



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

TESIS

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL
INTERNO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD
EN LA EMPRESA KENTUCKY FRIED CHICKEN,
CHICLAYO, 2018**

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

Autor:

**Bach. Serquén Gonzales José Mario
ORCID 0000-0002-3635-6717**

Asesor:

**Dra. Delgado Wong Sofia Irene
ORCID 0000-0001-7204-2558**

Línea de investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

**Pimentel – Perú
2021**

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA KENTUCKY
FRIED CHICKEN, CHICLAYO, 2018**

Asesor (a): Dra. Delgado Wong Sofía Irene
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dra. Urbina Cárdenas Max Fernando
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Merino Núñez Mirko
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Anastacio Vallejos Carla Arleen
Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi esposa e hija por brindarme la fuerza que motiva a seguir adelante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi madre que ha sabido formarme con buenos hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante.

A la Señora Sarita, a pesar de que nos faltó vivir muchas cosas en familia, sé que este momento hubiera sido especial para ella.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante toda mi vida, ayudándome a superar obstáculos y dificultades, permitiendo que entre a la comunidad, además siempre me ha brindado lo necesario para seguir adelante.

A mi esposa que me ha estado conmigo en los momentos más difíciles, siempre motivándome a seguir adelante y haciéndome recordar siempre que tenemos muchos motivos para alzar nuestras metas

A mis docentes que fueron parte de mi formación durante el transcurso de mi carrera profesional, siempre brindándome facilidades con mis horarios de Trabajo

A mis compañeros por demostrarme siempre su amistad incondicional, por apoyarme cuando lo necesitaba.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer un sistema de control interno si mejora la productividad en la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo. Para el desarrollo del estudio se utilizó una investigación de tipo descriptiva propositiva, la cual permitió probar la hipótesis de investigación, la propuesta de un sistema de control interno si mejora la productividad en la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento de recolección de datos, denominado cuestionario, confeccionado por 27 reactivos que permitieron el estudio de las variables control interno y productividad laboral. El cuestionario fue aplicado a una población maestra integrada por 38 elementos. La tesis llega a las siguientes conclusiones El sistema de control interno para mejorar la productividad en la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo debe basarse en implementar acciones correctivas que permitan mejorar las discrepancias en el desarrollo de actividades de la empresa. El nivel productividad laboral de los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken, es alto. La dimensión conocimientos de los colaboradores presenta un nivel alto, la dimensión valores de los colaboradores presenta un nivel alto, finalmente la dimensión relaciones entre miembros del equipo presenta un nivel alto.

Palabras claves: control interno, productividad laboral.

ABSTRACT

The general objective of this research was to propose an internal control system if it improves productivity in the company Kentucky Fried Chicken, Chiclayo. For the development of the study, a descriptive, proactive type of research was used, which allowed to test the research hypothesis, the proposal of an internal control system if it improves productivity in the Kentucky Fried Chicken, Chiclayo company. For data collection, the data collection instrument was used, called the questionnaire, made up of 27 items that allowed the study of internal control variables and labor productivity. The questionnaire was applied to a master population composed of 38 elements. The thesis reaches the following conclusions the internal control system to improve productivity in the company Kentucky Fried Chicken, Chiclayo should be based on implementing corrective actions to improve discrepancies in the development of the company's activities. The level of labor productivity of employees of the Kentucky Fried Chicken company is high. The knowledge dimension of the collaborators presents a high level, the dimension values of the collaborators presents a high level, finally the dimension relations between team members presents a high level.

Keywords: Internal control, labor productivity.

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos.	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1. Control interno	22
1.3.1.1. Definición de control interno	22
1.3.1.2. Finalidad del control interno	23
1.3.1.3. Fases del control interno.	23
1.3.1.4. Importancia del control de procesos.	25
1.3.1.5. Clasificación del control de procesos.	26
1.3.1.6. Elementos del control interno	27
1.3.2. Productividad	28
1.3.2.2. Principios de la productividad	28
1.3.2.3. Beneficios de la productividad.	29
1.3.2.4. Indicadores de la productividad.	29
1.3.2.5. Factores que influyen en la productividad	30
1.3.2.6. Factores para mejorar la productividad	31
1.3.2.7. Dimensiones de la productividad	33
1.4. Formulación del problema.	33
1.5. Justificación e importancia del estudio.	33
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos	34
II MATERIAL Y MÉTODO	35
2.1. Tipo y diseño de investigación	35
2.2. Variables, operacionalización.	35
2.3. Población y muestra.	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	40
2.6. Validación y confiabilidad de instrumentos.	41
2.5. Método de análisis de datos	41
2.6. Aspectos éticos	41

2.7. Criterios de Rigor Científico.	42
III RESULTADOS	43
3.1. Presentación de tablas y figuras	43
3.1.1. Dimensiones de la variable productividad	43
3.1.2. Dimensiones de la variable control interno	56
3.1.3. Niveles de las variables de estudio	63
3.2. Discusión de resultados	64
3.3. Aporte científico	69
3.3.1. Introducción	69
3.3.2. Reseña histórica	69
3.3.3. Análisis de macro ambiente	70
3.3.4. Niveles de las dimensiones de las variables de investigación	73
3.3.5. Objetivos de la propuesta de investigación	73
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
4.1. Conclusiones	79
4.2. Recomendaciones	80
REFERENCIAS	81
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable dependiente	36
Tabla 2: Operacionalización de la variable independiente.....	38
Tabla 3: Distribución de colaboradores de acuerdo a las áreas en KFC	40
Tabla 4: Niveles de la variable productividad	43
<i>Tabla 5: Nivel de la dimensión conocimientos de la variable productividad (ítems agrupados)</i>	44
Tabla 6: Preguntas de la dimensión conocimientos de la variable productividad .	45
<i>Tabla 7: Nivel de la dimensión valores de la variable productividad (ítems agrupados)</i>	46
Tabla 8: Preguntas de la dimensión valores de la variable productividad (ítems agrupados).....	47
<i>Tabla 9: Nivel de la dimensión relaciones de la variable productividad (ítems agrupados)</i>	48
Tabla 10: Preguntas de la dimensión relaciones de la variable productividad (ítems agrupados).....	49
<i>Tabla 11: Nivel de la dimensión eficiencia de la variable productividad (ítems agrupados)</i>	50
Tabla 12: Preguntas de la dimensión eficiencia de la variable productividad (ítems agrupados).....	51
<i>Tabla 13: Nivel de la dimensión efectividad de la variable productividad (ítems agrupados)</i>	52
Tabla 14: Preguntas de la dimensión efectividad de la variable productividad (ítems agrupados).....	53
<i>Tabla 15: Nivel de la dimensión eficacia de la variable productividad (ítems agrupados)</i>	54
Tabla 16: Preguntas de la dimensión eficacia de la variable productividad (ítems agrupados).....	55
Tabla 17: Niveles de la variable control interno	56
<i>Tabla 18: Nivel de la dimensión estándares de la variable control interno (ítems agrupados)</i>	57
Tabla 19: Preguntas de la dimensión estándares de la variable control interno (ítems agrupados).....	58
<i>Tabla 20: Nivel de la dimensión evaluaciones de desempeño de la variable control interno (ítems agrupados)</i>	59
Tabla 21: Preguntas de la dimensión evaluaciones de desempeño de la variable control interno	60
<i>Tabla 22: Nivel de la dimensión acciones correctivas de la variable control interno (ítems agrupados)</i>	61
Tabla 23: Preguntas de la dimensión acciones correctivas	62
<i>Tabla 24: Nivel de la variable productividad</i>	63
<i>Tabla 25: Nivel de la variable control interno</i>	63
Tabla 26: Niveles de las variables.....	73
Tabla 27: Objetivos de la propuesta.....	73
Tabla 28: Temario de la capacitación.....	75
Tabla 29: Presupuesto de capacitación.....	75
Tabla 30: Presupuesto total de la propuesta	78

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de la dimensión conocimiento (ítems agrupados)	44
Figura 2: Nivel de la dimensión valores (ítems agrupados)	46
Figura 3: Nivel de la dimensión relaciones	48
Figura 4: Nivel de la dimensión eficiencia	50
Figura 5: Nivel de la dimensión efectividad	52
Figura 6: Nivel de la dimensión eficacia	54
Figura 7: Nivel de la dimensión estándares	57
Figura 8: Nivel de la dimensión evaluaciones de desempeño	59
Figura 9: Nivel de la dimensión acciones correctivas	61

I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Incrementar la productividad en las distintas empresas, suele ser uno de los factores más críticos convirtiéndolos en una de las poquísimas soluciones el cual determina la disminución de los diversos costos generando un margen de contribución en función a las organizaciones.

Teniendo así que según la Comisión Nacional de Productividad (2016) el gobierno chileno ha optado por dar acceso a las pequeñas empresas, con el fin de que estas tengan las mismas oportunidades que las grandes empresas, así mismo, desean impulsar la exportación, mediante mecanismos que les facilite a las empresas hacerlo. Se resalta que el gobierno desea involucrar a empresas privadas y entidades gubernamentales, además a las casas de estudio, esta últimamente, lo que ha hecho es sólo realizar estadísticas y estudios, pero no se atreven a transferir sus conocimientos y capacidades en el sector productivo. Así mismo Hofman, Mas, Aravena y Claudio (2017) mencionan que, la productividad es la capacidad que tienen las empresas, para producir productos de calidad, teniendo en cuenta la cantidad de insumos, tecnología y mano de obra, que utilicen para obtenerlos, indiferentemente del rubro del negocio, el hecho de ser productivo, se resume a brindar a los clientes productos o servicios de alta calidad, utilizando los recursos necesarios. Además Morelos y Nuñez (2017) sostienen que analizar la productividad de las organizaciones genera poder tener un enfoque en los insumos (entrada) y productos (salida), con la finalidad de poder estar orientados según los esfuerzos hacia el mejoramiento de las distintas actividades operacionales el cual permita alcanzar los distintos objetivos estratégicos orientados al liderazgo en el mercado y sobre todo a la rentabilidad de la competitividad del sector. En tal sentido, podemos determinar que la productividad se encontrará en función a los diversos factores que están involucrados como los recursos humanos, operacionales, tecnológicos versus el desenvolvimiento obtenido.

Así mismo, para la actual investigación es de suma importancia que la empresa KFC, tenga un amplio conocimiento sobre la gestión de sus diversos

materiales e insumos en los distintos procesos de producción, tales como el establecimiento encargado de establecer los diversos indicadores que permitan medir la certidumbre de las diversas operaciones.

Es por ello que la definición de productividad en las distintas organizaciones suele guardar relación de manera directa con el mejoramiento de las distintas actividades los cuales intervienen en los distintos procesos que las empresas suelen tener durante la producción de una empresa, asimismo el significado que se obtiene en la mejora de la optimización tiene que estar enfocada con el total de materias, bienes o recursos que se vienen utilizando mediante el proceso de producción de un bien. En general se dice que la productividad puede llamarse o denominarse indicador matemático el cual permita medir la relación existente entre los diversos recursos que se pueden utilizar a través de la producción donde el total de bienes que se han podido obtener.

Es así, debido al negocio de la empresa Kentucky Fried Chicken, ha determinado que para la elaboración de sus operaciones diarias suele necesitar un sistema de control interno el cual pueda ser estrictamente riguroso el cual permita, la cuantificación de manera real y veraz los diversos materiales para la elaboración de bienes.

Según menciona Carrera (2018) la productividad es un concepto que tiene estrecha relación con la economía, pues se trata de reducir los costos, sin dejar de lado la calidad del producto, además se toma en cuenta el tiempo que lleva producir ciertos productos, pues mientras menor tiempo se dedique, se podrá ahorrar más. Teniendo de este mayor tiempo y dinero para poder responder ante cualquier eventualidad, o mejorar el producto cada vez más.

Además Vega y Nieves (2016) indica que, para poder mantener una empresa en armonía y que sea eficiente es necesario que se tenga a personas encargadas del control interno, esto dará la seguridad necesaria sobre la consecución de los objetivos, pues es de conocimiento que, las personas encargadas del control interno deben de tener el respaldo de los directivos para poder desarrollar eficientemente

los procesos para el alcance de metas y la subsanación de los cuellos de botella que se han generado . Asimismo, el sistema de control interno suele garantizarse y caracterizarse por los distintos objetivos los cuales han sido propuestos por las distintas áreas de la organización, el cual se viene cumpliendo bajo los diferentes razonamientos de eficiencia, eficacia y efectividad; pudiendo generar una retroalimentación sobre la gestión, logrando mejorar las actividades y pudiendo evitar las diversas actividades que no son necesarias tomarlas en cuenta como valor de la empresa

En el ámbito nacional Tello (2017) menciona que las diversas empresas suelen encontrarse en el ámbito de servicios, lo cual permitirá obtener una alta tasa de productividad, por lo cual se debe llevar a cabo la elaboración de las distintas actividades que suelen intervenir en la inversión los cuales permitan asegurar tener una innovación constante en las diversas actividades de la cadena de valor. Así mismo, se dice que las organizaciones tienen a bien poder aumentar de manera consecutiva su productividad orientando al fortalecimiento de manera fundamental a las distintas áreas de la investigación desarrollando, así la manera de poder invertir en la aplicación de los diferentes sistemas los cuales permitirán una mejora cuantitativa durante el control interno de la organización. Asimismo, la inversión y creación de sistemas de control interno suelen ser eficaces ya que suele implicar mejorar de manera directa y significativa el ahorro de los distintos costos los cuales se encuentran en constante relación en la producción de una empresa. Por ello para la presente investigación es indispensable que la empresa Kentucky Fried Chicken, perfeccione y mejore el control interno, con la finalidad de poder llevar un mejor control de los insumos, utensilios y demás ítems los cuales intervendrán durante la producción de los diversos bienes los cuales son brindados por parte de la empresa, de tal modo que la empresa pueda lograr alcanzar mejorar los distintos niveles de productividad. Así mismo Loayza (2016) resalta que la productividad suele ser el valor añadido que se le otorga a un producto o servicio, teniendo en cuenta como utilizan la tecnología, innovación y nuevos procesos eficientes, en tal sentido se dice que cada uno de los trabajadores suelen llevar a cabo diversas actividades especialistas en operaciones en KFC, puesto a la necesidad de obtener los diversos niveles o índices adecuados de distintas competencias con la finalidad de poder maniobrar los recursos contenidos dentro de las empresas con la finalidad de lograr

alcanzar los máximos rendimientos. Además Céspedes, Lavado y Ramírez (2016) indican que para poder aseverar que una empresa es productiva, el valor de los productos que ofertan debe ser alto, pues, aquí deben intervenir 4 componentes: Aprovechar la innovación tecnológica, para mejorar los productos y procesos; la infraestructura que proporciona la empresa para que los trabajadores tengan todo lo necesario para desempeñar adecuadamente su trabajo, además de las capacitaciones que se les otorgara para que se actualicen constantemente, y la eficiencia, que ayuda en la utilización y repartición efectiva de los recursos.

Teniendo de esta manera Kentucky Fried Chicken, suele ser una empresa que se encuentra dentro del ámbito de la comida rápida el cual se encuentra en los más importantes sectores de retail en el Perú. Se dice que la empresa se encuentra en Perú bajo un modelo de franquicias, el cual hasta la fecha se encuentra conformada por 200 puntos de ventas los cuales se encuentran distribuidos por todo el territorio peruano.

Kentucky Fried Chicken, menciona que una de las principales características es poder proporcionar diferentes productos pero que sean de calidad a través de un servicio rápido y eficiente para cada usuario. Asimismo, la sede en la ciudad de Chiclayo se encuentra operando en el mercado más de 12 años el cual ha permitido lograr un posicionamiento de gran significancia sobre la marca en la toma de decisiones de cada consumidor. Asimismo, en la sucursal de Chiclayo se encuentran laborando 41 trabajadores, los cuales se encuentran conformando por el equipo gerencial, los cuales permite llevar a cabo la operación sobre la producción en los diversos horarios rotativos. Sin embargo a pesar que las empresas suelen contar con diversos indicadores de control y producción se han podido identificar ciertas mermas y pérdidas en los insumos, ya sean materiales y materias primas los cuales han generado un sobre costo para las empresas, y en última pretensión suele afectar los diversos estados de resultados del mes.

Así mismo, se encuentran evidenciando diversas oportunidades que permita mejorar el SCI, que se encuentre relacionando a los diversos estándares de tiempo, como la calidad y control de las diferentes existencias en las distintas actividades

de los pasos que suele mantener la empresa. Debido a esta situación, asimismo dicho proyecto de investigación se encuentra orientado a la propuesta de un sistema de control interno que permita mejorar la productividad dentro de las empresas Kentucky Fried Chicken Chiclayo.

1.2. Trabajos previos.

Nivel internacional.

Medina (2016) en su tesis titulada "Incremento de la productividad del área de logística de la empresa Omnilife del Ecuador S.A. mediante el desarrollo, implementación y validación de un modelo de gestión basado en logística reversa". La presente investigación se encontró orientada o inclinada a un enfoque de manera cuantitativa, con un método de investigación descriptiva, propositiva. En el cual viene utilizando diversas técnicas durante la entrevista y la encuesta, donde la muestra de estudio que se pudo obtener se determinó que se encontró conformada por los distintos trabajadores del área logística, donde se suman un total de 36. Asimismo, se ha tenido a bien poder aplicar formularios de preguntas. Donde se determine que la actual investigación se encuentra enfocada a la orientación del incremento del nivel de productividad de la empresa, a través del uso de un modelo cuyo tipo de gestión sea logística inversa. Como medio principal, luego de haber tenido a bien poder llevar a cabo un análisis interno de la organización, pueda determinar que la organización suele mantener elevados índices de productos no conformes, los cuales permitan provocar algún tipo de reclamo e insatisfacción en los distintos clientes. Es por ello que las diferentes conclusiones que se obtuvieron como evidencia para el incremento de la productividad de la organización, por lo cual es de suma importancia poder redefinir los diversos criterios los cuales han permitido que la recategorización de los productos producidos por parte de la empresa, asimismo la implementación de recategorización permite una considerable disminución sobre los productos que no se encuentran conformes. Así mismo, se ha podido determinar que la recategorización de cada proceso de la producción permitirá captar las distintas áreas o departamentos donde se han venido generando diversos reclamos por productos no conformes. Es por ello que

el modelo logístico permitirá hallar los diversos niveles óptimos de stock el cual permitirá incrementar los diversos niveles de productividad los cuales serán satisfactorios.

La presente tesis determinara la manera en cómo debe aportarse, para que la implementación y creación de los diversos estándares de control, permite determinar un adecuado control de los diversos niveles de productividad de cada integrante de la empresa.

Soto (2016) en su tesis titulada “Análisis y propuesta de mejora de la productividad del departamento de ventas de Elsystem S.A.”, la investigación fue de tipo explicativa, con un método de investigación descriptiva, propositiva. La muestra estuvo conformada por las ventas, teniendo como objetivo rediseñar los procesos de las ventas, para poder incrementarlas en el corto tiempo. Llegando a la siguiente conclusión, que, para mejorar el nivel de las ventas, es necesario hacer un repaso acerca de los procesos y mejorarlos, haciendo que esto sea productivo, de esta manera se podrá elevar el nivel de ventas.

Illescas y Carvajal (2019) en su tesis titulada “Propuesta de planificación de los tiempos por actividades, en la mejora de la productividad de los operarios de la empresa Omarsa”, la investigación fue de tipo descriptivo-explicativo, el objetivo de la investigación

Se basó en el control de los tiempos mediante la planificación de las actividades procesos. Llegando a la siguiente conclusión, que es necesario plasmar un flujograma para todos los procesos de la empresa, estop ayudará en la mejora de la productividad.

Guerrero (2016) en su Tesis titulada “Propuesta para incrementar la productividad en empresas del área metropolitana en función del clima organizacional”, menciona que en el país existe baja productividad, debido a que no se han elaborado programas específicamente para atender las necesidades del país, a ello se añade que esto empeora puesto que existe demasiada informalidad en las empresas, lo cual hace que no se brinde el ambiente ni las herramientas

necesarias para que los trabajadores se sientan a gusto en su lugar de trabajo. Llegando a concluir que existe una dependencia de la productividad con el clima organizacional, ya que, si esta es baja, repercutirá en la productividad.

Millán y Lache (2018) en su tesis titulada “Rediseño del sistema de gestión de la calidad a través de metodologías de mejora de procesos para incrementar la productividad en una empresa metalmecánica de Bogotá.”, teniendo como objetivo, rediseñar la gestión de los procesos, para poder incrementar la productividad. Llegando a la conclusión que para lograr entregar al cliente un producto de calidad, es necesario hacer una inversión, en el rediseño de los procesos, donde todo el personal debe estar involucrado, además que cada uno de ellos debe de tener una tarea destinada, de tal manera que esto permita que el control se haga adecuadamente.

Nivel nacional

Acevedo (2016) en su tesis titulada “Implementación de mejora en la gestión de compras para el incremento de la productividad en un concesionario de alimentos”. La presente tesis tuvo un estudio de tipo cuantitativo, que permitirá la obtención de datos los cuales se tendrán que utilizar en la entrevista y la encuesta como herramientas de recopilación de información los cuales serán procesados a través de datos. Por ello se aplicó una guía en base a preguntas los cuales han sido cuestionarios basados en preguntas que permiten la valides de una muestra conformada por 39 colaboradores de la organización. Por ello la tesis ha tenido como finalidad llevar a cabo un análisis del estudio situacional de la empresa, con la finalidad de dar a conocer un modelo que permita la adecuada gestión de compras para poder aumentar la productividad. Como principal resultado, se ha podido determinar a través de un estudio de análisis de tiempo y movimientos que la gestión de comprar suele representar cuellos de botellas y detenimientos de las distintitas actividades los cuales son provocados u ocasionados por una inadecuada planificación y asignación de las diferentes actividades. A través de estudio se pudo llegar a la conclusión que los factores que han afectado la gestión de compras son los sobrecostos que suelen relacionarse con la poca opción de proveedores y los sobrecostos de horas de personal los cuales suelen laborar en la gestión de

compras. Para el mejoramiento del tiempo al realizar actividades de actividades en la gestión de compra, por lo cual es importante un rediseño de los más importantes procesos, y pasos del área. Como recomendación para la empresa se debe implantar estándares basados en tiempos promedio con la finalidad de llevar un control de las distintas actividades de compra.

La tesis manifiesta que los factores que suelen afectar a la gestión de compras vienen hacer los sobrecostos que tienden a relacionarse con la poca opción de proveedores y los sobrecostos de horas de los trabajadores que se encuentran trabajando en la gestión de compras.

Linares (2016) en su tesis titulada “Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas”. La presente tesis tuvo como fuente de estudio poder establecer el grado que existe entre la relación del comportamiento organizacional y la productividad en cada uno de los colaboradores. Fue de tipo descriptiva-experimental, con una muestra de 117 trabajadores a los cuales se aplicó un cuestionario de preguntas los cuales están conformadas por 21 ítems con preguntas con escala de Likert. Entre dichas conclusiones se ha encontrado la existencia de una relación elevadamente significativa entre ambas variables de estudio. Teniendo como base la comunicación del líder con los trabajadores, las políticas de remuneración y el reconocimiento de los factores, los cuales permitirán aumentar la productividad.

Cavani (2018) en su tesis titulada “Propuesta de mejora en la productividad de los procesos logísticos de una empresa distribuidora de libros”. El objetivo fue proponer mejoras en la productividad de los procesos logísticos de una distribuidora de libros. Llegando a utilizar herramientas y principios: Lean como el análisis VSM, KPI, 5S, Estandarización, Balance de línea. Concluyendo que el tiempo utilizado en los procesos son de 39 horas, y la disminución de la variabilidad de los procesos de Recepción, Picking y Packing en más del 85% en base a su desviación estándar.

Castañeda y Julca (2016) en su tesis titulada “Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Casther y Asociados S.A.C. para el año 2016”. La presente investigación se basó en definir en qué medida el diseño un programa de motivación laboral incrementará la productividad. La población fue de 12 trabajadores del área de ventas, teniendo así una investigación tipo aplicativo Pre- Experimental. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión, que los trabajadores se motivan en gran medida, con incentivos monetarios, ya que, se aplicó el programa de motivación, dando como resultado el incremento del 20% de las ventas.

Huamani (2017) en su tesis titulada “Propuesta de control interno para el logro de objetivos empresariales en empresas de servicios, caso Grupo Gaucho 2 S.A.C. de la ciudad de Arequipa”, esbozando como objetivo la implantación del sistema de control interno para mejorar la gestión y productividad. Llegando a la siguiente conclusión, que es de gran importancia implantar un SCI, dónde se tenga en cuenta los manuales, flujogramas y demás, para poder encontrar los puntos débiles y fortalecerlos.

Nivel local

Cabrera y Díaz (2017) en su tesis titulada “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el Hospital Regional de la PNP”, su objetivo fue proponer un sistema de control interno, para una mayor eficiencia y gestión de las existencias. La investigación fue descriptiva, propositiva, no experimental. Compusieron la población 32 servidores, aplicándose una encuesta y haciendo uso de la observación. Concluyendo que se encuentra un bajo nivel de la gestión de existencias, el cual se traduce en cifras inadecuadas en los estados financieros, por lo que se debe crear documentos e indicadores que permitan llevar el control adecuado de las existencias, además se deben crear indicadores numéricos para medir el stock de las existencias.

Fernández y Ramírez (2017) en su tesis titulada “Propuesta de un plan de negocios basado en gestión por procesos para incrementar la productividad en la Empresa Distribuciones A&B”. La presente fue cuantitativa, descriptiva, propositiva, no experimental. La población estuvo conformada por los dirigentes de la empresa

Distribuciones A&B, a los cuales se les aplicó la técnica de la entrevista. La presente investigación tuvo como objetivo proponer un plan de gestión por procesos para incrementar el nivel de productividad. Concluyendo que se prueba que la implementación del plan de mejora basado en procesos, si mejora el nivel de productividad de la empresa, evidenciando un ahorro significativo en los costos operativos que tiene la empresa, de manera principal en los costos de fabricación de productos y gestión de agua. Para encontrar mejoras significativas en los niveles de productividad, es necesario que la empresa realice capacitaciones al personal, así como también implemente estrategias de motivación, trabajo en equipo y liderazgo.

La tesis encuentra que la implementación del plan de mejora basado en procesos, si mejora el nivel de productividad de la empresa, evidenciando un ahorro significativo en los costos operativos que tiene la empresa.

Grods y Vega (2016) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de control interno en la empresa AyB representaciones S.R.L. con el fin de mejorar los procesos operativos”. La tesis tuvo como objetivo general proponer un sistema de control interno para mejorar los procesos operativos. Fue cualitativa, descriptiva, no experimental. La muestra objeto fueron los colaboradores del área administrativa y de operaciones de la empresa, a los cuales se les aplicaron los instrumentos de guía de preguntas y cuestionarios. La tesis encuentra como conclusiones que el no contar con SCI, genera malos funcionamientos en las áreas de operaciones de la empresa, obteniendo pérdidas y bajos niveles de productividad. La empresa A y B carece de un organigrama y MOF, por lo cual no se delimitan claramente las funciones y tareas de los colaboradores. La ausencia de políticas de control, genera una inadecuada gestión de los materiales, generando pérdidas y mermas de materias primas e insumos.

Rodríguez y Vásquez (2016) en su tesis titulada “Propuesta del diseño de un sistema de control interno para obtener eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo beneficio de la empresa Dulce Pastelería”. La tesis se orientó a diseñar un sistema de control interno para poder aumentar la eficiencia en los procesos

productivos, generando un mayor incremento del costo beneficio en la empresa. Fue descriptiva- propositiva, no experimental, con una población de 15 colaboradores del área administrativa. Las técnicas utilizadas fueron, la observación, la entrevista, y la revisión de documentos. Entre los resultados se encuentra que la propuesta de un SCI, permite mejorar significativamente los robos, perdidas, fraudes y sobre costos de una inadecuada gestión administrativa. El problema de la empresa se define por la ausencia de parámetros e indicadores que generan un desarrollo de actividades sin control. La tesis encuentra que la creación de indicadores de gestión permite mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y productividad, los indicadores deben estar orientados a mejorar la adecuada gestión de materias primas, materiales e insumos. El SCI debe basarse principalmente en políticas, normas y procedimientos, que permitan dirigir el actuar de las actividades de los colaboradores.

Ucancial (2016) en su tesis titulada “Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la Gerencia Regional de Salud, Lambayeque”. El objetivo fue evaluar el CI para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería. Fue aplicada, no experimental. Se hizo del cuestionario, confeccionado por veinte preguntas que fue aplicado a 10 trabajadores. Concluyendo que el personal no conoce a plenitud sus funciones, así como también la documentación necesaria para realizar las actividades. En cuanto al perfil de los colaboradores que trabajan en el área de tesorería se concluye que el personal en general no reúne el perfil del puesto. Finalmente, la institución no cuenta con un MOF formal, por lo cual se desconocen las actividades y procedimientos del personal, generando un bajo nivel en el control interno de la institución.

Ballesteros y Rojas (2018) en su tesis titulada “Propuesta de un sistema de planificación Y control de la producción para mejorar la productividad en la empresa M y I – Chiclayo. Su objetivo fue proponer un sistema de planificación y control de la producción para mejorar la productividad. A fin de desarrollar la investigación se recurrió a la aplicación de herramientas tales como: “Pronósticos de ventas con el

método de suavizamiento exponencial”, “planeación de la producción” y “planificación de los recursos”. Concluyendo que la productividad es de 2.85%, y la productividad se incrementaría en un 1.06%.

La presente tesis permite determinar que, un factor determinante, es el sistema de costeo ABC, el cual permite ordenar los costos variables que se utilizan en los procesos de producción de la empresa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Control interno

1.3.1.1. Definición de control interno

Chiavenato (2007), menciona que, el control interno hace referencia a la supervisión de los trabajos realizados en un empresa u organización, es decir si se han cumplido al pie de la letra el plan organizacional. Por ello cuando se habla de control nos referimos a una actividad el cual se orienta a la comprobación de los objetivos alcanzados y a su vez verificando los medios que se vienen utilizando en el cumplimiento de los objetivos.

Gaitán (2012) sostiene que, el control suele ser la agrupación de actividades, las cuales permiten poder analizar y a su vez determinar las diversas actividades y operaciones que se vienen realizando con el fin de poder medirlas y comprobar si están teniendo en cuenta los objetivos de la empresa.

Ibáñez (2001) manifiesta que el CI suele ser la agrupación de diferentes actividades las cuales son establecidas mediante un orden, de manera que se asegure la efectividad de los procesos, para que al final se pueda otorgar al cliente un producto de alta calidad.

Para la Contraloría de la república (2014) el CI, es la parte fundamental de la planeación organizacional, puesto que se va a comprobar que se está realizando cada proceso según lo establecido, además permite identificar las fallas y solucionarlos, en el momento oportuno, sin que este afecte de manera drástica a la empresa.

Whittington (2005) indica que el CI, se basa en poder tener un plan de acción para dar respuesta algún inconveniente que se presente en la empresa, de manera de que los productos/servicios sean entregados en el momento oportuno. Es ahí donde se podrá medir los resultados, mediante indicadores.

1.3.1.2. Finalidad del control interno

Señala el cumplimiento de las siguientes actividades:

Permite identificar los diferentes estándares cualitativos de la parte numérica de las diferentes metas que tiene la empresa.

Se puede entablar patrones de calidad en la producción de bienes o servicios.

Asegura los diferentes pasos o métodos que certifiquen que los suministros y la materia prima de la empresa tengan que emplearse de manera adecuada, sin mermas, ni desperdicios en la producción.

Se puede organizar de manera idónea los departamentos de la empresa, para que todos puedan apoyarse entre sí, sin que se ocasionen rencillas.

Permite plantear ciertos lineamientos con el fin de corroborar el desempeño laboral mediante la aplicación de los índices de gestión, siendo estas realizadas por los trabajadores de una organización.

Por último, el control ha permitido establecer medios que se ajusten a las estrategias garantizando que los pasos o métodos que las organizaciones han venido utilizando se permita lograr los diferentes objetivos, llamando a esta actividad como control previo.

1.3.1.3. Fases del control interno.

Chiavenato (2007) sostiene que presenta las etapas que se describen a continuación:

a. Establecimiento de estándares de desempeño

Aquí se plantean indicadores cuantitativos, pues la idea central es medir, en qué medida se está logrando los objetivos. De esta manera se mide las siguientes pautas:

Patrones de cantidad, mide la cantidad de elementos que han sido producidos, en un tiempo determinado, todo ello va arrojar resultados financieros.

Patrones de calidad, mide cuan perfecto es el producto, lo que significa que, si un producto es de calidad, este ha sufrido los menores errores posibles en la etapa de producción.

Patrones de tiempo, mide la rapidez en que se ha elaborado los productos.

Patrones de costos, mide el nivel de racionalización en la utilización, tanto sea de materia prima, y de mano de obra, ya que proporciona datos necesarios para la buena toma de decisiones para la organización, pues estas están relacionadas directamente con las acciones correctivas que se tenga que tomar.

b. Evaluación del desempeño.

Trata sobre la valoración que se hace a los trabajadores, en base a los resultados que estos entreguen, y que están sujetas a las metas empresariales.

c. Comparación entre el desempeño y el patrón.

Trata sobre la comparación que se viene llevando a cabo es en base al desempeño, los cuales permiten comprender las acciones que viene trayendo éxito a la misión de la empresa, además suele ser aquel que permite identificar a las diversas acciones que han tenido una conducta equivocada. Donde la información que se obtiene permitirá comprender el futuro y los diversos estilos de conducta que tendrá la empresa en ejercicios futuros. Esto se mide mediante:

Resultados, son los efectos que se han obtenido al final del transcurso de las actividades.

Desempeño, se trata sobre el cotejo que se realiza entre el desempeño de las actividades, con los resultados obtenidos, teniendo en cuenta que para el logro de ello se ha tenido que ejecutar algunas actividades correctivas, como:

Conformidad de los resultados, se obtienen cuando se han considerado todas las pautas del plan, y el resultado de ello, es la obtención de un bien o servicio de calidad.

Resultado o desempeño con pequeñas desviaciones, el cual se consigue al dar a conocer los pequeños defectos, pues se debe estar dentro de los parámetros de aceptación. Aquí se aceptan las actividades con desperfectos, pero sólo para que no se vuelvan a repetir, es decir, se deben corregir en un futuro.

Rechazo, es en este contexto donde las actividades que se vienen ejecutando por la organización muestra inconvenientes, no permitiendo que se lleguen a lograr los objetivos, estas deben ser identificadas de manera inmediata para darle una salida y se logre la meta.

d. Acción correctiva

Etapa del control más relevante constituida en sí como el propósito de asegurar la actividad del control. La existencia de diferencias o variaciones suelen ser de gran importancia durante el desarrollo o progreso de las tareas administrativas, teniendo como resultado la comparación del desenvolvimiento respecto a los diversos estándares de desempeño, debido a la necesidad que la organización tiene para la toma de las acciones indispensables para la corrección de las desviaciones producidas. El principal propósito del control es concretar los objetivos asignados por la organización y en caso aparezcan desviaciones, se pueda proponer acciones que ayuden a corregir los incidentes generados.

1.3.1.4. Importancia del control de procesos.

Ormaechea (2006) indica que gracias a los procesos se puede obtener información relevante tanto administrativa como financiera, de manera eficiente, pues con ello se podrá dar apoyo al área administrativa. (p. 44)

Ventajas y desventajas del control de procesos

Ormaechea (2006) da a conocer las siguientes ventajas del control de los procesos

Ventajas

- a) Brinda apoyo para poder lograr el desenvolvimiento de las metas empresariales.
- b) Previene la pérdida de sus recursos.
- c) Proporciona apoyo con el fin de garantizar la confiabilidad de la información.

- d) Asegura que las organizaciones puedan cumplir con las leyes y las regulaciones
- e) Evade pérdidas para la empresa.

Desventajas

- a) Los procesos se tornan muy estrictos
- b) Se elimina paulatinamente la flexibilidad en los procesos.
- c) Se genera demasiada burocracia, pues los procesos suelen ser repetitivos.

1.3.1.5. Clasificación del control de procesos.

Control interno contable

Ormaechea (2006) hace referencia que, su objetivo del control interno es proteger los activos, y los registros contables, además de escudriñar aquellos elementos nocivos para el ambiente financiero de la empresa, como las autorizaciones de cobros, pagos, inventario y las conciliaciones bancarias que se han hecho.

Control interno administrativo de gestión

Según Ormaechea (2006) que este control, se trata sobre la medida de los procesos administrativos, los cuales deben de ser desarrollados en función a lo establecido, partiendo desde que clase de trabajadores se contrata, también sobre la cantidad de producción que se va a realizar, todo ello debe ir armoniosamente relacionado, para poder tener productividad.

Control Interno Financiero

Illanes (2007) indica que este tipo de control se encarga de vigilar desde el plan de organización, los procedimientos, el orden de los documentos, juntamente con la información contable, como las conciliaciones de cuentas, normas de valorización entre otros.

Control presupuestario

Illanes (2007), se encarga de vigilar, como es que se gasta cada recurso, el cual ha sido especificado en el presupuesto, cada cuenta debe ser respaldada en

un objetivo. No se debe de hacer uso de un recurso adicional bien sea monetario o de otra índole, para la consecución de un objetivo, pues esto significaría que el programa no está llevado según lo planeado.

Control interno gerencial

Illanes (2007), en este tipo de control, se tiene que tener en cuenta el logro de los procedimientos, cumplimiento de las políticas y prácticas, las cuales van a permitir lograr los objetivos planeados.

Control interno al sistema de información computarizada

Illanes (2007) menciona que, se basa en el buen uso de la tecnología, teniendo en cuenta que esta es una herramienta para poder controlar de manera sistemática los objetivos.

1.3.1.6. Elementos del control interno

Ramos (2006) hace referencia a los siguientes:

Plan de organización: Se trata de las directrices en las cuales se fundará la organización para el logro de los objetivos. (p. 266)

Niveles de autorización: Se trata de la responsabilidad que se otorga a trabajadores elegidos, estos tendrán la potestad de aprobar o desaprobar procedimientos en el proceso productivo. (p. 266)

Prácticas Sanas: Trata de los procedimientos necesarios para obtener los objetivos organizacionales. (p. 266)

Integridad e idoneidad del personal: Se refiere a la elección responsable del personal que llevara a cabo las operaciones en la empresa. (p. 266.)

Auditoría Interna: Abarca los elementos más sobresalientes de la alta dirección que permitirá valorar la gestión y el CI en específico, identificando en ello las posibles falencias. (p. 266.)

Organización Estructural: Basándose en el organigrama y los canales de comunicación que se tenga en la empresa. (p. 202)

Políticas y procedimientos contables y operativos: Trata sobre las normas, y reglas que se plantean para lograr los objetivos. (p. 202)

Supervisión: En este punto los trabajadores tienen que desarrollar los procedimientos o pautas en base a los planes de organización los cuales ya vienen siendo establecidos. Contiene las siguiente: la primera revisar por parte de la persona responsable, y por otro lado la aprobación y autorización de documentación. (Ormaechea, 2006, p. 202)

1.3.2. Productividad

1.3.2.1. Definición de productividad

Alles (2006) señala que la productividad es el conjunto de procesos eficientes realizados por los trabajadores de la empresa, los cuales hacen un uso racional de los recursos que se les han asignado.

Robbins y Coulter (2010) indican que es la cantidad de productos o servicios producidos en un tiempo determinado y con los recursos destinados, todo ello sin perder la calidad de lo producido.

1.3.2.2. Principios de la productividad

Los trabajadores de una empresa son considerados los principales impulsores de la productividad, puesto que es necesario seguir normas los cuales permitan incrementar la productividad. De esta forma las organizaciones pueden considerar los siguientes principios:

- a) Motivando el compromiso y el sentido de pertenencia en la empresa.
- b) Llevar a cabo una constante motivación en la empresa.
- c) Considerar a los cargos existentes en la empresa son de suma importancia.

- d) Generar compromiso en cada área, por medio de la toma de decisiones.
- e) Compensar equitativamente a los colaboradores.

1.3.2.3. Beneficios de la productividad.

Robbins y Judge (2009) mencionan que, los encargados de obtener altos estándares de productividad en las empresas son los encargados de cada área, y de recursos humanos, pues estos deben de seleccionar adecuadamente al personal idóneo para la ejecución de las actividades, ya que, con ello se lograra que esta sea eficiente.

Rivera (2006) reafirma que los colaboradores en una empresa deben de estar organizadas y coordinadas, a fin de realizar sus actividades eficientemente, indudablemente estas acciones se diferencian en la búsqueda de los máximos resultados con el mínimo de recursos utilizados. Creando valor agregado a la empresa, y se obtiene una ventaja competitiva ante los competidores.

Mediante la productividad se puede obtener:

- a) Una ventaja competitiva ante la competencia.
- b) Fidelización con los clientes.
- c) Beneficios para los trabajadores como para los dueños
- d) Valor agregado para los clientes.

1.3.2.4. Indicadores de la productividad.

Kootz y Weihrich (2012) menciona que existen diferentes indicadores, estos se describen a continuación:

Eficiencia: Indicador que mide la capacidad, de poder producir con los insumos o materiales destinados por la empresa, sin necesitar insumos extras, dando como resultado el producto esperado.

Efectividad: Indicador que mide el grado de obtención de los resultados en el transcurso del tiempo destinado para el logro de los objetivos, es ahí donde se puede medir la efectividad del grupo de trabajo.

Eficacia: Indicador que permite evaluar cómo influye las acciones que se suelen realizar, debido hacer un indicador el cual permite evaluar el grado de la satisfacción de las actividades que se tienden a realizar basados en niveles de calidad y de atención de clientes.

1.3.2.5. Factores que influyen en la productividad

Prokopenko (2001) hace referencia los siguientes factores influyentes en la productividad:

El entorno

Va a depender en gran medida en la productividad los factores del entorno, pues impactara de acuerdo a su desenvolvimiento en el mercado, se está refiriendo al entorno macroeconómico, y al entorno micro económico.

Características del trabajo

Básicamente se relaciona con el clima laboral y el ambiente que la empresa otorga, además de ello las relaciones que existen entre las personas de una empresa, así como del material, equipo y herramientas las cuales le permitan desarrollar sus actividades efectivamente

La estrategia y la estructura

La estrategia y estructura organizacional tienen inferencia directa en la empresa, además de las características brindadas por cada una de ellas en relación al personal. Además, se señala la necesidad que una organización tiene la necesidad de mantener índices elevados de productividad, tenga en cuenta la implementación de una estrategia el cual es orientada a la selección de un personal adecuado los cuales presenten las competencias que la empresa necesita con la finalidad de llevar a cabo índices de eficiencia, eficacia y efectividad, estableciendo un presupuesto importante que será de gran ayuda en la implementación de las estrategias de una organización.

1.3.2.6. Factores para mejorar la productividad

Prokopenko (2001), indica los factores importantes, estos se detallan así:

a. Factores internos

Prokopenko (2001) menciona que estos pueden ser modificados, a fin de obtener una mejora en la productividad.

a.1. Factores duros

Producto: Relacionado directamente con el índice de satisfacción del cliente, pudiéndose mejorar en un futuro, de acuerdo a las exigencias del mercado.

Planta y equipo: Es de gran importancia contar con una planta de producción moderno, y con equipos de última tecnología, para que los procesos de dicha empresa se puedan realizar en el menor tiempo posible.

Tecnología: Se debe aprovechar la innovación en la tecnología, ya que esto da muchas ventajas a la empresa, haciendo que su producción se eleve, sin dejar de lado la calidad de los productos, y permite estar un paso más adelante que la competencia.

Materiales y energía: Se debe de hacer un uso razonable, tanto de los materiales como de la energía, pues de esta manera la merma será mucho menor, y se aconseja que se use la energía renovable y reutilización de materiales.

a.2. Factores blandos

Persona: Son aquellos entes que permite generar productividad en una organización, pero estos deben de estar motivados para que puedan ser eficientes y se pueda generar productividad en la empresa.

Organización y sistema: Para que haya un buen funcionamiento en la empresa se debe de contar con una buena estructura organizacional, pues esto asegurara que se de coordinación entre áreas y la comunicación sea fluida.

Métodos de trabajo: Toda empresa tiene que tener ciertos métodos de trabajo con el propósito de tener una buena coordinación con respecto a sus distintas actividades. Del mismo modo, toda organización debe quitar toda actividad que sea innecesaria al no contribuir en la mejora de dicha empresa. A todo ello se debe de identificar los cuellos de botella, para poder contrarrestarlas.

Estilos de dirección: Se trata de la manera en cómo los líderes dirigen a su personal, las cuales contribuirán al logro de los objetivos, pues la forma en como son direccionados los colaboradores de una empresa está íntegramente relacionada con la productividad. Por tal motivo los líderes de una organización deben influir en sus subordinados para poder guiarlos hacia el cumplimiento de los objetivos, esto será posible por medio de la motivación, pues se incentivará y estos sentirán que la empresa los valora.

b. Factores externos

Prokopenko (2001) indica que estos suelen calar en la productividad, pues estos factores son incontrolables, solo se tiene que prever el impacto y tener un plan de contingencia para poder hacer frente.

Ajustes estructurales: Las empresas se desenvuelven dentro de un mercado, y en estos suelen provocarse cambios que afectan, entre ellos están el tipo de cambio, leyes, políticas económicas, inflación, aumento de natalidad, de mortalidad, entre otros, influyendo bien sea positivamente o negativamente en la productividad de la empresa.

Recursos naturales: Son los recursos con los que se fabrican los productos, si existe algún cambio en el clima, o en el precio de los recursos naturales, el precio de la producción se incrementara.

Administración pública e infraestructura: Se refiere básicamente a leyes, reglamentos que se llevan a cabo en un mercado y que impactan directamente en la productividad.

1.3.2.7. Dimensiones de la productividad

Bain (2000) señala que estas están orientadas hacia los:

Conocimiento: Comprende aquellas características las cuales están relacionadas al capital humano, con el cual cuenta una organización, por lo tanto, se encuentra entre ellas: conocimientos, habilidades, actitudes de los colaboradores. Del mismo modo contar con trabajadores capacitados ayudara a mejorar la productividad de los colaboradores, haciendo que se incrementen las ganancias para la empresa.

Valores: Se refiere a las actitudes y aptitudes que salen a relucir por parte de los trabajadores de una organización. De modo que por medio de los valores se dice que un colaborador está comprometido con la empresa en el cual suele laborar y con ello puede provocar un aumento en los índices de productividad.

Relaciones: Hace hincapié a la buena relación que existe entre trabajadores, el clima laboral, la comunicación, pues todo estos mencionados inciden de forma directa en la productividad, por ello se debe de tener en cuenta realizar actividades donde se fomente el refuerzo de las relaciones interpersonales.

1.4. Formulación del problema.

¿De qué manera la propuesta de un sistema de control interno mejora la productividad en la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Teórica

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2014) mencionan que la investigación se justificó de manera teórica, pues se utilizaron teorías validadas científicamente, dichas teorías se encuentran relacionadas entre sí, las cuales son el control interno y productividad laboral. Teniendo como propósito dar respuesta a la problemática de las variables, mediante una investigación a fondo de la bibliografía más reciente.

Metodológica.

Se justificó metodológicamente, porque el enfoque fue cuantitativo, pues el propósito es cuantificar los resultados, mediante datos y estadísticas porcentuales, además fue una investigación de tipo descriptivo, ya que se pudo explicar las

características de la problemática en base a la productividad laboral y el nivel de control interno. Finalmente, el método utilizado fue deductivo, pues se pretende dar respuesta a los objetivos mediante las conclusiones.

Práctica

Se justificó de manera práctica, pues se dio solución a la problemática, beneficiando a los trabajadores, a la empresa y a los clientes, ya que esta investigación contribuye con la propuesta de un sistema de control interno para mejorar la productividad en la empresa Kentucky Fried Chicken. (Ñaupas, Mejía, & Villagómez, 2014)

1.6. Hipótesis

La propuesta de un sistema de control interno si mejora la productividad en la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo, 2019.

1.7. Objetivos

General

Proponer un sistema de control interno para mejora de la productividad en la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo, 2019.

Específicos

- a. Determinar el nivel de productividad que presentan los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo, 2019.
- b. Determinar el nivel de control interno de la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo, 2019.
- c. Identificar los factores que afectan el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo, 2019.

II MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Fue de tipo descriptiva, pues se establecieron las características que presentó el control interno en la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo, así como también describir el nivel de productividad laboral que tuvieron los colaboradores de la empresa. Además, fue propositivo, ya que el proyecto se orientó a elaborar una propuesta de solución basada en estrategias de control interno permitan mejorar el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Diseño de la investigación

Fue no experimental, debido a que las variables de estudio no se manipularon, y se realizó dentro de un tiempo determinado y se recogieron los datos tal cual fueron encontrados. (Hernández, Fernández, & Baptista Lucio, 2014)

M → O → P

Dónde:

M: Muestra de la investigación

O: Observación recogida

P: Propuesta de investigación.

2.2. Variables, operacionalización.

Variable independiente: Control interno

Chiavenato (2007), menciona que, el control interno hace referencia a la supervisión de los trabajos realizados en un empresa u organización, es decir si se han cumplido al pie de la letra el plan organizacional. Por ello cuando se habla de control nos referimos a una actividad el cual se orienta a la comprobación de los objetivos alcanzados y a su vez verificando los medios que se vienen utilizando en el cumplimiento de los objetivos.

Variable dependiente: productividad laboral

Alles (2006) señala que la productividad es el conjunto de procesos eficientes realizados por los trabajadores de la empresa, los cuales hacen un uso racional de los recursos que se les han asignado.

Tabla 1: Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica / Instrumento	Escala
Productividad	Conocimientos	Nivel de conocimiento	Los directivos de la empresa se preocupan por mejorar los conocimientos de los colaboradores con el fin de incrementar la productividad laboral	Encuesta / Cuestionario Likert
			Cuento con los conocimientos necesarios para realizar un trabajo de calidad, minimizando los recursos de la organización y maximizando los resultados	
		Nivel de capacitaciones	La empresa se orienta en aplicar capacitaciones continuas a los colaboradores, con el fin de actualizar los conocimientos y procedimientos laborales	
		Nivel conocimiento de procedimientos	Conozco a cabalidad las funciones, tareas y procedimientos de mi puesto de trabajo.	
	Valores	Nivel de habilidades	Cuento con las habilidades de necesarias para ejecutar y manejar con efectividad la maquinaria o activos de la empresa	
			Desarrollo un trabajo de calidad, porque soy consciente de las responsabilidades de mi puesto	
		Nivel de lealtad	Considero que la empresa ofrece las mejores condiciones laborales dentro de la industria de comida rápida	
		Nivel de compromiso	Gestiono los tiempos de trabajo con el fin de cumplir con las actividades y objetivos propuestos por la empresa Si es necesario, puedo trabajar horas extras con el fin de apoyar a la empresa en logro de los objetivos.	

	Nivel de relaciones personales	<p>Las relaciones entre los miembros del equipo permiten las coordinaciones de actividades y logro de los objetivos empresariales.</p> <p>En general el clima laboral con los compañeros de trabajo es bueno y agradable</p>
Relaciones	Nivel de clima laboral	<p>Las relaciones con los líderes de la organización permiten una retroalimentación efectividad de las actividades realizadas en el trabajo.</p> <p>Las relaciones laborales en general permiten la obtención de los máximos beneficios para la empresa</p>
Eficiencia	Nivel de racionalización de recursos	<p>Soy consciente que debo racionalizar el uso de los materiales e insumos de la empresa, con el fin de maximizar las ganancias de la organización</p> <p>La empresa se preocupa por proporcionar indicadores y medidas de uso de los materias e insumos que intervienen en el proceso productivo</p>
Efectividad	Nivel de logro de objetivos	<p>Los esfuerzos de los colaboradores se orientan a cumplir con los objetivos organizacionales de ventas y producción</p> <p>Las cuotas de ventas de productos de la empresa son superadas ampliamente en cuanto a porcentajes</p>
Eficacia	Nivel de calidad de atención a clientes	<p>Los colaboradores de la empresa se esfuerzan en ofrecer una atención de calidad</p>

Fuente: elaboración propia

Tabla 2: Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica / Instrumento	Escala
Sistema de Control Interno	Estándares de desempeño	Nivel de patrones de cantidad	La empresa cuenta con estándares que permiten evaluar la productividad laboral de los colaboradores	Encuesta / Cuestionario	Likert
			La empresa cuenta con documentos que determinan las cantidades de materiales que deben ser utilizados en el proceso de producción		
		Nivel de patrones de calidad	La empresa proporciona procedimientos que permiten realizar las actividades con estándares de calidad		
	Evaluaciones de desempeño	Nivel de patrones de tiempo	La empresa proporciona a los colaboradores los tiempos exactos de producción de los productos		
		Nivel de frecuencia de evaluaciones de desempeño	La empresa realiza evaluaciones de desempeño de manera continua		
		Nivel de productividad laboral	Las evaluaciones de desempeño se orientan a medir el nivel de productividad laboral de los colaboradores Las evaluaciones de desempeño permiten identificar las actividades que no permiten incrementar la productividad laboral de los colaboradores		

Acciones correctivas	Nivel de actividad de mejora	Las evaluaciones de desempeño se orientan a medir el resultado de las actividades con los estándares de desempeño La empresa asegura la implementación de actividades de mejora para incrementar el nivel de productividad de los colaboradores
----------------------	------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra.

Población

Grupo de elementos que reúnen rasgos relevantes para la investigación.
(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Lo conformaron 38 colaboradores.

Tabla 3: Distribución de colaboradores de acuerdo a las áreas en KFC

Área	Elementos
Driver	5
Servicio	17
Producción	16
Total	38

Fuente: Elaboración propia

Muestra

En la empresa la cantidad de trabajadores es pequeña, se decidió tomar la totalidad de la población.

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

Técnicas de recolección de datos:

Las técnicas que se tomaron en cuenta, fue la encuesta y la entrevista, las cuales fueron aplicadas de manera correcta, permitiendo recabar la información relevante para la investigación.

Instrumentos de recolección de datos:

Se tomó en cuenta al cuestionario, el primer cuestionario estuvo compuesto por 18 preguntas con escala de Likert, y otro cuestionario de 9 con preguntas abiertas.

2.6. Validación y confiabilidad de instrumentos.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	4	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	4	100,0

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	27

Fuente: SPSS 24

Con la valoración de jueces expertos, en este caso los profesores especialistas en administración, se pudo comprobar la confiabilidad del instrumento, pues el alfa de crombach arrojado fue de 0,862, lo que quiere decir que es muy confiable el instrumento.

2.5. Método de análisis de datos

Encuestas: Para el procesamiento de datos que se obtuvieron de la encuesta realizada se utilizó Excel y SPSS, los resultados se realizaron de manera gráfica y descriptiva.

Entrevista: La entrevista se realizó de manera personal, dicha información se recopiló en Word.

2.6. Aspectos éticos

Dicha tesis es propia no es plagiada, para la elaboración de las bases teóricas se utilizaron libros físicos y virtuales, asimismo artículos científicos. En cuanto a la aplicación de las encuestas se realizó de manera anónima.

2.7. Criterios de Rigor Científico.

Se ha garantizado la calidad de la investigación, por medio del “El rigor científico el cual debe llevar una serie de pasos secuenciados hasta aceptar o rechazar una hipótesis” (Cadena, y otros, 2017, págs. 1603-1617).

Los criterios que se tuvieron en cuenta son:

Generalidad, se tomaron en cuenta toda la población para obtener datos, evidenciando el contexto de las variables de estudio.

Fiabilidad. Los resultados obtenidos fueron contrastados con información real tal como los trabajos previos a la investigación con una antigüedad no mayor a 5 años.

Validez. La presente investigación tuvo operacionalización de las variables con lo que se pudo determinar afirmaciones del cuestionario aplicado, el cual fue validado por expertos.

III RESULTADOS

3.1. Presentación de tablas y figuras

3.1.1. Dimensiones de la variable productividad

Tabla 4: Niveles de la variable productividad

Dimensiones	# preguntas	Min	Max	Rang		Amplitu		Medi	
				o	d	Bajo	o	Alto	
Conocimient								10--	16--
os	4	4	20	16		5	4--9	15	21
								13--	21--
Valores	5	5	25	20		7	5--12	20	28
								10--	16--
Relaciones	4	4	20	16		5	4--9	15	21
									10--
Eficiencia	2	2	10	8		3	2--5	6--9	13
									10--
Efectividad	2	2	10	8		3	2--5	6--9	13
Eficacia	1	1	5	4		1	1--2	3--4	5--6
								18--	43--
									67--
Total	18	18	90	72		24	42	66	91

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5: Nivel de la dimensión conocimientos de la variable productividad (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	34	89%	89%
Medio	4	11%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	38	100%	

Figura 1: Nivel de la dimensión conocimiento (ítems agrupados)

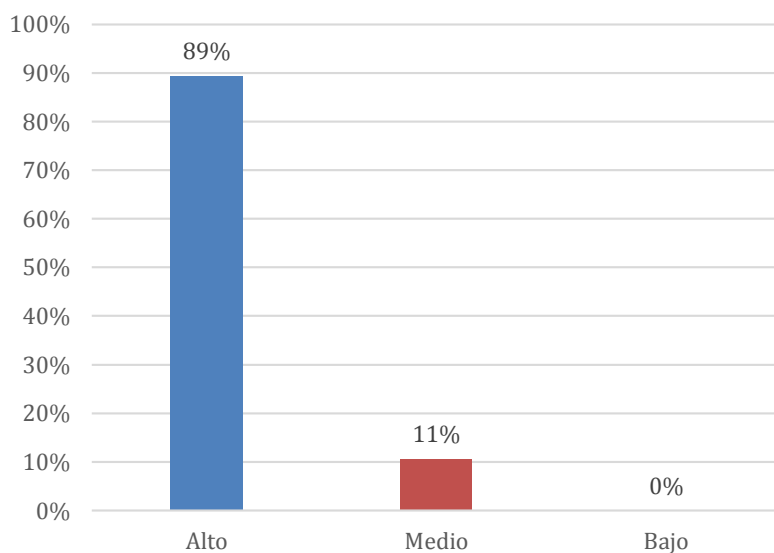


Figura 1: De acuerdo al promedio de los ítems de la dimensión conocimientos, el 89% de los encuestados percibe un nivel alto en los conocimientos del personal de la empresa KFC, mientras que el 11% percibe un nivel medio en los conocimientos del personal de la empresa KFC.

Tabla 6: Preguntas de la dimensión conocimientos de la variable productividad

Preguntas de la dimensión conocimientos	TA		A		I		D		T	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Los directivos de la empresa se preocupan por mejorar los conocimientos de los colaboradores con el fin de incrementar la productividad laboral	27	71%	11	29%	0	0%	0	0%	0	0%
Cuento con los conocimientos necesarios para realizar un trabajo de calidad, minimizando los recursos de la organización y maximizando los resultados	11	29%	16	42%	7	18%	4	10%	0	0%
La empresa se orienta en aplicar capacitaciones continuas a los colaboradores, con el fin de actualizar los conocimientos y procedimientos laborales	7	18%	29	76%	2	5%	0	0%	0	0%
Conozco a cabalidad las funciones, tareas y procedimientos de mi puesto de trabajo.	32	82%	6	16%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: elaboración propia

Tabla 7: Nivel de la dimensión valores de la variable productividad (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	36	95%	95%
Medio	2	5%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	38	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura 2: Nivel de la dimensión valores (ítems agrupados)

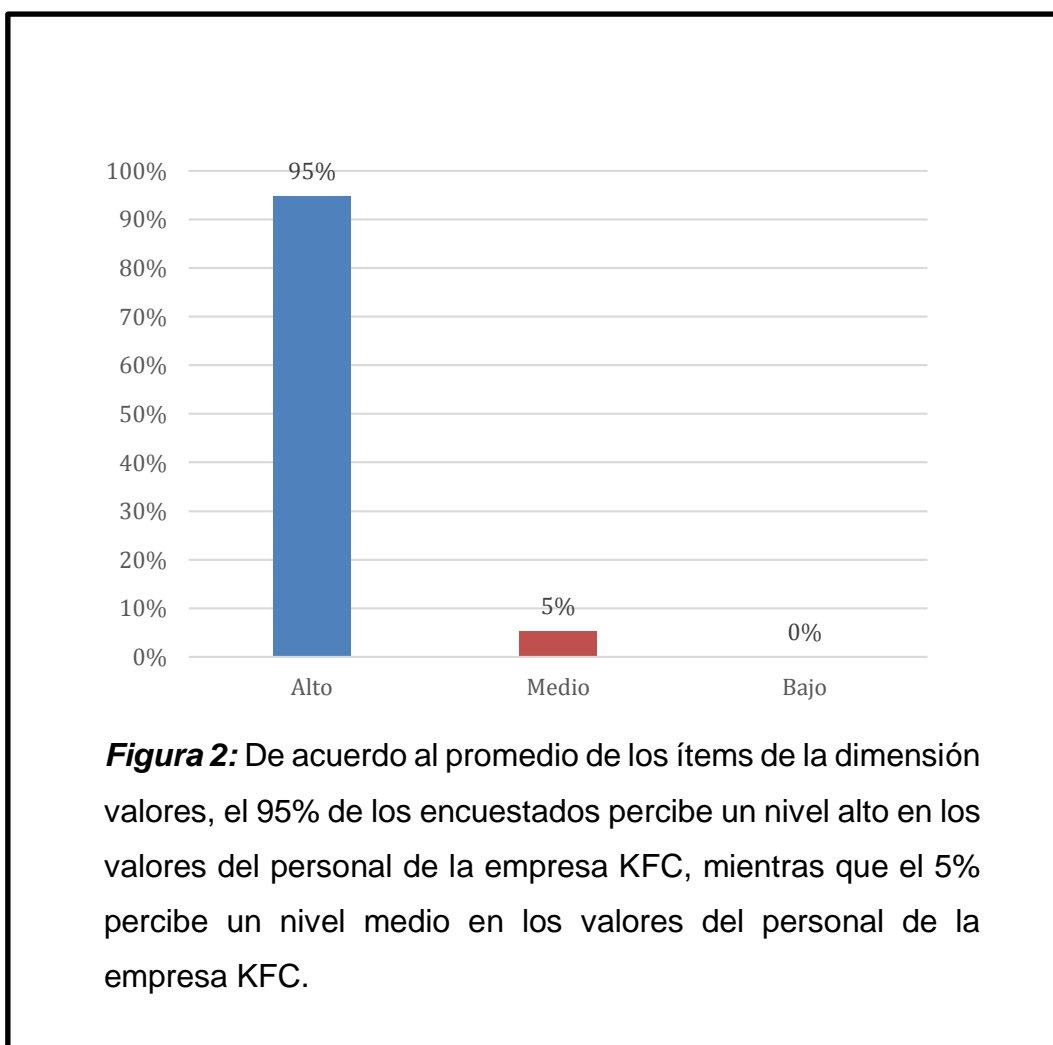


Tabla 8: Preguntas de la dimensión valores de la variable productividad (ítems agrupados)

Preguntas de la dimensión valores	TA		A		I		D		TD	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Cuento con las habilidades de necesarias para ejecutar y manejar con efectividad la maquinaria o activos de la empresa	1	7	6	3	9	5	0	0	0	0
	6	0	0	0	2	0	0	0	0	0
	9									
Desarrollo un trabajo de calidad, porque soy consciente de las responsabilidades de mi puesto	3	5	5	5	0	0	0	0	0	0
	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	1	7								
Considero que la empresa ofrece las mejores condiciones laborales dentro de la industria de comida rápida	6	3	9	5	0	0	0	0	0	0
	6	0	0	2	0	0	0	0	0	0
	9									
Gestiono los tiempos de trabajo con el fin de cumplir con las actividades y objetivos propuestos por la empresa	3	5	5	5	0	0	0	0	0	0
	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	7	1								
Si es necesario, puedo trabajar horas extras con el fin de apoyar a la empresa en logro de los objetivos.	3	9	6	5	0	0	0	0	0	0
	0	6	2	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: elaboración propia

Tabla 9: Nivel de la dimensión relaciones de la variable productividad (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	36	95%	95%
Medio	2	5%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	38	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura 3: Nivel de la dimensión relaciones

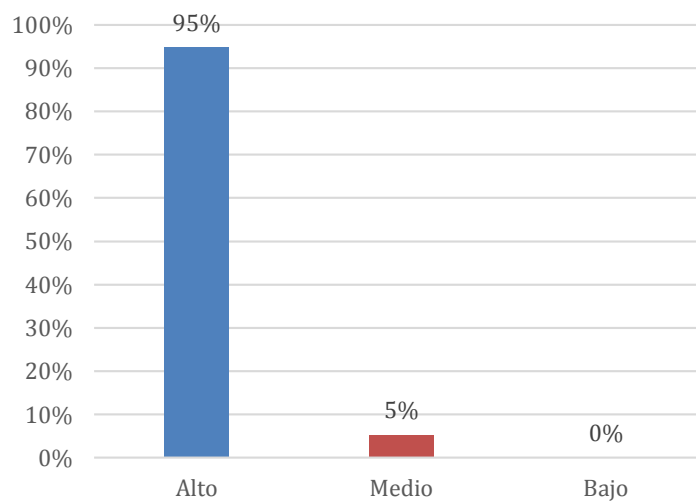


Figura 3: De acuerdo al promedio de los ítems de la dimensión relaciones, el 95% de los encuestados percibe un nivel alto en las relaciones del personal de la empresa KFC, mientras que el 5% percibe un nivel medio en las relaciones del personal de la empresa KFC.

Tabla 10: Preguntas de la dimensión relaciones de la variable productividad (ítems agrupados)

Preguntas de la dimensión relaciones	T					
	TA	A	I	D	D	
	f	%	f	%	f	%
Las relaciones entre los miembros del equipo permiten las coordinaciones de actividades y logro de los objetivos empresariales.	1	8	3	37	0	0
	5	3%	3	3%	0	0%
En general el clima laboral con los compañeros de trabajo es bueno y agradable	7	1	3	9	6	5
	0	6%	6	2%	0	0%
Las relaciones con los líderes de la organización permiten una retroalimentación efectiva de las actividades realizadas en el trabajo.		8	1	0	3	4
	0	2%	4	4%	1	5%
Las relaciones laborales en general permiten la obtención de los máximos beneficios para la empresa	1	4	8	17	5	19
	7	8%	2	2%	1	1%

Fuente: elaboración propia

Tabla 11: Nivel de la dimensión eficiencia de la variable productividad (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	8	21%	21%
Medio	30	79%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	38	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura 4: Nivel de la dimensión eficiencia

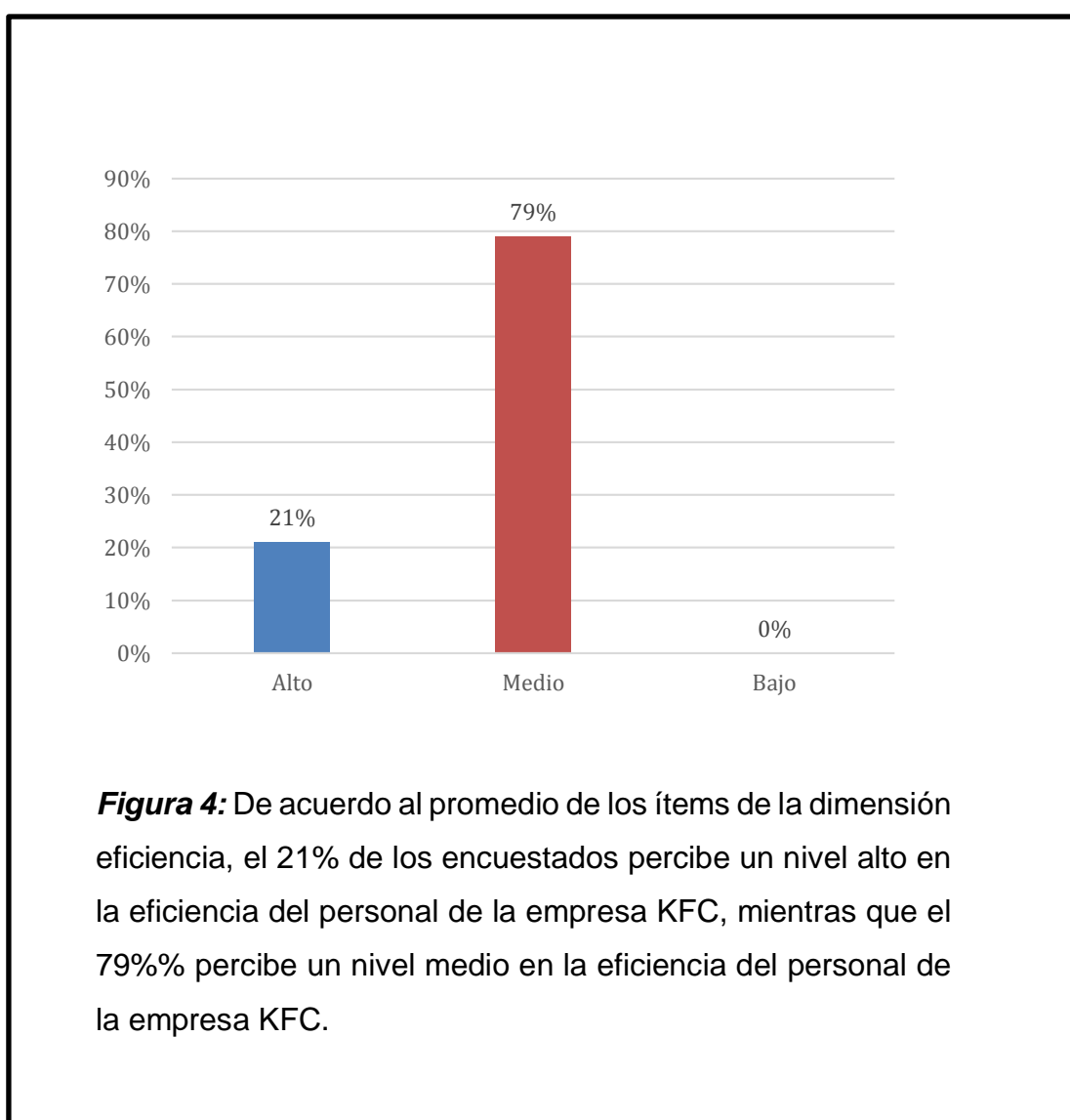


Tabla 12: Preguntas de la dimensión eficiencia de la variable productividad (ítems agrupados)

Preguntas de la dimensión eficiencia	T A		A		I		D		T	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Soy consciente que debo racionalizar el uso de los materiales e insumos de la empresa, con el fin de maximizar las ganancias de la organización	2	1	6	2	3	1	1	5	0	0
La empresa se preocupa por proporcionar indicadores y medidas de uso de los materias e insumos que intervienen en el proceso productivo	8	3	1	9	1	0	0	0	0	0

Fuente: elaboración propia

Tabla 13: Nivel de la dimensión efectividad de la variable productividad (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	0	0%	0%
Medio	38	100%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	38	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura 5: Nivel de la dimensión efectividad

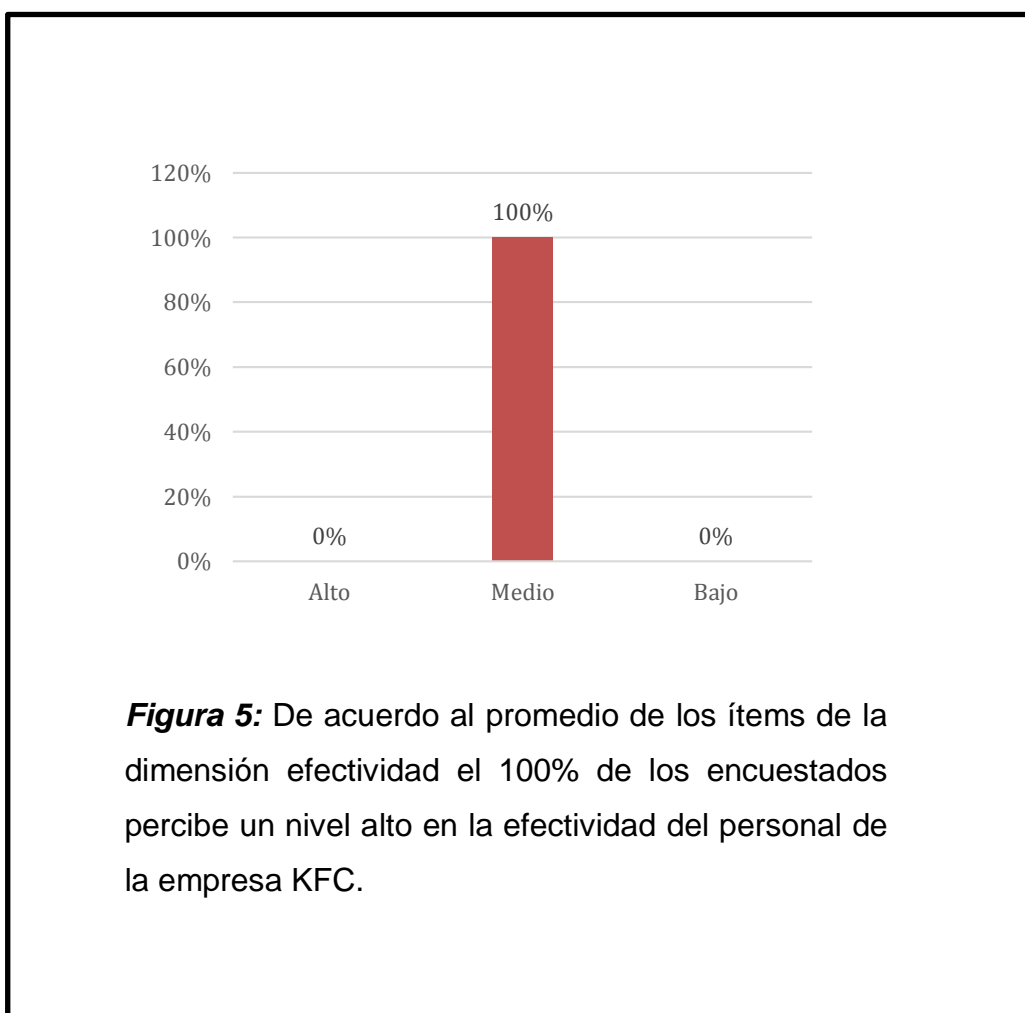


Tabla 14: Preguntas de la dimensión efectividad de la variable productividad (ítems agrupados)

Preguntas de la dimensión efectividad	T					
	TA	A	I	D	D	
	f	%	f	%	f	%
Los esfuerzos de los colaboradores se orientan a cumplir con los objetivos organizacionales de ventas y producción	8		1			
Las cuotas de ventas de productos de la empresa, son superadas ampliamente en cuanto a porcentajes	3	7	3	0	0	0
	3	%	5	%	0	%
			6	1	1	
	0	2	1	3	8	8
	0	%	3	%	5	%
				7	3	%

Fuente: elaboración propia

Tabla 15: Nivel de la dimensión eficacia de la variable productividad (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	25	66%	66%
Medio	13	34%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	38	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura 6: Nivel de la dimensión eficacia

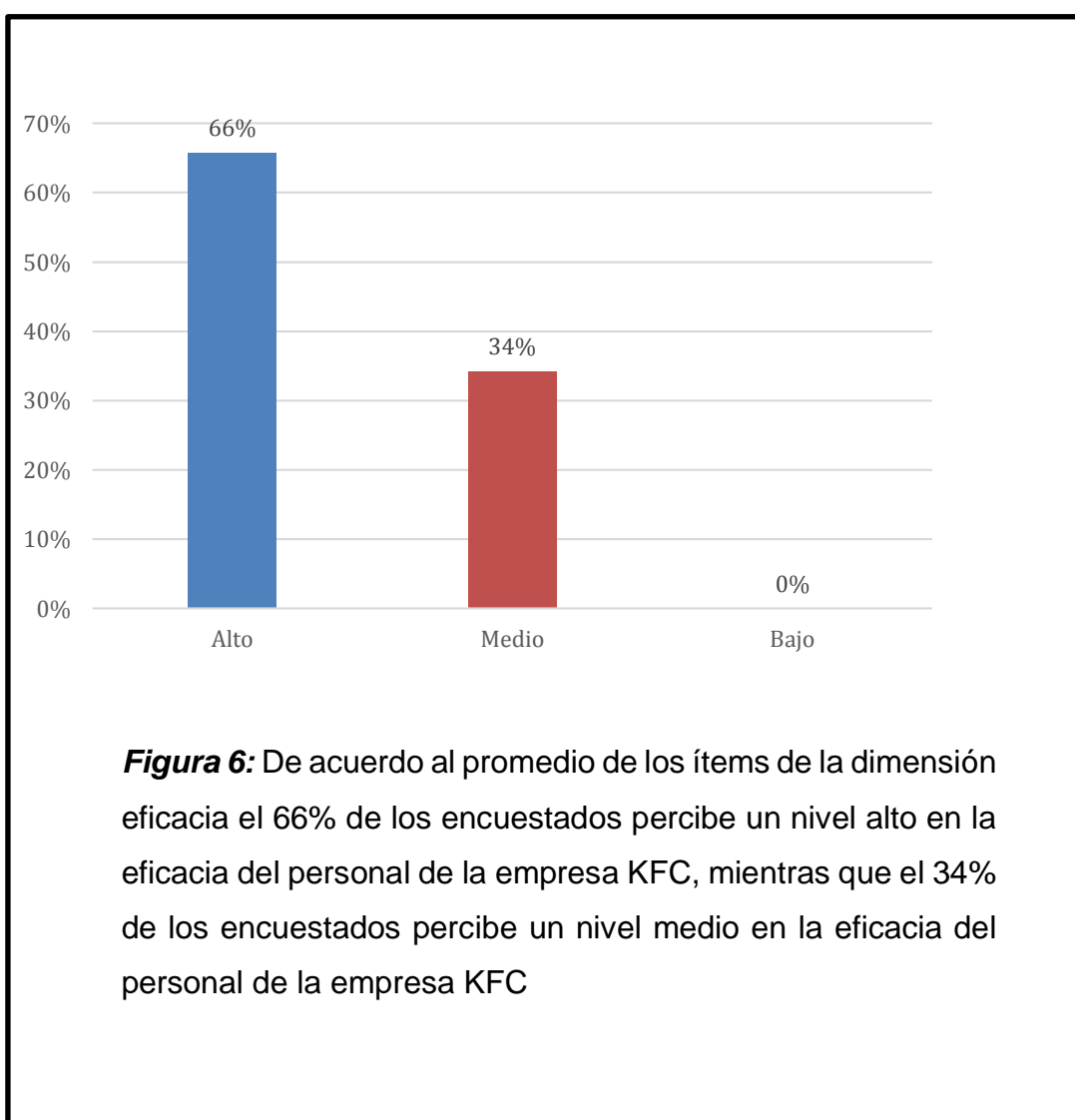


Tabla 16: Preguntas de la dimensión eficacia de la variable productividad (ítems agrupados)

Preguntas de la dimensión eficacia	TA		A		I		D		TD	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Los colaboradores de la empresa se esfuerzan en ofrecer una atención de calidad	6	3	2	6	1	4	0	0	0	0
	5	%	3	%	0	%	0	%	0	%

Fuente: elaboración propia

3.1.2. Dimensiones de la variable control interno

Tabla 17: Niveles de la variable control interno

Dimensiones	#	Rang		Amplitu	Medi			
	pregunt as	Min	Max	o	d	Bajo	o	Alto
Estándares	4	4	20	16	5	4--9	15	16--21
Evaluaciones de desempeño	4	4	20	16	5	4--9	15	16--21
Acciones correctivas	1	1	5	4	1	1--2	3--4	5--6
Total	9	9	45	36	12	21	34	35--47

Fuente: elaboración propia

Tabla 18: Nivel de la dimensión estándares de la variable control interno (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	38	100%	100%
Medio	0	0%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	38	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Nivel de la dimensión estándares

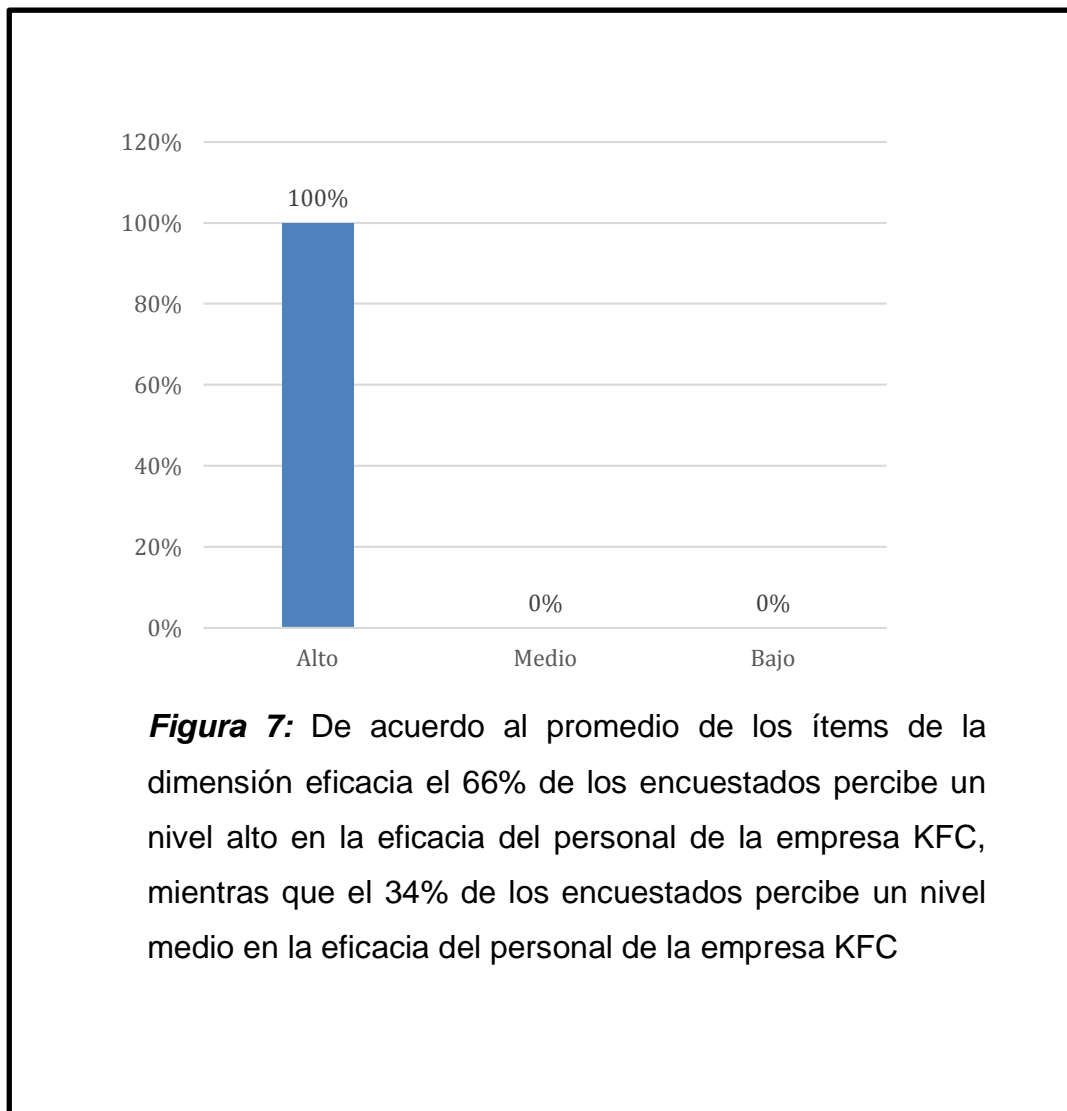


Tabla 19: Preguntas de la dimensión estándares de la variable control interno (ítems agrupados)

Preguntas de la dimensión estándares	TA		A		I		D		TD	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
La empresa cuenta con estándares que permiten evaluar la productividad laboral de los colaboradores	3	92	8	0	0	0	0	0	0	0
La empresa cuenta con documentos que determinan las cantidades de materiales que deben ser utilizados en el proceso de producción	3	10	0	0	0	0	0	0	0	0
La empresa proporciona procedimientos que permiten realizar las actividades con estándares de calidad	3	87	3	0	0	0	0	0	0	0
La empresa proporciona a los colaboradores los tiempos exactos de producción de los productos	3	87	3	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: elaboración propia

Tabla 20: Nivel de la dimensión evaluaciones de desempeño de la variable control interno (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	32	84%	84%
Medio	6	16%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	38	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura 8: Nivel de la dimensión evaluaciones de desempeño

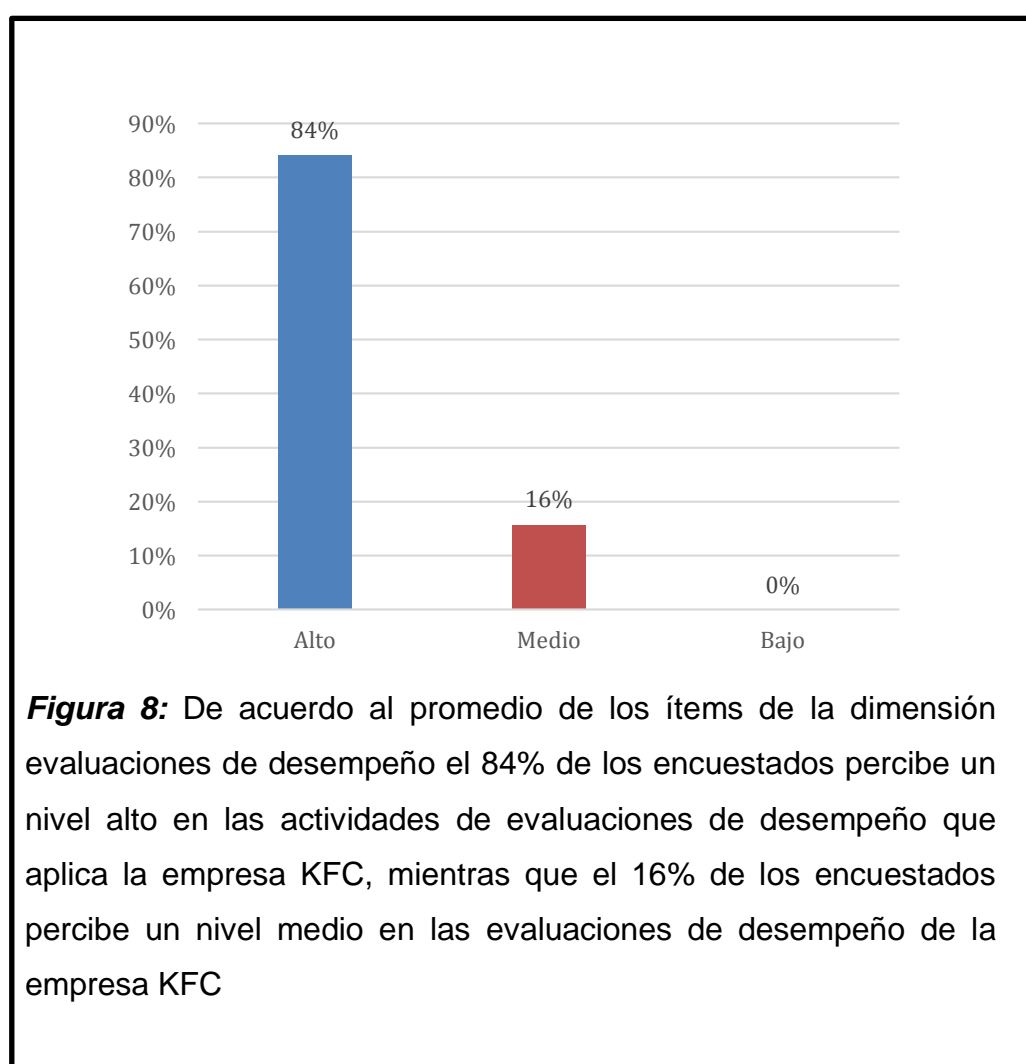


Tabla 21: Preguntas de la dimensión evaluaciones de desempeño de la variable control interno

Preguntas de la dimensión evaluaciones de desempeño	TA		A		I		D		TD	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
La empresa realiza evaluaciones de desempeño de manera continua	8		1							
	3	4	6	0	0	0	0	0	0	0
	2	%	6	%	0	%	0	%	0	%
Las evaluaciones de desempeño se orientan a medir el nivel de productividad laboral de los colaboradores	4		5							
	1	2	2	8	0	0	0	0	0	0
	6	%	2	%	0	%	0	%	0	%
Las evaluaciones de desempeño permiten identificar las actividades que no permiten incrementar la productividad laboral de los colaboradores			6		2		1			
	0	2	3	1	6	0				
	0	%	4	%	8	%	6	%	0	%
Las evaluaciones de desempeño se orientan a medir el resultado de las actividades con los estándares de desempeño	7		2							
	3	9	1	0	0	0	0	0	0	0
	0	%	8	%	0	%	0	%	0	%

Fuente: elaboración propia

Tabla 22: Nivel de la dimensión acciones correctivas de la variable control interno (ítems agrupados)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	29	76%	76%
Medio	9	24%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	38	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura 9: Nivel de la dimensión acciones correctivas

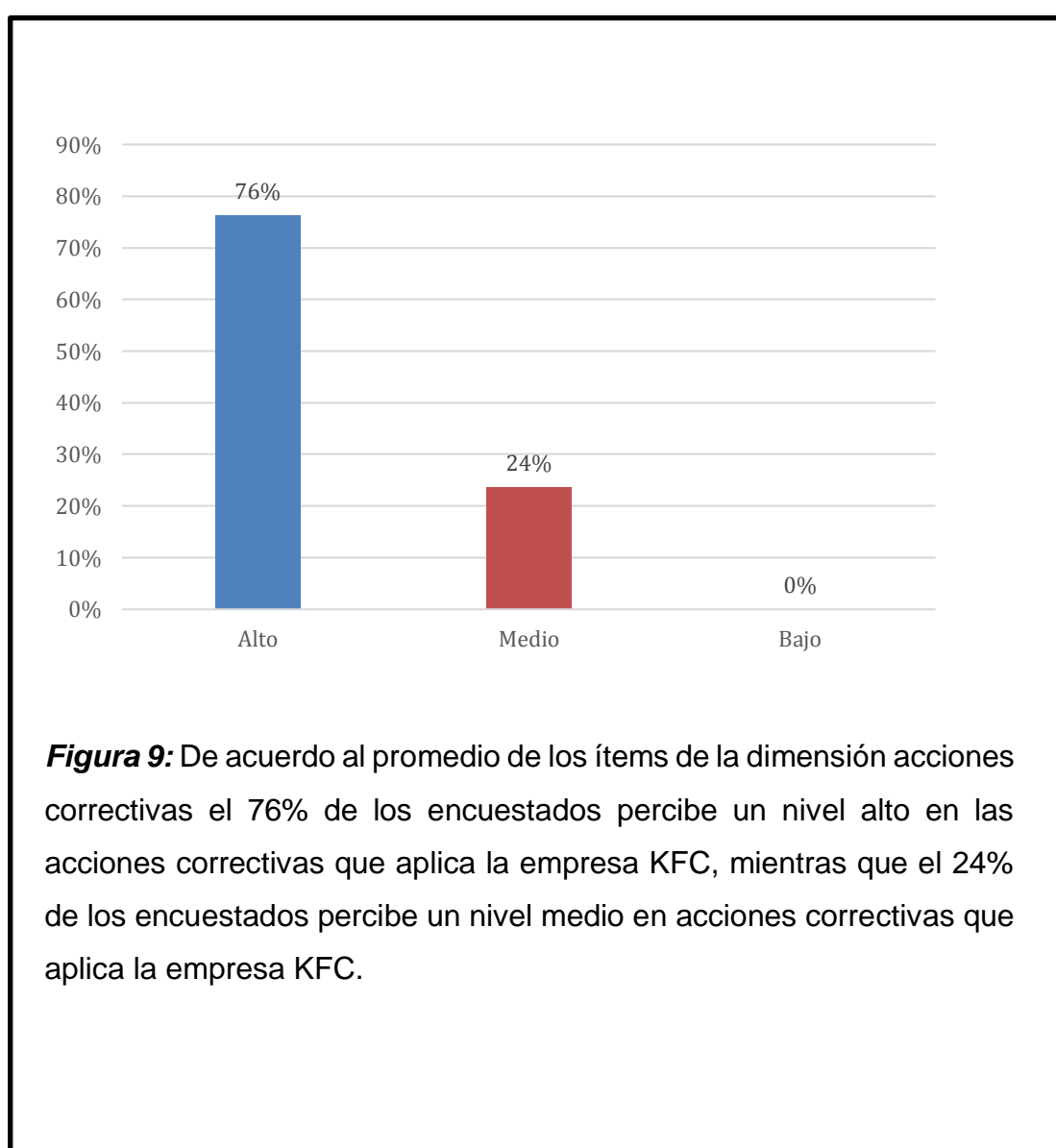


Tabla 23: Preguntas de la dimensión acciones correctivas

Preguntas de la dimensión acciones correctivas	T				
	TA	A	I	D	D
	f %	f %	f %	f %	f %
La empresa asegura la implementación de actividades de mejora para incrementar el nivel de productividad de los colaboradores	7 26 9 %	2 4 9 %	0 0 0 %	0 0 0 %	0 0 0 %

Fuente: elaboración propia

3.1.3. Niveles de las variables de estudio

Tabla 24: Nivel de la variable productividad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	36	95%	95%
Medio	2	5%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	38	100%	

Fuente: elaboración propia

Tabla 25: Nivel de la variable control interno

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	38	100%	100%
Medio	0	0%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	38	100%	

Fuente: elaboración propia

3.2. Discusión de resultados

Caracterizar el nivel de productividad laboral que presentan los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo.

De acuerdo con los resultados de la Tabla 24, se evidencia que el 95% de los encuestados percibe un nivel alto en la productividad general de los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken. Alles (2006) señala que la productividad es el conjunto de procesos eficientes realizados por los trabajadores de la empresa, los cuales hacen un uso racional de los recursos que se les han asignado.

La dimensión conocimientos de la variable productividad presenta un nivel alto. El 89% de los encuestados percibe un nivel alto en la dimensión conocimientos, debido a que el 42% de los encuestados indica estar de acuerdo en que cuentan con los conocimientos necesarios para realizar un trabajo de calidad minimizando los recursos de la organización, mientras que el 76% indica estar de acuerdo en que la empresa se orienta a aplicar capacitaciones continuas a los colaboradores con el fin de actualizar los conocimientos y procedimientos laborales. Bain (2000) afirma que el conocimiento: Comprende aquellas características las cuales están relacionadas al capital humano, con el cual cuenta una organización, por lo tanto, se encuentra entre ellas: conocimientos, habilidades, actitudes de los colaboradores. Del mismo modo contar con trabajadores capacitados ayudara a mejorar la productividad de los colaboradores, haciendo que se incrementen las ganancias para la empresa.

Los resultados de la presente investigación coinciden con la investigación de Carrera (2018) la productividad es un concepto que tiene estrecha relación con la economía, pues se trata de reducir los costos, anteponiendo la calidad, además se toma en cuenta el tiempo que lleva producir ciertos productos, pues mientras menor tiempo se dedique, se podrá ahorrar más. Teniendo de esta mayor tiempo y dinero para poder responder ante cualquier eventualidad, o mejorar el producto cada vez más.

La dimensión valores de la variable productividad presenta un nivel alto, el 95% de los encuestados percibe un nivel alto en los valores de los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken. El 95% de los encuestados indica estar totalmente de acuerdo en que desarrolla un trabajo de calidad, porque soy consciente de las responsabilidades de mi puesto, el 79% de los encuestados indica estar de acuerdo en que la empresa ofrece las mejores condiciones laborales dentro la industria de comida de rápida. Para Bain (2000) los valores se refieren a las actitudes y aptitudes que salen a relucir por parte de los trabajadores de una organización. De modo que por medio de los valores se dice que un colaborador está comprometido con la empresa en el cual suele laborar y con ello puede provocar un aumento en los índices de productividad. Los hallazgos de la investigación coinciden con las conclusiones de Soto (2016), quien sostiene que, para mejorar el nivel de las ventas, es necesario hacer un repaso acerca de los procesos y mejorarlos, haciendo que esto sea productivo, de esta manera se podrá elevar el nivel de ventas.

La dimensión relaciones de la variable productividad, presenta un nivel alto, el 95% de los encuestados percibe un nivel alto en las relaciones de los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo. El 87% de los encuestados indica estar de acuerdo en que las relaciones entre los miembros del equipo permiten las coordinaciones de actividades y logro de los objetivos empresariales, el 84% indica estar de acuerdo en que las relaciones con los líderes de la organización permiten una retroalimentación efectiva de las actividades realizadas en el trabajo. Para Bain (2000), hace hincapié a la buena relación que existe entre trabajadores, el clima laboral, la comunicación, pues todo estos mencionados inciden de forma directa en la productividad, por ello se debe de tener en cuenta realizar actividades donde se fomente el refuerzo de las relaciones interpersonales. Los resultados de la investigación concuerdan que las conclusiones de Fernández y Ramírez (2017) quienes afirman que para mejorar la productividad de una organización es necesario implementar un programa de capacitaciones que se oriente a mejorar el trabajo en equipo, liderazgo y los niveles de motivación.

La dimensión eficiencia de la variable productividad presenta un nivel medio, el 79% de los encuestados percibe un nivel medio en la eficacia del personal de la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo., se evidencia que el 11% de los encuestados es indiferente en que debe racionalizar los materiales e insumos de la empresa con el fin de maximizar las ganancias de la organización. Kootz y Wehrich (2012) indican que la eficiencia Indicador que mide la capacidad, de poder producir con los insumos o materiales destinados por la empresa, sin necesitar insumos extras, dando como resultado el producto esperado. Los resultados de la investigación coinciden con los hallazgos de Rodríguez y Vásquez (2016), quienes concluyen que la creación de indicadores de gestión permite mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y productividad, los indicadores deben estar orientados a mejorar la adecuada gestión de materias primas, materiales e insumos.

La dimensión de la variable efectividad de la dimensión productividad presenta un nivel medio, debido a que el 100% de los encuestados percibe un nivel medio en la efectividad del personal de la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo. Al respecto Kootz y Wehrich (2012) expresan que la efectividad permite conocer el grado de obtención de los resultados en el transcurso del tiempo destinado para el logro de los objetivos, es ahí donde se puede medir la efectividad del grupo de trabajo. Los resultados de la investigación coinciden con los hallazgos de Rodríguez y Vásquez (2016), quienes concluyen que la creación de indicadores de gestión permite mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y productividad, los indicadores deben estar orientados a mejorar la adecuada gestión de materias primas, materiales e insumos.

La dimensión eficacia de la variable productividad presenta un nivel alto, debido a que el 66% de los encuestados percibe un nivel alto en la eficacia del personal de la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo. Al respecto Kootz y Wehrich (2012) expresan que la eficacia permite o impacto de las gestiones que se suelen realizar, debido a hacer un indicador el cual permite evaluar el grado de la satisfacción de las actividades que se tienden a realizar basados en niveles de calidad y de atención de clientes. Los resultados de la investigación coinciden con los hallazgos de Rodríguez y Vásquez (2016), quienes concluyen que

concluyen que la creación de indicadores de gestión, permite mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y productividad, los indicadores deben estar orientados a mejorar la adecuada gestión de materias primas, materiales e insumos.

Determinar el nivel de control interno que presenta la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo.

De acuerdo a la Tabla 25, se evidencia que el 100% de los encuestados percibe un nivel alto en las actividades de control de interno la empresa. Ibáñez (2001) manifiesta que el control interno suele ser la agrupación de diferentes actividades las cuales son establecidas mediante un orden, de manera que se asegure la efectividad de los procesos, para que al final se pueda otorgar al cliente un producto de alta calidad. Morelos y Nuñez (2017) sostienen que analizar la productividad de las organizaciones genera poder tener un enfoque en los insumos (entrada) y productos (salida), con la finalidad de poder estar orientados según los esfuerzos hacia el mejoramiento de las distintas actividades operacionales el cual permita alcanzar los distintos objetivos estratégicos orientados al liderazgo en el mercado y sobre todo a la rentabilidad de la competitividad del sector. Por lo tanto, se puede deducir que, si se incrementa el nivel de control interno en la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo, se mejora el nivel de productividad.

De acuerdo a los resultados el 24% de los encuestados percibe un nivel medio en la dimensión acciones correctivas de la variable control interno. Chiavenato (2007), menciona que, el control interno hace referencia a la supervisión de los trabajos realizados en un empresa u organización, es decir si se han cumplido al pie de la letra el plan organizacional. Por ello cuando se habla de control nos referimos a una actividad el cual se orienta a la comprobación de los objetivos alcanzados y a su vez verificando los medios que se vienen utilizando en el cumplimiento de los objetivos. Se evidencia que la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo, mejore las actividades de retroalimentación de la variable control interno.

Identificar los factores que afectan el nivel de productividad laboral de los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo.

Los factores que afectan el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo son: La dimensión eficiencia de la variable productividad presenta un nivel medio, el 79% de los encuestados percibe un nivel medio en la eficacia del personal de la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo., se evidencia que el 11% de los encuestados es indiferente en que debe racionalizar los materiales e insumos de la empresa con el fin de maximizar las ganancias de la organización. Kootz y Weihrich (2012) indican que la eficiencia Indicador que mide la capacidad, de poder producir con los insumos o materiales destinados por la empresa, sin necesitar insumos extras, dando como resultado el producto esperado. Los resultados de la investigación coinciden con los hallazgos de Rodríguez y Vásquez (2016), quienes concluyen que la creación de indicadores de gestión permite mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y productividad, los indicadores deben estar orientados a mejorar la adecuada gestión de materias primas, materiales e insumos.

La dimensión de la variable efectividad de la dimensión productividad presenta un nivel medio, debido a que el 100% de los encuestados percibe un nivel medio en la efectividad del personal de la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo. Al respecto Kootz y Weihrich Al respecto Kootz y Weihrich (2012) expresan que la efectividad permite conocer el grado de obtención de los resultados en el transcurso del tiempo destinado para el logro de los objetivos, es ahí donde se puede medir la efectividad del grupo de trabajo. Los resultados de la investigación coinciden con los hallazgos de Rodríguez y Vásquez (2016), quienes concluyen que la creación de indicadores de gestión permite mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y productividad, los indicadores deben estar orientados a mejorar la adecuada gestión de materias primas, materiales e insumos.

3.3. Aporte científico

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA KENTUCKY FRIED CHICKEN, CHICLAYO, 2018

3.3.1. Introducción

La presente propuesta tiene como objetivo proponer un sistema de control interno para mejorar la productividad en la empresa Kentucky Fried Chicken, con el fin de mejorar la rentabilidad y los tiempos de atención que ofrecen los colaboradores de la empresa a sus clientes, es por ello que se establece la importancia de implementar estándares de control y acciones correctivas que permitan incrementar la productividad de los colaboradores.

En el desarrollo de la propuesta, se realiza un diagnóstico situacional, para ello se utiliza la herramienta del FODA y se analiza el entorno externo e interno de la empresa Kentucky Fried Chicken, en donde se visualizan las amenazas, las oportunidades, las fortalezas y debilidades, por otro lado, se apreciará las principales estrategias de control interno, que permitirán una mejora en la productividad laboral.

La propuesta se elaboró mediante un cuadro en el que se descubrirán las dimensiones con sus estrategias y sus objetivos, actividades a realizar, medios de verificación y logros a alcanzar.

3.3.2. Reseña histórica

KFC Corporation, con sede en Louisville, Kentucky, es una de las pocas marcas en los Estados Unidos que puede hacer alarde de décadas de éxito e innovación. Todo comenzó con un cocinero que creó, hace más de 70 años, una receta que pronto se haría famosa en todo el mundo, una lista de hierbas y especias secretas pegada en la parte posterior de la puerta de la cocina. Ese cocinero era el coronel Harland Sanders, por supuesto, y ahora KFC es la cadena de restaurantes de pollo más famosa del mundo y se especializa en la misma Receta Original junto

al pollo Extra Crispy, complementos caseros y biscuits. Existen más de 21,000 restaurantes KFC en más de 130 países y territorios en todo el mundo.

3.3.3. Análisis de macro ambiente

Político

Según Marañón (2018) el país está atravesando por una crisis política, iniciando en la vacancia del ex presidente Kuczynski, ya que este cayo en investigación por presuntamente estar involucrado en aptos de corrupción, tomando el mando el presidente Vizcarra, quien lleva la batuta del gobierno, enfrentándose a las bancadas del congreso, los cuales han hecho lo posible por no dejar que su mandato sea llevado de manera tranquila.

Económico

El Comercio (2018) indica que hubo un incremento en el PBI, en un 3,2%, gracias al dinamismo de la economía, pues la inversión ha ido aumentando, la minería, las exportaciones, todo ello ha hecho que se tenga una economía estable. Este efecto se suscitó porque la economía de los socios comerciales mejoró influyendo en el precio y volumen de las exportaciones.

Social

INEI (2018) el gasto en alimentos que hacen los peruanos es del 33,2%, de los cuales el 25,5% corresponde a gastos de alimento fuera de casa, esto ha ido evolucionando, lo que significó un incremento de 7,7 en comparación con el año 2005 (25,5%). Con estos resultados se puede observar que actualmente las personas prefieren, comer fuera del hogar, marcando un sesgo en anteriores años, que no era muy concurrente.

Gestión (2018) muestra que las ventas del comercio minorista incrementaron a causas del buen desempeño del sector, sobresaliendo el negocio de papel, así como la de tiendas por departamento y supermercados. Los resultados obtenidos en mayo fueron favorecidos por el por el mundial de fútbol "Rusia 2018". En el quinto mes del año 2018 las cifras del quinto mes del año también fueron empujadas,

porque se abrieron tiendas, generando un crecimiento de 27.6%, pasando de 3,547 tiendas a 4,525 en un año.

INEI (2018) informa que, en el Perú, la esperanza de vida aumentó, pues los hombres tienen un lapso de 72 años de supervivencia, y las mujeres en un 77,3. Este indicador se modifica en función de las condiciones predominantes de mortalidad.

OMS (2017) indica que llevar una dieta alta en carbohidratos, sin practicar ningún deporte, y hasta algunos tienden a fumar, hace que se incrementen las enfermedades. Por ello se tiene que tener en cuenta que los alimentos adecuados son muy beneficiosos, llegando a tener un estilo de vida diferente, es decir saludable.

Tecnológico

Perú 21 (2018) informa que el pronóstico respecto a la posible presencia de El Niño para enero de 2019 siguió creciendo. Primero a 48% y luego a 57%, que es la última previsión del Enfen. Hay un 60% de posibilidades de que ocurra un nuevo fenómeno del niño. Esto puede propiciar el incremento de la temperatura en nuestro mar, lo que luego puede llevar a una escalada de un Niño costero.

3.3.3. Análisis situacional:

FORTALEZAS Capacitaciones constantes Procesos estandarizados Apoyo de la franquicia en operaciones del negocio Tecnología en los procesos de atención Estándares de calidad en sus diferentes procesos	OPORTUNIDADES Incremento de consumir productos fuera del hogar Incremento de las expectativas de vida Crecimiento de las actividades del sector retail Crecimiento demográfico en la ciudad de Chiclayo
DEBILIDADES Falta de aplicación de acciones correctivas Pocos puntos de venta en la ciudad de Chiclayo. Desabastecimiento de insumos por parte de los proveedores Falta de publicad	AMENAZAS Nuevos participantes en el mercado Intervención de productos sustitutos a bajos precios. Posibles cambios políticos Cambios climáticos en la región Percepción negativa de los consumidores sobre la comida chatarra

3.3.4. Niveles de las dimensiones de las variables de investigación

Tabla 26: Niveles de las variables

Variables	Dimensiones	Nivel
	Estándares	Alto
Control interno	Evaluaciones de desempeño	Alto
	Acciones correctivas	Medio
Productividad laboral	Conocimientos	alto
	Valores	alto
	Relaciones	alto
	Eficiencia	medio
	Efectividad	medio
	Eficacia	alto

Fuente: Elaboración propia

La propuesta de control interno, tendrá como fin mejorar las dimensiones acciones correctivas de la variable control interno, y las dimensiones eficiencia y efectividad de la variable productividad laboral.

3.3.5. Objetivos de la propuesta de investigación

Tabla 27: Objetivos de la propuesta

Variables	Dimensiones	Nivel	Objetivos
Control interno	Acciones correctivas	medio	a. Implementar capacitaciones para mejorar las desviaciones de los objetivos
			b. Proponer herramientas de control
Productividad laboral	Eficiencia	medio	c. Realizar seguimiento al cumplimiento de actividades
	Efectividad	medio	

a. Implementar capacitaciones para mejorar las desviaciones de los objetivos

Diseñar un programa de capacitación para los colaboradores relacionado a temas y técnicas de atención a clientes.

Actividades

- a) Seleccionar una consultora especializada
- b) Convocar a los colaboradores por grupos
- c) Realizar talleres sobre calidad de servicio con una frecuencia de cada dos meses
- d) Supervisar continuamente los indicadores de número de reclamos

Programa de capacitación

La presente propuesta de capacitación es presentada por una empresa consultora especializada.

Taller Calidad de Servicio

Objetivo

Fomentar en los trabajadores el arte de la calidad de servicio, mediante su capacidad comunicativa y receptora, tomando una actitud de excelencia, desarrollando competencias mediante la aplicación de herramientas y técnicas prácticas adecuadas de servicio al cliente.

Metodología

Se expondrán diapositivas, estas serán muy interactivas, pues se tendrá la participación de manera individual, como grupal. Además, se apoyarán en herramientas, que permitan a los colaboradores adquirir nuevos conocimientos.

Tabla 28: Temario de la capacitación

SESIONES	TEMAS	Nº DE HORAS
Taller 1	El valor del servicio	
Logro: El participante interioriza el valor agregado del servicio al cliente dentro de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es el servicio? • Importancia del servicio • Del servicio al cliente al Servicio de 24 horas Calidad • Satisfacción Vs Atención 	
Taller 2	Efectividad del servicio	
Logro: El participante identifica la importancia de la calidad en los procesos de servicio y desarrolla habilidades de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos del servicio • Momentos de la verdad • Comunicación con el cliente • Evaluación del servicio de calidad por el cliente 	24 horas

Tabla 29: Presupuesto de capacitación

Descripción	Cantid.	Precio unitario	Importe
Taller 1	24 horas	S/. 100	S/. 2400
Taller 2	24 horas	S/. 100	S/. 2400
Total			S/. 4800

b. Proponer herramientas de control

Herramienta de control de la imagen de los colaboradores de la empresa KFC.

El instrumento tiene como finalidad, controlar si los colaboradores de la empresa KFC, cumplen con estar correctamente uniformados para brindar un servicio de calidad en la empresa.

HOMBRES												
NOMBRE	ROSTRO AFETADO	CABELLO CORTO (PATILLA CORTA)	TOCA (CUBRIENDO OREJAS)	TAPA BOCA (Sólo cocina)	UÑAS CORTAS Y LIMPIAS	MANOS SIN LACERACIONES O CORTES	PAÑOLETA LIMPIA	MANDIL LIMPIO Y PLANCHADO	POLO LIMPIO Y PLANCHADO	MEDIAS NEGRAS	ZAPATOS O BOTAS NEGROS	TYPE PROPIO

MUJERES												
NOMBRE	MAQUILLAJE	CABELLO RECOGIDO (MOÑO CON MALLA)	TOCA (CUBRIENDO OREJAS)	TAPA BOCA (Sólo cocina)	UÑAS CORTAS Y SIN ESMALTE	MANOS SIN LACERACIONES O CORTES	PAÑOLETA LIMPIA	POLO Y MANDIL LIMPIO Y PLANCHADO	NO ARETES	MEDIAS NEGRAS	ZAPATOS NEGROS	TYPE PROPIO

Herramienta de control de la imagen de los tiempos del counter atención

El instrumento tiene como finalidad, controlar los tiempos que demoran los encargados del counter en brindar atención a los clientes de la empresa.

GERENTE TURNO 1	
-----------------	--

FECHA	
-------	--

HORA		Saludo a la entrega	T. en Cola	T. en caja	T. Entrega	T. TOTAL
13:00 - 14:00	1.-					
	2.-					
	3.-					
14:00 - 15:00	1.-					
	2.-					
	3.-					

SALUDO A ENTREGA	TIEMPOS FUSION
T. EN COLA	< 3'00"
T. PEDIDO	< 1'00"
T. ENTREGA	< 1'00"
T. TOTAL	< 5 MIN

Herramienta de control de la recepción de productos

El instrumento tiene como finalidad controlar la calidad de los insumos que abastecen los proveedores de la empresa.

REGISTRO DE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS

FECHA	
-------	--

**SE REGISTRA CADA PRODUCTO ENTREGADO ASI SEA DE UN MISMO PROVEEDOR*

HORA	PROVEEDOR	PRODUCTO	TEMP. (°F)	EMPRESA ENCARGADA DE LA DISTRIBUCIÓN	OBSERVACIONES ADICIONALES	ACCIONES CORRECTIVAS	GERENTE DE TURNO

Tabla 30: Presupuesto total de la propuesta

Actividad	Costo Total S/.	2019												
		E	F	M	Abr	May	Jun	J	A	S	O	N	Di	
		n	e	a	r			u	l	g	e	c	t	o
Implementar capacitaciones para mejorar las desviaciones de los objetivos	S/. 4,800.00													
Proponer herramientas de control	S/. 3,000.00													
	S/. 7,800.00													

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

El sistema de control interno para mejorar la productividad en la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo debe basarse en implementar acciones correctivas que permitan mejorar las discrepancias en el desarrollo de actividades de la empresa.

El nivel productividad laboral de los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken, es alto. La dimensión conocimientos de los colaboradores presenta un nivel alto, la dimensión valores de los colaboradores presenta un nivel alto, debido a que el personal de la empresa cuenta con los conocimientos necesarios para realizar un trabajo de calidad, además la empresa se preocupa por capacitar a sus colaboradores. Finalmente, la dimensión relaciones entre miembros del equipo evidencia un nivel alto, debido a que las relaciones entre los colaboradores permiten coordinar actividades enfocadas en el logro de los objetivos organizacionales.

El nivel de control interno que presenta la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo es alto, debido a que la empresa Kentucky Fried Chicken aplica actividades de control interno. El 24% de los encuestados percibe un nivel medio en la dimensión acciones correctivas de la variable control interno, se concluye que la empresa KFC, necesita implementar acciones correctivas en el control interno.

Los factores que afectan el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo son las actividades relacionadas con la eficiencia y con las actividades de efectividad que presentan los colaboradores de la empresa.

4.2. Recomendaciones

La gerencia de la empresa KFC Chiclayo, debe implementar actividades de control interno basadas en la aplicación de acciones correctivas como los son los instrumentos de control, con el fin de incrementar la productividad laboral.

La gerencia de la empresa KFC Chiclayo, debe enfocarse en mantener un nivel adecuado en las relaciones del personal que labora en la empresa, así como también incentivar los valores en las actividades del personal.

Las herramientas de control interno para mejorar la productividad laboral, deben enfocarse en proporcionar instrumentos que permitan controlar de manera adecuada la cantidad de insumos que se utilizan en el desarrollo de las actividades de producción de la empresa.

REFERENCIAS

- 21, P. (2018). *PERÚ 21*. Obtenido de <https://peru21.pe/>
- Acevedo, E. E. (2016). Implementación de mejora en la gestión de compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos. (Tesis de licenciatura). *Tesis de grado*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2459/1/2016_Espino_Implementacion_de_mejora_en_la_gestion_compras.pdf
- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires: GRANICA.
- Bain, D. (2000). *Productividad: La solución a los problemas de la empresa*. México: McGraw Hill.
- Ballesteros Arrasco, A., & Rojas Alvites, M. (2018). Propuesta de un sistema de planificación Y control de la producción para mejorar la productividad en la empresa M y I – Chiclayo. *Tesis de grado*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4649/Ballesteros%20Arrasco%20-%20Rojas%20Alvites%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Belmont. (1979). Informe Belmont: principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucren a seres humanos.
- Cabrera Pérez, A., & Díaz Coronel, R. (2017). Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el Hospital Regional de la PNP. *Tesis de grado*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/872/1/TL_CabreraPerezAnn ie_DiazCoronelRosa.pdf
- Carrera, R. M. (2018). Calidad y productividad. *Espirales*. Obtenido de <https://revistaespirales.com/index.php/es/article/view/671>
- Castañeda Blas, E., & Julca Vidal, L. (2016). Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Casther y Asociados S.A.C. para el año 2016.

- Tesis de grado*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1965/1/RE_ADMI_EDGAR.CASTA%
c3%91EDA_LUCIANO.JULCA_APLICACION.MOTIVACION.LABORAL_DATOS_T046_45447228T.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1965/1/RE_ADMI_EDGAR.CASTA%c3%91EDA_LUCIANO.JULCA_APLICACION.MOTIVACION.LABORAL_DATOS_T046_45447228T.PDF)
- Cavani, J. R. (2018). Propuesta de mejora en la productividad de los procesos logísticos de una empresa distribuidora de libros. *Tesis de grado*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624501>
- Céspedes, N., Lavado, P., & Ramírez Rondán, N. (2016). *Productividad en el Perú*. Lima: Universidad del Pacífico. Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%C3%A9spedesNikita2016.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Comercio, E. (2018). *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/>
- Fernández Cabrera, A., & Ramírez Olascoaga, L. (2017). Propuesta de un plan de negocios basado en gestión por procesos para incrementar la productividad en la Empresa Distribuciones A&B. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán. *Tesis de grado*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TEISIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gaitán, R. E. (2012). *Control interno y fraudes*. Colombia: ECOE EDICIONES.
- GESTIÓN. (2018). *GESTIÓN*. Obtenido de <https://gestion.pe/>
- Grods Rodríguez, R., & Vega Dávila, L. (2016). Diseño de un sistema de control interno en la empresa AyB representaciones S.R.L. con el fin de mejorar los procesos operativos. *Tesis de grado*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/753/TL_RodriguezdelaCruzRussell_VegaDavilaLucia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guerrero, H. R. (2016). Propuesta para incrementar la productividad en empresas del área metropolitana en función del clima organizacional. *Tesis de pos grado*. Instituto Politécnico Nacional, México. Obtenido de

<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>

- Hernández Sampieri , R., Fernández Collao, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México: McGrawHill education.
- Hofman, A., Mas, M., & Aravena, C. (2017). Crecimiento económico y productividad en Latinoamérica.El proyecto. *El trimestre económico*, 259-306. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ete/v84n334/2448-718X-ete-84-334-00259.pdf>
- Huamani, L. C. (2017). Propuesta de control interno para el logro de objetivos empresariales en empresas de servicios, caso Grupo Gaucho 2 S.A.C. de la ciudad de Arequipa. *Tesis de grado*. Universidad Nacional San Agustín, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4384/Cocahule.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ibáñez, J. (2001). *Control Interno fundamentos*. México: Mc GrawHill.
- Illanes, F. Á. (2007). *Auditoría gubernamental integral*. Lima: Instituto Pacífico.
- Illescas Prieto, S., & Carvajal Zambrano, C. (2019). Propuesta de planificación de los tiempos por actividades, en la mejora de la productividad de los operarios de la empresa OMARSA. *Tesis de pos grado*. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología., Bolivia. Obtenido de <https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/447>
- INEI. (2018). *INEI*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* . México: McGrawHill Educación.
- Linares, J. D. (2016). Diagnostico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas. (Tesis de licenciatura). Universidad Científica del Perú. *Tesis de grado*. Universidad Científica del Perú, Iquitos. Obtenido de <https://docplayer.es/65345206-Universidad-cientifica-del-peru.html>
- Loayza, N. (2016). *La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo*. Lima. Obtenido de <http://perueconomics.org/wp-content/uploads/2014/01/WP-69.pdf>

- Marañón, A. (2018). *CELAG. org*. Obtenido de <https://www.celag.org/2018-el-ano-crisis-peruana/>
- Medina Vargas, G. (2016). Incremento de la productividad del área de logística de la empresa Omnilife del Ecuador S.A., mediante el desarrollo, implementación y validación de un modelo de gestión basado en logística reversa. *Tesis de pos grado*. Universidad Politécnica, Ecuador. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UqUKoqnUbhoJ:https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/16611+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Millán Mora, J., & Lache Bermúdez, A. (2018). Rediseño del sistema de gestión de la calidad a través de metodologías de mejora de procesos para incrementar la productividad en una empresa Metalmecánica de Bogotá. *Tesis de pos grado*. Universidad Sergio Arboleda, Bogotá. Obtenido de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1164/Redise%C3%B1o%20del%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad%20a%20trav%C3%A9s%20de%20metodolog%C3%ADas%20de%20mejora.%20Metalmec%C3%A1nica%20de%20Bogot%C3%A1.pdf?sequence=1&is>
- Morelos Gómez, J., & Nuñez Bottini, M. (2017). Productividad de las empresas de la zona extractiva minera-energética y su incidencia en el desempeño financiero en Colombia. *Tesis de pos grado*. Universidad de Cartagena, Colombia. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v33n145/0123-5923-eg-33-145-00330.pdf>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa- cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- OMS. (2017). *OMS*. Obtenido de <https://www.who.int/es>
- Ormaechea, J. A. (2006). *Auditoría y control interno*. España: Print Book.
- Productividad, C. N. (2016). *Comisión Nacional de Productividad*. Obtenido de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:W_XHZxWICvcJ:https://fen.uahurtado.cl/2016/noticias/relaciones-universidad-empresa-hacia-una-productividad-basada-en-innovacion/+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe

- Prokopenko, J. (2001). *La gestión de la productividad*. México: Pearson Editorial.
- Ramos, P. Y. (2006). *Auditoría. Fundamentos con un enfoque moderno*. Lima: Santa Rosa.
- República, C. g. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima.
- Rivera, J. P. (2006). Gestión de Recursos Humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global. *Revista IIPSI*, 109-122. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v9n1/v9n1a08.pdf>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez Chávez , W., & Vasquez Rimarachin , D. (2016). Propuesta del diseño de un sistema de control interno para obtener eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo beneficio de la empresa Dulce Pastelería. *Tesis de grado*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/766/1/TL_RodriguezChavezWendy_VasquezRimarachinEsteysyn.pdf
- Soto, P. C. (2016). Análisis y propuesta de mejora de la productividad del departamento de ventas de Elsystem S.A. *Tesis de pos grado*. Pontificia Católica del Ecuador, Ecuador. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:EWXtF8AeKDUJ:rpositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12380/TRABAJO%2520DE%2520TITULACI%25C3%2593N%2520FINAL%2520Paola%2520Cueva.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Tello, M. (2017). Innovación y productividad en la empresas de servicios y manufactureros:el caso del Perú. *Cepal*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41148/REV121_Tello.pdf
- Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 Edición ed.). Colombia: PEARSON.
- Ucancial, F. C. (2016). Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la Gerencia Regional de Salud, Lambayeque. *Tesis de grado*. Universidad Católica Santo Toribio de

Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/700/3/TL_ChancafeUcancialFrancisco.pdf

Vega de la Cruz , L., & Nieves Julbe, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control. *Ciencias Holguín*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>

Whittington, P. (2005). *Principios de auditoría*. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 01: Formato del cuestionario

Cuestionario para medir la variable independiente

Estimado colaborador,

Por favor tómese un momento para leer las siguientes preguntas y responda de acuerdo a su percepción. La información que proporcione en el cuestionario será mantenida en absoluta reserva.

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

ITEMS	TA	A	I	D	TD
Los directivos de la empresa se preocupan por mejorar los conocimientos de los colaboradores con el fin de incrementar la productividad laboral					
Cuento con los conocimientos necesarios para realizar un trabajo de calidad, minimizando los recursos de la organización y maximizando los resultados					
La empresa se orienta en aplicar capacitaciones continuas a los colaboradores, con el fin de actualizar los conocimientos y procedimientos laborales					
Conozco a cabalidad las funciones, tareas y procedimientos de mi puesto de trabajo.					
Cuento con las habilidades de necesarias para ejecutar y manejar con efectividad la maquinaria o activos de la empresa					
Desarrollo un trabajo de calidad, porque soy consciente de las responsabilidades de mi puesto					

Considero que la empresa ofrece las mejores condiciones laborales dentro de la industria de comida rápida					
Gestiono los tiempos de trabajo con el fin de cumplir con las actividades y objetivos propuestos por la empresa					
Si es necesario, puedo trabajar horas extras con el fin de apoyar a la empresa en logro de los objetivos.					
Las relaciones entre los miembros del equipo permiten las coordinaciones de actividades y logro de los objetivos empresariales.					
En general el clima laboral con los compañeros de trabajo es bueno y agradable					
Las relaciones con los líderes de la organización permiten una retroalimentación efectividad de las actividades realizadas en el trabajo.					
Las relaciones laborales en general permiten la obtención de los máximos beneficios para la empresa					
Soy consciente que debo racionalizar el uso de los materiales e insumos de la empresa, con el fin de maximizar las ganancias de la organización					
La empresa se preocupa por proporcionar indicadores y medidas de uso de los materias e insumos que intervienen en el proceso productivo					
Los esfuerzos de los colaboradores se orientan a cumplir con los objetivos organizacionales de ventas y producción					
Las cuotas de ventas de productos de la empresa son superadas ampliamente en cuanto a porcentajes					
Los colaboradores de la empresa se esfuerzan en ofrecer una atención de calidad					

Cuestionario para medir la variable dependiente

Estimado colaborador,

Por favor tómese un momento para leer las siguientes preguntas y responda de acuerdo a su percepción. La información que proporcione en el cuestionario será mantenida en absoluta reserva.

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

ITEMS	TA	A	I	D	TD
La empresa cuenta con estándares que permiten evaluar la productividad laboral de los colaboradores					
La empresa cuenta con documentos que determinan las cantidades de materiales que deben ser utilizados en el proceso de producción					
La empresa proporciona procedimientos que permiten realizar las actividades con estándares de calidad					
La empresa proporciona a los colaboradores los tiempos exactos de producción de los productos					
La empresa realiza evaluaciones de desempeño de manera continua					
Las evaluaciones de desempeño se orientan a medir el nivel de productividad laboral de los colaboradores					
Las evaluaciones de desempeño permiten identificar las actividades que no permiten incrementar la productividad laboral de los colaboradores					
Las evaluaciones de desempeño se orientan a medir el resultado de las actividades con los estándares de desempeño					
La empresa asegura la implementación de actividades de mejora para incrementar el nivel de productividad de los colaboradores					

Anexo N° 02: Validación de cuestionarios

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Rafael Angel Chayo Leon</i>
	PROFESIÓN	<i>Lic. Administración</i>
	ESPECIALIDAD	<i>FINANZAS</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>21 AÑOS</i>
	CARGO	<i>Docente</i>
PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA KENTUCKY FRIED CHICKEN CHICLAYO, 2018		
DATOS DEL TESISTA		
NOMBRES	SERQUEN GONZALES JOSE MARIO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Proponer un sistema de control interno si mejora la productividad en la empresa Kentucky fried chicken, Chiclayo ,2018	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	Caracterizar el nivel de productividad laboral que presentan los colaboradores de la empresa Kentucky fried chicken ,Chiclayo	
	Determinar el nivel de control interno que presenta la empresa Kentucky Fried chicken ,Chiclayo	
	Identificar los factores que afectan el nivel de productividad laboral de los colaboradores de la empresa Kentucky Fried chicken ,Chiclayo	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 Ítems para evaluar el control interno además de 9 Ítems evaluando la productividad laboral y ha sido	

	<p>construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>1. ¿los directivos de la empresa se preocupa por mejorar el conocimiento de los colaboradores con el fin de incrementar la productividad laboral? a = totalmente de acuerdo (TA) b = de acuerdo (A) c = indiferente(I) d = en desacuerdo (D) e = totalmente en deacuerdo (TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿cuento con el conocimiento necesario para realizar un trabajo de calidad, minimizando los recursos de la organización y maximizando?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿la empresa se orienta en aplicar capacitaciones continuas a los colaboradores, con el de actualizar los conocimiento y procedimiento labora?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿conozco la cabalidad las funciones, tareas y procedimiento de mi puesto de trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>5. ¿cuento con las habilidades necesarias para ejecutar y manejar con efectividad la maquinaria o activos de la empresa?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿desarrollo un trabajo de calidad, porque soy conciente de las responsabilidades de mi puesto?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considero que la empresa ofrece las mejores condiciones laborales dentro de la industria de comida rápida?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Gestiono los tiempos de trabajo con el fin de cumplir con las actividades y objetivos propuestos por la empresa?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Si es necesario, puedo trabajar horas extras con el fin de apoyar a la empresa en logro de los objetivos?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿la relación entre los miembros del equipo permite las coordinaciones de actividades y logro de los objetivos empresariales ?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>11. ¿en general el clima laboral con los compañeros de trabajo es bueno y agradable ?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿las relaciones con los líderes de la organización permiten un retroalimentación efectividad de la actividades realizadas en el trabajo?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿las relaciones laborales en general permiten la obtención de los máximos beneficios para la empresa?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿soy conciente que debo racionalizar el uso de los materiales e insumos de la empresa, con el fin de maximizar las ganancias de la organización?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿la empresa se preocupa por proporcionado indicadores y medidas de uso de los materiales e insumos que intervienen en el proceso productivo?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿los esfuerzos de los colaboradores se orientan a cumplir con los objetivos organizacionales de ventas y producción?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

17. ¿las cuotas de ventas de productos de la empresa, son superadas ampliamente en cuanto a porcentaje?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. ¿los colaboradores de la empresa se esfuerzan en ofrecer una atención de calidad?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. ¿la empresa cuenta con estándares que permiten evaluar la productividad laboral de los colaboradores?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. ¿la empresa cuenta con documentos que determinan las cantidades de materiales que deben ser utilizados en el proceso de producción?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21. ¿la empresa proporciona procedimientos que permiten realizar las actividades con estándares de calidad?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. ¿la empresa proporciona a los colaboradores los tiempos exactos de producción de los productos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

23. ¿la empresa realiza evaluaciones de desempeño de manera continua?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24. ¿las evaluaciones de desempeño se orientan a medir el nivel de productividad laboral de los colaboradores?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
25. ¿las evaluaciones de desempeño permiten identificar las actividades que no permiten incrementar la productividad laboral de los colaboradores?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
26. ¿las evaluaciones de desempeño se orientan a medir el resultado de las actividades con los estándares de desempeño?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
27. ¿la empresa asegura la implementación de actividades de mejora para incrementar el nivel de productividad de los colaboradores ?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>27</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO
 DNI: 46267702

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Cristhian Jhoir Sanchez Urdarte</i>
	PROFESIÓN	<i>Lic. en administracion</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Mag. en Gestión del Talento Humano</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>6 AÑOS</i>
	CARGO	<i>Administrativo CRES/Lumbayque</i>
PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA KENTUCKY FRIED CHICKEN CHICLAYO, 2018		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	SERQUEN GONZALES JOSE MARIO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Proponer un sistema de control interno si mejora la productividad en la empresa Kentucky fried chicken, Chiclayo ,2018	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	Caracterizar el nivel de productividad laboral que presentan los colaboradores de la empresa Kentucky fried chicken ,Chiclayo	
	Determinar el nivel de control interno que presenta la empresa Kentucky Fried chicken ,Chiclayo	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 Ítems para evaluar el control interno además de 9 Ítems evaluando la productividad laboral y ha sido	

	<p>construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>1. ¿los directivos de la empresa se preocupa por mejorar el conocimiento de los colaboradores con el fin de incrementar la productividad laboral? a = totalmente de acuerdo (TA) b = de acuerdo (A) c = indiferente(I) d = en desacuerdo (D) e = totalmente en deacuerdo (TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿cuento con el conocimiento necesario para realizar un trabajo de calidad, minimizando los recursos de la organización y maximizando?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿la empresa se orienta en aplicar capacitaciones continuas a los colaboradores, con el de actualizar los conocimiento y procedimiento labora?</p>	<p>TA(V) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿conozco la cabalidad las funciones, tareas y procedimiento de mi puesto de trabajo?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>5. ¿cuento con las habilidades necesarias para ejecutar y manejar con efectividad la maquinaria o activos de la empresa?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿desarrollo un trabajo de calidad, porque soy conciente de las responsabilidades de mi puesto?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considero que la empresa ofrece las mejores condiciones laborales dentro de la industria de comida rápida?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Gestiono los tiempos de trabajo con el fin de cumplir con las actividades y objetivos propuestos por la empresa?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Si es necesario, puedo trabajar horas extras con el fin de apoyar a la empresa en logro de los objetivos?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿la relación entre los miembros del equipo permite las coordinaciones de actividades y logro de los objetivos empresariales ?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>11. ¿en general el clima laboral con los compañeros de trabajo es bueno y agradable ?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿las relaciones con los líderes de la organización permiten un retroalimentación efectividad de la actividades realizadas en el trabajo?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿las relaciones laborales en general permiten la obtención de los máximos beneficios para la empresa?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿soy conciente que debo racionalizar el uso de los materiales e insumos de la empresa, con el fin de maximizar las ganancias de la organización?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿la empresa se preocupa por proporcionado indicadores y medidas de uso de los materiales e insumos que intervienen en el proceso productivo?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿los esfuerzos de los colaboradores se orientan a cumplir con los objetivos organizacionales de ventas y producción?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

17. ¿las cuotas de ventas de productos de la empresa, son superadas ampliamente en cuanto a porcentaje?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. ¿los colaboradores de la empresa se esfuerzan en ofrecer una atención de calidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. ¿la empresa cuenta con estándares que permiten evaluar la productividad laboral de los colaboradores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. ¿la empresa cuenta con documentos que determinan las cantidades de materiales que deben ser utilizados en el proceso de producción?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21. ¿la empresa proporciona procedimientos que permiten realizar las actividades con estándares de calidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. ¿la empresa proporciona a los colaboradores los tiempos exactos de producción de los productos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

23. ¿la empresa realiza evaluaciones de desempeño de manera continua?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24. ¿las evaluaciones de desempeño se orientan a medir el nivel de productividad laboral de los colaboradores?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
25. ¿las evaluaciones de desempeño permiten identificar las actividades que no permiten incrementar la productividad laboral de los colaboradores?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
26. ¿las evaluaciones de desempeño se orientan a medir el resultado de las actividades con los estándares de desempeño?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
27. ¿la empresa asegura la implementación de actividades de mejora para incrementar el nivel de productividad de los colaboradores ?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>27</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

DNI: 46267702

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Carla Reyes Reyes</i>
	PROFESIÓN	<i>lic. Administración</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Mg. Gestión Pública</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>8 años</i>
	CARGO	<i>Docente</i>
PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA KENTUCKY FRIED CHICKEN CHICLAYO, 2018		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	SERQUEN GONZALES JOSE MARIO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Proponer un sistema de control interno si mejora la productividad en la empresa Kentucky fried chicken, Chiclayo ,2018	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<p>Caracterizar el nivel de productividad laboral que presentan los colaboradores de la empresa Kentucky fried chicken ,Chiclayo</p> <p>Determinar el nivel de control interno que presenta la empresa Kentucky Fried chicken ,Chiclayo</p> <p>Identificar los factores que afectan el nivel de productividad laboral de los colaboradores de la empresa Kentucky Fried chicken ,Chiclayo</p>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 ítems para evaluar el control interno además de 9 ítems evaluando la productividad laboral y ha sido	

	<p>construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>1. ¿los directivos de la empresa se preocupa por mejorar el conocimiento de los colaboradores con el fin de incrementar la productividad laboral? a = totalmente de acuerdo (TA) b = de acuerdo (A) c = indiferente(I) d = en desacuerdo (D) e = totalmente en deacuerdo (TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿cuento con el conocimiento necesario para realizar un trabajo de calidad, minimizando los recursos de la organización y maximizando?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿la empresa se orienta en aplicar capacitaciones continuas a los colaboradores, con el de actualizar los conocimiento y procedimiento labora?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿conozco la cabalidad las funciones, tareas y procedimiento de mi puesto de trabajo?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>5. ¿cuento con las habilidades necesarias para ejecutar y manejar con efectividad la maquinaria o activos de la empresa?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿desarrollo un trabajo de calidad, porque soy conciente de las responsabilidades de mi puesto?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera que la empresa ofrece las mejores condiciones laborales dentro de la industria de comida rápida?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Gestiono los tiempos de trabajo con el fin de cumplir con las actividades y objetivos propuestos por la empresa?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Si es necesario, puedo trabajar horas extras con el fin de apoyar a la empresa en logro de los objetivos?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿la relación entre los miembros del equipo permite las coordinaciones de actividades y logro de los objetivos empresariales ?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>11. ¿en general el clima laboral con los compañeros de trabajo es bueno y agradable ?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿las relaciones con los líderes de la organización permiten una retroalimentación efectiva de las actividades realizadas en el trabajo?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿las relaciones laborales en general permiten la obtención de los máximos beneficios para la empresa?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿soy consciente que debo racionalizar el uso de los materiales e insumos de la empresa, con el fin de maximizar las ganancias de la organización?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿la empresa se preocupa por proporcionar indicadores y medidas de uso de los materiales e insumos que intervienen en el proceso productivo?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿los esfuerzos de los colaboradores se orientan a cumplir con los objetivos organizacionales de ventas y producción?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>17. ¿las cuotas de ventas de productos de la empresa, son superadas ampliamente en cuanto a porcentaje?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿los colaboradores de la empresa se esfuerzan en ofrecer una atención de calidad?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿la empresa cuenta con estándares que permiten evaluar la productividad laboral de los colaboradores?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿la empresa cuenta con documentos que determinan las cantidades de materiales que deben ser utilizados en el proceso de producción?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿la empresa proporciona procedimientos que permiten realizar las actividades con estándares de calidad?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. ¿la empresa proporciona a los colaboradores los tiempos exactos de producción de los productos?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

23. ¿la empresa realiza evaluaciones de desempeño de manera continua?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24. ¿las evaluaciones de desempeño se orientan a medir el nivel de productividad laboral de los colaboradores?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
25. ¿las evaluaciones de desempeño permiten identificar las actividades que no permiten incrementar la productividad laboral de los colaboradores?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
26. ¿las evaluaciones de desempeño se orientan a medir el resultado de las actividades con los estándares de desempeño?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
27. ¿la empresa asegura la implementación de actividades de mejora para incrementar el nivel de productividad de los colaboradores ?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>27</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO
DNI: 17435695

Anexo N°03: Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y IMPUNIDAD”

UNIVERSIDA SEÑOR DE SIPAN
DRA.CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

El que suscribe, **LUCIA ESPINOSA SOTO**, con **DNI 71962631** en representación como Gerente de tienda de la empresa KENTUCKY FRIED CHICKEN ,CHICLAYO, con RUC 20100123330, ubicada en miguel de cervantes N° 300 “REAL PLAZA “ CHICLAYO

Por medio de la presente dejo constancia que, la SR. JOSE MARIO SERQUEN GONZALES, identificado con DNI N° 45907470, Egresado de la carrera de Administración de Empresas, ha sido aceptado en nuestra empresa ,para realizar su proyecto de tesis titulado **“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA KENTUCKY FRIED CHICKEN ,CHICLAYO, - 2019 “** teniendo facultad para solicitar toda la información necesaria para su desarrollo

Sin más que decir, quedo atento a cual consulta o duda

Chiclayo, 25 de noviembre del 2019

.....
LUCIA ESPINOSA SOTO
71962631
GERENTE KFC

← LUCIA ESPINOSA SOTO
DNI 71962631

Anexo N°04: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>¿De Qué Manera La Propuesta De Un Sistema De Control Interno Mejora La Productividad En La Empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Proponer un sistema de control interno si mejora la productividad en la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Caracterizar el nivel de productividad laboral que presentan los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo</p> <p>Determinar el nivel de control interno que presenta la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo</p> <p>Identificar los factores que afectan el nivel de productividad laboral de los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo.</p>	<p>H_0 : La propuesta de un sistema de control interno si mejora la productividad en la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo.</p> <p>H_1: sin la propuesta de un sistema de control interno no lograremos mejorar la productividad en la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Control Interno</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Productividad Laboral</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptiva, Propositiva</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>No Experimental – Transversa</p>

Anexo N°05: Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0836-FACEM-USS-2018

Chiclayo, 14 de julio del 2018.

VISTO:

El oficio N° 0563-2018/FACEM-DA-USS, de fecha 14 de julio del 2018, en donde el Director de la EAP de Administración, solicita la aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-I, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estado a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyecto de Tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-I, de la EAP de Administración, a cargo de la docente Dra. EMMA VERÓNICA RAMOS FARROÑAN, de acuerdo al cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan
Facultad de Ciencias Empresariales



Cc. Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Rm. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0836- FACEM-USS-2018**

N°	NOMBRE DEL ESTUDANTE *	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
1	APOLINARIO TAMAY ROSMERY CRISTINA	ESTRATEGIAS DE MARKETING DE REDES SOCIALES PARA LA CAPTACION DE CLIENTES DE LA EMPRESA HOTELERA VALLE DEL SOL HAND CHICLAYO - 2018
2	CAMPOS ARIAGA MARIELLA JACKELINE	PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA LA MEJORA DEL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES LINEA CHICLAYO - 2018
3	CARPIO DE LA CRUZ JULY JHOJANA	GESTION POR COMPETENCIAS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PRONATUR S.A.C - CHICLAYO 2018
4	CORREA VILLANUEVA ROSA DIANA	ESTRATEGIAS DE ENGAGEMENT PARA FIDELIZAR A LOS COLABORADORES EN DISTRIBUIDORA DROGUERIA PHRYMA S.A.C. CHICLAYO-2018.
5	GALLO PORRAS JTBSON ANDREY	ESTRATEGIAS DE CITY MARKETING PARA LA PROMOCION TURISTICA DEL DISTRITO DE CHICLAYO - 2018
6	GRANADOS LATORRE BRYAN MANUEL	PLAN DE PUBLICIDAD PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DEL RESTAURANTE DON CILINDRO EIRL - CHICLAYO 2018
7	HUAMAN CUBAS HEBERTH ENRIQUE	ANALISIS DEL CONSUMIDOR EN EL PROCESO DE LA DECISION DE COMPRA DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA OFERTON EIRL - CHICLAYO 2018
8	JURUPE YAMPUFE CLAUDIA GIULIANA	PLAN DE MEJORA DE LA GESTION EMPRESARIAL PARA LOGRAR LA COMPETITIVIDAD DE LA LADRILLERA ARTESANAL JURUPE , FERREÑAFE-2018
9	LLUEN MIO LORENZO ALEXANDER	PLAN DE MEJORA UTILIZANDO LAS HERRAMIENTAS DE LEAN MANUFACTURING PARA UNA EFICIENTE ATENCION AL CUENTE EN EMERGENCIAS DEL HOSPITAL LAS MERCEDES - 2018
10	LOPEZ MUÑOZ DELIA MARIELA	ESTRATEGIA DE MARKETING SOCIAL PARA FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA EPS EL SA , PIMENTEL -2018
11	MERINO BONILLA MARIAELENA DEL MILAGRO	ESTRATEGIAS DE MARKETING DE SERVICIOS PARA LA FIDELIZACION DE CUENTES EN LA EMPRESA BITEL PERU SAC. CHICLAYO 2018
12	MUÑOZ SILVA CARLA TERESA	PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL PARA INCREMENTAR LA SATISFACCION DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES CHICLAYO - 2018
13	ORTIZ IDROGO WILDER	ESTRATEGIAS DE ENGAGEMENT PARA INCREMENTAR LA MOTIVACION EN LOS TRABAJADORES DE FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA- CHICLAYO-2018
14	PEJERREY RIVAS ROMY LUCYANA	ESTRATEGIA DE MARKETING RELACIONAL PARA CONTRIBUIR EN EL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA DEL IEP. REMIGIO SILVA - CHICLAYO 2018
15	SERQUEJEN GONZALES JOSE MARIO	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA KENTUCKY FRIED CHICKEN -CHICLAYO.2018
16	SILVA URIARTE JELI IVAN	EL VALOR DE MARCA COMO ESTRATEGIA PARA INCREMENTAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA PRONATUR S.A.C. - CHICLAYO 2018
17	TAIRA ALCARAZO DAVID ENRIQUE	ESTRATEGIAS DE MARKETING EDUCATIVO PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA INMACULADA BILINGUE - 2018
18	VERA GUMAREY JULIO	PLAN DE MARKETING INTERNO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL COLABORADOR EN LA EMPRESA SODIMAC S.A. SUCURSAL DE CHICLAYO - 2018




ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Piment
Chiclayo, Perú

Anexo N°06: T1



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

SERQUEN GONZALES JOSE MARIO

Apellidos y nombres

45907470

2141815881

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico y profesional

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

PROYECTO DE TESIS

DECLARO BAJO JURMENTO QUE:

1. Soy autor del proyecto de Tesis Titulado:

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA KENTUCKY FRIED CHICKEN, CHICLAYO, 2018

La misma que presento para optar el Título Profesional de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.
5. Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Serquen Gonzales Jose Mario

DNI N° 45907470



Anexo N°07: Declaración Jurada



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

Pimentel, 20 de febrero del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Serquen Gonzales Jose Mario con DNI 45907470


En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA KENTUCKY FRIED CHICKEN, CHICLAYO 2018

presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de Administrador, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo 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 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
SERQUEN GONZALES JOSE MARIO	45907470	

Anexo N°08: Fotos de aplicación de la encuesta





Anexo N°09: 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° 0836, presentado por el/la Bachiller, **Jose Mario Serquen Gonzales**, con su tesis Titulada Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la productividad en la empresa Kentucky Fried Chicken, Chiclayo, 2018

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23% 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, 25 de Febrero del 2021

A handwritten signature in black ink is written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to read 'A. J. García Yovera'.

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

Anexo N°10: Reporte TURNITIN

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA KENTUCKY FRIED CHICKEN, CHICLAYO, 2018-

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	13%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	2%
4	espanol.kfc.com Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.pead.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%