productos.</p> <p>Definir las políticas y procedimientos de control interno.</p> <p>Proyectar los ingresos, egresos y la situación financiera y económica para evitar deudas.</p>	<p>Analizar el mercado con el perfil del cliente para buscar ingresar a nichos nuevos con productos alternativos.</p> <p>Publicación y comunicación de las políticas y procedimientos del control interno, además, definir las sanciones ante errores o posibles despidos.</p>	<p>Se obtiene un mejor control interno ya que se tiene definido la políticas, procedimientos y sanciones para las buenas acciones o errores cometidos por el personal.</p>	S/ 400
TOTAL					S/ 4150

Fuente: Elaboración propia

3.1.7. Periodo de ejecución de la propuesta

Tabla 20

Descripción del periodo de ejecución de la propuesta

Objetivos	Estrategias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Aprovechar las relaciones buenas relaciones con proveedores para ampliar la cartera de nuevos proveedores.	Coordinar y determinar las condiciones explicando las ventajas proveedor-empresa que beneficios obtiene al ser proveedor.	■					
Desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores en base precios competitivos.	Las alianzas estratégicas serán de beneficio mutuo para ambas partes teniendo en cuenta que le permite obtener buenos resultados.		■				
Ampliación de nuevos productos novedosos y con una materia prima de calidad.	Analizar que requiere el mercado para ampliar nuevos productos y con estándares de calidad.	■					
Mejorar la producción y ventas de pan para disminuir el endeudamiento.	Con mejores estándares se mejora las ventas gracias a una producción de calidad. Evitando el endeudamiento.		■				
Aprovechar la ubicación estratégica para el crecimiento de la empresa.	Impulsar como ventaja competitiva la ubicación estrategia y promocionar que se con estándares de calidad.			■			
Usar la tecnología para llevar un mejor control de sus productos	Implementar las cámaras de seguridad permite monitorear las acciones de trabajo.			■			
Aprovechar la economía del país para invertir en la mejora del control interno.	Frente a un mejor crecimiento definir alternativas de presentación de productos.		■	■	■		
Contratar a un contador para un mejor contable en la empresa	Al contar con contador y asistente de contabilidad recibirá retroalimentación.			■			
Oportunidad de crecimiento de mercado con variedad de productos en panadería.	Analizar el mercado con el perfil del cliente para buscar ingresar a nichos nuevos con productos alternativos.					■	
Definir acciones de control interno para evitar deudas innecesarias.	Publicación y comunicación de las políticas y procedimientos del control interno, además, definir las sanciones ante errores o posibles despidos.	■	■	■	■	■	■

Fuente: Elaboración propia

IV. Conclusiones y recomendaciones

4.1. Conclusiones

El análisis de la gestión administrativa en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima, se pudo conocer que se realizan acciones necesarias para la planificación estratégica, donde participan los colaboradores y de manera más cercana el administrador y contador, los colaboradores tienen sus funciones definidas a pesar que no se cuentan con reglamento apropiado, el gerente no ejerce un liderazgo esperado para conducir la organización y para atender las necesidades de los colaboradores cumplan su trabajo de manera efectiva, y la mejora de la atención al cliente.

El diagnóstico del nivel de control interno, se considera deficiente porque no se hace un seguimiento al nivel de productividad de cada grupo de trabajo, no se ha realizado la identificación de posibles riesgos que altere el normal trabajo de los colaboradores, carencia de control de los bienes e insumos y de los productos que se pierde o es hurtado, no se genera comunicación eficiente entre vendedores, producción y con la gerencia que conlleva deficiencias en la atención de pedidos.

Finalmente, se diseñaron estrategias basadas en la gestión empresarial, como el control de la empresa, establecer estándares, corregir desviaciones de control preliminar y control concurrente, que tienen como finalidad mejorar el control interno actual, y conlleve a contar con mejor respuesta a los problemas identificados, para cual se requiere una inversión S/ 4150 para la ejecución de las estrategias.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda al gerente delegar a un colaborador que se encargue de hacer un seguimiento, verificación al ingreso del personal y a la salida para detectar posibles robos. Junto a ello, se requiere la compra e instalación de cámaras de seguridad tanto para identificar acciones que atentan contra la empresa por parte del personal y brindar seguridad a los clientes que vienen hacer sus compras en la panadería.

Se debe verificar de manera periódica que factores influyen en el control interno, para determinar acciones correctivas ante las posibles alteraciones del control interno de la empresa, además, es importante mantener la buena comunicación y relaciones entre directivos y colaboradores.

Se recomienda la aplicación de estrategias administrativas para mejorar en control interno de la empresa, previa verificación de la propuesta tanto la gerencia con los trabajadores para su ejecución

Referencias

- Acosta, M. (2020). *Qué es el control interno y por qué es importante*. Perú, Lima. <https://www.marsh.com/co/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Albán, A. S., & Poma, A. E. (2019). Problemática del Sistema de Control Interno para erradicar la corrupción en el Estado Peruano. *YACHAQ*, 1(2). <https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/70>
- Albán, J. M., & Poma, A. E. (12 de junio de 2018). Problemática del sistema de control interno para erradicar la corrupción en el estado peruano. (U. C. XVI, Ed.) *YACHAQ*. Obtenido de <https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/70/113>
- Alberto, S. (2007). *Control Interno-*. <https://www.ecoediciones.com/libros/libros-de-auditoria/control-interno-informe-coso-4ta-edicion/>
- Almenaba, Y. F., & Ruiz, S. (2019). *Importancia del sistema de control interno en la Educación Superior del Ecuador*. Ecuador. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/95>
- Aquino, J., Vola, R., Marcelo, L., & Aquino, G. (2012). *Recursos Humanos*. Madrid. España. Pearson Educación
- Bachenheimer. (2016). *Definición de términos: Administración de empresas*.
- Barreno, G. M., & Bernal, E. E. (2019). *Implementación de control interno para mejorar la gestión administrativa en la empresa lead & gym technology en la ciudad de Chiclayo*. Para obtener el título de Cotador Publico, Univercidad Señor de Sipan, Peru, Pimentel. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6206>
- Brandao, M. (junio de 2018). La importancia del control interno para prevenir el fraude en una tapicería de la industria. *Revista científica multidisciplinaria base de conocimiento*, 5(6), 95-110. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/contabilidade/prevencion-de-fraude>
- Chumpitazi, P. A., & Salazar, R. E. (2019). *La Influencia del Control Interno en la Auditoría Financiera en la Empresa La Floresta S.A.C. por el Periodo 2015 y 2016*. Para obtener el titulo de Contador Público, Univercidad Tecnologica del Peru, Peru, Lima. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2025>
- Collazos, M. A. (2019). *Propuesta de mecanismos de control interno en las áreas de producción y contabilidad en la empresa tecnicartuchos & laser*. Para obtener el titulo Contador Público, Colombia, Santiago de Cali. <http://vitela.javerianacali.edu.co/handle/11522/11280>

- De La Peña, A. (2011). *Auditoria – Un enfoque Práctico*.
<https://www.agapea.com/libros/AUDITORiA-UN-ENFOQUE-PRaCTICO-9788497326674-i.htm>
- Del Rio, C., & Del Rio, R. (2009). *El presupuesto : generalidades, tradicional, áreas y niveles de responsabilidad, programas y actividades, base cero, teoría y práctica*.
- Eslava, J. d. (2013). *La gestión del control de la empresa*.
https://www.esic.edu/editorial/editorial_producto.php?t=La+gesti%F3n+del+control+de+la+empresa&isbn=9788473569651
- Estrada, A. (2019). Control Interno y Gestion Administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate, 2017. *Tesis Posgrado*. Univercidad Nacional de San Antonio, Cusco, Peru.
<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/4558>
- EyPeru. (2017). *La importancia del Control Interno en la empresa*. EY Perú Organización multidisciplinaria de servicios profesionales, Perú.
https://www.ey.com/es_pe/finance/importancia-control-interno-empresa
- Fonseca, R. M. (2010). *Auditoria interna, un enfoque moderno de planificación, ejecución y control*. <https://isbn.cloud/9789992221600/auditoria-interna-un-enfoque-moderno-de-planificacion-ejecucion-y-control/>
- Franco, P. (2007). *Evaluación de estado financieros*.
<http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1607/FrancoPedro1998.pdf?sequence=1>
- Gonzales, Y. G. (2018). *Control interno y gestión administrativa de la empresa días Gonzales heisten “leval distribuidora” del distrito de Jaén, 2018*. para obtener el titulo de Bachillerato en Contabilidad, Univercidad Señor de Sipan, Peru, Pimentel. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4826>
- Hayes, B. (1999). *Como medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios*. España: Gestión.
- Hellriegel, S., & Slocum, J. W. (2019). *Comportamiento Organizacional*.
https://www.academia.edu/25073541/Comportamiento_organizacional_12ed_Hellriegel; <https://docer.com.ar/doc/secc00>
- Hernandez, C. (2019). *La importancia del control interno en su Pyme*. Colombia.
<https://www.incp.org.co/la-importancia-del-control-interno-pyme/>
- Hernandez, R., Fernanadez, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. México D.F. México. Mc Graw Hill
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*.

https://www.academia.edu/38916947/Administracion_Una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz_

- Laurido, G. E. (2018). *Análisis del Control Interno en los Operadores Portuarios de la ciudad de Guayaquil, su incidencia en la consecución de objetivos y su supervivencia en el mercado*. (Para obtener el título de Magister en Administración de Empresas) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10701>
- Mantilla, S. A. (2018). *Control Interno*. Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones
- Marin, L. (2019). *Implementación de control interno en la Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez SAC*. Para obtener el título de Contador Público, Universidad Continental, Peru, Huancayo. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7004/2/IV_FCE_310_Marin_Villalva_2019.pdf
- Martell, T. M. (2019). *Control interno y su influencia en la gestión administrativa de la empresa constructora corporación eta S.R.L., san juan de Lurigancho, 2018*. Para obtener el título de Contador Publico, Universidad Priba del Norte, Peru, Lima. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23498>
- Mendoza, M. J. (2018). *Propuesta de diseño de un sistema de control administrativo para mora LAB center*. para obtener el título de Contador de Publico Autorizado, Universidad de Guayaquil, Ecuador, Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33256/1/TESIS%20MENDOZA-TELLO%202018.pdf>
- Meneses, P. (2019). *Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad de Independencia*. para optyener el título de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública, Universidad Nacional de Educacion, Peru, Lima. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3560>
- Moncayo, C. (2017). *Importancia del control interno en las empresas*. Colombia. <https://www.incp.org.co/importancia-del-control-interno-en-las-empresas/>
- Nuño, P. D. (2012). *Administración de pequeñas empresas*. http://aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_pequeñas_empresas.pdf
- Pedraera, A. N. (2019). *Diseño de un modelo de gestión administrativo estratégico enfocado en las condiciones culturales, sociales y económicas de las microempresas del sector de elaboración de alimentos para consumo humano del Distrito Metropolitano de Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, Quito. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6647/1/T2873-MAE-Pedraera-Dise%c3%b1o.pdf>

- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control interno*. https://books.google.com.pe/books/about/Fundamentos_de_control_interno.html?id=VobCCBsMJtoC
- Pineda, J. G., & Villa, J. V. (2018). *La aplicación del control interno en la mejora de la gestión administrativa en las mi pymes ecuatorianas*. para optenr el titulo de Ingenieras en Contaduria Publica y Auditoria, Univercidad Estatal de Milagro, Ecuador, Milagro. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4264>
- Porret, M. (2012). *Gestión de Personas, manual para la gestión del capital humano en las*.
- Rengifo, M. T. (2018). *Relación del control interno con la gestión administrativa del Instituto Superior de Educación Público de Lamas, año 2017*. Para obtener el titulo de Maestro en Gestion Publica, Univercidad Cesar Vallejo, Peru, Tarapoto. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26052>
- Reyes, L. d. (2007). *EL PROCESO ADMINISTRATIVO*. Obtenido de http://www.angelfire.com/zine2/uvm_lce_lama/padmon.htm
- Rosas, C. E. (2018). *Sistema de control de tesis para mejorar la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado UCV- Chiclayo*. Para obtener titulo de Licenciado en Administracion, Univercidad Señor de Sipan, Peru, Pimentel. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4579>
- Sánchez, G. (2012). *Auditoría de estados financieros*. <file:///C:/Users/User/Downloads/AUDITORIA%20DE%20LOS%20ESTADOS%20FINANCIEROS.pdf>
- Servin, L. (2019). *Por qué es importante el control interno en las empresas*. Informe de auditoría, Latin American Countries Organization, Paraguay. <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Yong, N. (8 de enero de 2018). El valor de una visión conjunta de Gestión de Riesgos y Control Interno. *Gestión*. <https://gestion.pe/blog/brujula-de-gestion-empresarial/2018/01/el-valor-de-una-vision-conjunta-de-gestion-de-riesgos-y-control-interno.html/>

Anexos

Anexo 01. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de gestión administrativa



El objetivo del instrumento es recolectar la información de la gestión administrativa de la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima. Lea detenidamente cada pregunta que se planteado para recoger la información acerca de la variable Gestión administrativa, marca la alternativa que usted crea conveniente:

DATOS GENERALES

Sexo.....

Edad.....

Grado de estudios: a. secundaria b. Técnico c. Licenciado

Años de experiencia:

Consentimiento informado: Usted decide participar de manera voluntaria en esta investigación

a. Si b. No

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°		1	2	3	4	5
1	¿La empresa tiene una visión definida y tiene conocimiento de ella?					
2	¿Considera que se trabajan con objetivos que apuntan a lograr la visión?					
3	¿Considera que la misión de la empresa, busca ofrecer productos de calidad, atender y satisfacer al cliente?					
4	¿La misión de empresa ha sido tomada, teniendo en cuenta a todos los trabajadores?					

5	¿Se han definido los valores de la empresa?					
6	¿Usted conoce y cumple los valores que se tienen en la empresa?					
7	¿Se han planificado objetivos a largo plazo para la empresa?					
8	¿El gerente de la empresa tiene definido los objetivos a corto plazo?					
9	¿Se cuenta con manuales de procesos para la producción en la panadería?					
10	¿Se cuenta con manuales para el proceso en rapidez y calidad de atención al cliente?					
11	¿Se tiene definido un manual de organización de funciones?					
12	¿Usted cumple sus funciones, según sus actividades que le designaron?					
13	¿Considera que la empresa tiene un organigrama que se tiene definido las funciones de cada integrante?					
14	¿Se tiene un encargado de recursos humanos para atender sus necesidades y requerimientos?					
15	¿Considera que el gerente de la empresa, tiene un buen liderazgo que guía a sus colaboradores?					
16	¿El gerente de la empresa, hace motivación directa para el desarrollo de su trabajo?					
17	¿Le ofrecen motivación económica para mejorar su desempeño?					
18	¿Considera que el gerente tiene capacidad de gestión que ha logrado mejorar las ventas?					
19	¿Se ha logrado descuentos con proveedores porque se tiene pedidos exclusivos de harina, manteca, levaduras y otros insumos?					
20	¿Se realiza un seguimiento para verificar el cumplimiento de objetivos semanales?					
21	¿Se ofrece retroalimentación cuando no se logra alcanzar un objetivo?					
22	¿Se tiene control del personal para que cumpla con sus actividades y las disposiciones de salubridad en el trabajo?					
23	¿Se tiene un control del desempeño de cada integrante de la empresa?					
24	¿Se tiene un control del plan estratégico, para verificar que, si están cumpliendo, lo que se ha dispuesto?					

Cuestionario de control interno



El objetivo del instrumento de investigación es recoger la información del control interno Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa "Lima. Lea detenidamente cada pregunta que se planteado para recoger la información acerca de la variable control interno, marca la alternativa que usted crea conveniente:

DATOS GENERALES

Sexo.....

Edad.....

Grado de estudios: a. secundaria b. Técnico c. Licenciado

Años de experiencia:

Consentimiento informado: Usted decide participar de manera voluntaria en esta investigación

a. Si b. No

N°		1	2	3	4	5
1	¿Considera que en la panificadora las Delicias de Santa Rosa tiene normas definidas?					
2	¿El personal cumple las normas que se han dispuesto en la empresa?					
3	¿Se tienen definido los procesos de la producción en la panadería (cantidades de acuerdo a la demanda)?					
4	¿Se cuenta con un adecuado proceso operativo (la atención es eficiente para el cliente)?					
5	¿Se tiene definido un proceso de calidad y servicio de los productos que se ofrece al cliente?					
6	¿Se tiene definido la estructura organizacional gerente, administrador, contador, vendedores)?					
7	¿Se tienen cada puesto y las tareas de cada colaborador en la empresa?					

8	¿Se identifican los riesgos económicos y financieros en la empresa?					
9	¿Se identifican los riesgos tributarios que pueden afectar la rentabilidad de la empresa?					
10	¿Se identifican los riesgos de mercado como incrementos de precios de los insumos)					
11	¿Se tiene determinado que riesgos pueden ocurrir y afecten el desarrollo de las actividades de la empresa?					
12	¿Se identifican los cambios externos e internos que pueden afectar a la empresa?					
13	¿Existe riesgos internos que pueden afectar el cumplimiento de objetivos de la empresa?					
14	¿Se evalúa de manera frecuente los posibles riesgos en la empresa?					
15	¿Se tienen definidas las políticas en la panificadora las Delicias de Santa Rosa?					
16	¿Se cumplen las políticas en la empresa?					
17	¿Se tienen los procedimientos adecuados para evitar algún tipo de riesgo?					
18	¿Se cumplen los procedimientos de que se tiene en la empresa?					
19	¿Se tiene definidas la forma de control de riesgos que pueden afectar a la empresa?					
20	¿Se cuenta un control operativo para evitar desperdicio o pérdidas de insumos?					
21	¿Considera que la administración utiliza información relevante para apoyar el funcionamiento del Control?					
22	¿Considera que se comunica los objetivos de la organización a los colaboradores?					
23	¿Considera que se tiene una adecuada comunicación entre colaboradores y gerencia?					
24	¿Se tiene actividades de autocontrol incorporado a los procesos y operaciones de supervisión con fines de mejora y evaluación?					
25	¿Se supervisa las actividades todas las actividades de la empresa?					
26	¿La supervisión ayuda a direccionar los esfuerzos para lograr los objetivos de la empresa?					

Anexo 3. Validación y confiabilidad del instrumento

Cuestionario de Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	24

Cuestionario de control interno

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	26

Validez del instrumento

Experto 1

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Epifanio Rojas Zúñiga

Centro laboral: Proyecto Especial Madre de Dios

Título profesional: Magister en Gestión Pública

Grado: Superior Mención: Mag. En Gestión Pública

Institución donde lo obtuvo: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrón

Otros estudios

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					x
3. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(perlinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					x
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)					x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x

14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					X
Puntaje total					

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. **Conclusión general de la validación y sugerencias** (en coherencia con el nivel de validación alcanzado): Se recomienda su aplicación al trabajo de la tesis

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Epifanio Rojas Zúñiga identificado con DNI. N° 04006136 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas Luis Ignacio Torobeo Velásquez, en la investigación denominada:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA PANIFICADORA "LAS DELICIAS DE SANTA ROSA" LIMA, 2020



EPIFANIO ROJAS ZÚÑIGA
ORGANIZACIÓN PÚBLICA COLECTIVA
Nacimiento 17168

Firma del experto

Anexo

Nº 1: Instrumento de investigación

Anexo 1. Instrumento de gestión administrativa (cuestionario)

Experto 2

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Miguel Ángel Toribeo Verásquez

Centro laboral: Caja Huancayo

Título profesional: Contador

Grado: Superior Mención: Contador

Institución donde lo obtuvo: Universidad San Antonio Abad del Cusco

Otros estudios:

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)				x	
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)				x	
3. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)				x	
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)				x	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)				x	
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(perlinencia y eficacia)				x	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				x	
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)				x	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(Inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)					x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x

14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					X
Puntaje total					

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado): el instrumento es apto para la aplicación

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Miguel Ángel Toribeo Velásquez identificado con DNI. N° 44189996 certifico que realizó el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) testistas Luis Ignacio Toribeo Velásquez, en la investigación denominada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA PANIFICADORA "LAS DELICIAS DE SANTA ROSA" LIMA, 2020**

Miguel Ángel Toribeo Velásquez
 FUNDADOR PÚBLICA COOPERADORA
 MAT. 03-4732

Firma del experto

Anexos

N° 1: Instrumento de investigación

Anexo 1. Instrumento de gestión administrativa (cuestionario)

Experto 3

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Karla A Salvador Atauch

Centro laboral: Proyecto Especial Madre de Dios

Título profesional: Magister en Gestión Pública

Grado: Superior Mención: Mag. En Gestión Pública

Institución donde lo obtuvo: Universidad Andina del Cusco

Otros estudios: Licenciatura en Administración de Empresa.

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tiene que evaluar con criterio ético y estricto científico, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					x
3. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables (coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					x
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular (orden)					x
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad (extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado (inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x

Carta de autorización de la empresa

AUTORIZACIÓN DE DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA.

Lima 07 de diciembre de 2020

Sres.:

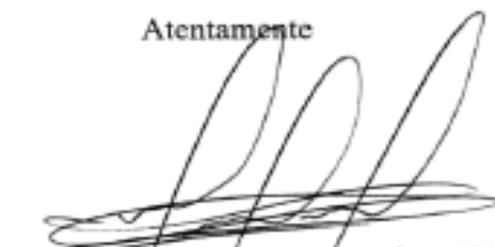
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Escuela de administración

Ante todo, reciban un cordial saludo y por medio de la presente les manifestamos que la bachiller **Torobeo Velásquez Luis Ignacio** con DNI **40957321** estudiante de la escuela de administración de la Universidad Señor de Sipán de Chiclayo ha sido aceptado satisfactoriamente por parte de la empresa Las Delicias De Santa Rosa para realizar su trabajo de investigación de tesis sobre **GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA PANIFICADORA "LAS DELICIAS DE SANTA ROSA" LIMA** y se le autoriza para que realice el estudio.

Sin más que decir me despido deseándole muchos éxitos en su vida profesional.

Atentamente


ENCISO CANAHUALPA GUSTAVO ALDO
DNI N° 10700567



Matriz de consistencia

Gestión administrativa para mejorar el control interno en la panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima

Problema	Objetivos	Justificación	Marco teórico	Hipótesis	Variables		Indicadores	Metodología	Técnicas e instr.
¿De qué manera la gestión administrativa mejorará el control interno en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa Lima, 2020?"	<p>GENERAL Determinar como la gestión administrativa para mejorar el control interno en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa Lima, 2020"</p> <p>ESPECÍFICOS Analizar la gestión administrativa en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa Lima, 2020"</p> <p>Diagnosticar el nivel de control interno en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa Lima, 2020."</p> <p>Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima, 2020</p>	<p>Teórica: se consideró a teorías, relacionadas gestión administrativa y acerca del control interno.</p> <p>Práctica: se justifica porque al analizar una problemática existente en la empresa, se plantea una alternativa de solución.</p> <p>Social: porque al tener una empresa mejor organizada permite generar crecimiento y empleo para la sociedad.</p>	<p>Teorías de la variable gestión administrativa</p> <p>Teorías del control interno</p>	H1: Se estima que el 70% de trabajadores de la Panadería, manifiestan que el control interno contribuye a la mejora del control interno	<p>Gestión administrativa</p> <p>Control interno</p>		<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>Ambiente de control:</p> <p>Evaluación de riesgos:</p> <p>Actividades de control.</p> <p>Información y comunicación:</p> <p>Supervisión y seguimiento:</p>	<p>Descriptiva, se tendrá en cuenta conocer las características de la empresa, del control interno</p> <p>Propositiva: porque se plantea una propuesta de solución al deficiente control interno.</p> <p>Población: 16 trabajadores de la empresa y administrador, gerente.</p> <p>Muestra: los 16 trabajadores de la empresa y el gerente – administrador.</p>	<p>Encuesta, entrevista</p> <p>Cuestionario y cuestionario estructurado de la entrevista.</p>

Fuente: Elaboración propia

Resolución de aprobación del proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0967-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 21 de setiembre de 2020

VISTO:

El oficio N° 0317-2020/FACEM-DA-USS de fecha 21/09/2020, presentado por el (la) Director (a) de la EAP de Administración, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 21/09/2020, sobre aprobación de títulos de proyecto de tesis,

CONSIDERANDO:

Que, con oficio N° 0317-2020/FACEM-DA-USS de fecha 21/09/2020, el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, solicita la aprobación de títulos del proyectos de tesis presentado por los estudiantes de su escuela.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO UNICO: APROBAR, los títulos de proyecto de tesis de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, que estuvieron a cargo del Mg. NEMECIO NUÑEZ ROJAS, según detalle adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Sandra Mary GUANZIZO
SECRETARIA ACADÉMICA (E)

Cc.: Escuela., archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N	APELLIDOS NOMBRES	TITULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	DAVILA NORIEGA JHON FIDEL	PROPUESTA DE LA METODOLOGÍA DE LAS 5S PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN UNA TIENDA RETAIL CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
02	DUAREZ CORONEL MARIA SAMBELY	DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SR. DE HUAMANTANGA S.R.L CHICLAYO.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
03	EDQUEN SIESQUEN JANNETTE DEL ROSILLO	TRABAJO REMOTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA FISCALÍA PROVINCIAL DE CUTERVO DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA - COVID 19	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
04	GUERRERO RODRIGUEZ JAVIER ENRIQUE	REGULACIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE GAS VEHICULAR DE LAS EMPRESAS CERTIFICADORAS DE LIMA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
05	ROMERO NAVARRO JORGE EDUARDO ROBERTO MIGUE	CONTROL INTERNO DEL ALMACEN PARA MEJORAR LA GESTION DE INVENTARIO EN LA EMPRESA YUXUAN MACHINERY DEL PERU S.A.C.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
06	TOROBEO VELASQUEZ LUIS IGNACIO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA PANIFICADORA LAS DELICIAS DE SANTA ROSA LIMA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
07	VASQUEZ ALVA KEVIN ARNOLD	DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SR. DE HUAMANTANGA S.R.L CHICLAYO.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

 Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Formato T1



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

Lima , 7 de diciembre del 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Torobeo Velásquez Luis Ignacio con DNI 40957321

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA PANIFICADORA "LAS DELICIAS DE SANTA ROSA" LIMA, presentado y aprobado en el año 2020 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
Torobeo Velásquez Luis Ignacio	40957321	

Evidencias de la investigación realizada

Aplicación del instrumento de investigación en la empresa panificadora las Delicias de Santa Rosa E.I.R.L – Lima



Fuente: elaboración propia previa autorización de los propietarios

Aplicación del instrumento de investigación en la empresa panificadora las Delicias de Santa Rosa E.I.R.L – Lima



Fuente: elaboración propia previa autorización de los propietarios

Aplicación del instrumento de investigación en la empresa panificadora las Delicias de Santa Rosa E.I.R.L – Lima



Fuente: elaboración propia previa autorización de los propietarios

Aplicación del instrumento de investigación en la empresa panificadora las Delicias de Santa Rosa E.I.R.L – Lima



Fuente: elaboración propia previa autorización de los propietarios

Reporte Turnitin

GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA PANIFICADORA "LAS DELICIAS DE SANTA ROSA" LIMA

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%	11%	0%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
8	tesis.ipn.mx Fuente de Internet	<1%

Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0967-FACEM-USS -2020, presentado por el/la Bachiller, Torobeo Velásquez Luis Ignacio, con su tesis Titulada GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA PANIFICADORA "LAS DELICIAS DE SANTA ROSA" LIMA

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 11% 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, 14 de diciembre de 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Mg. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.