

EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERÍA “MI JOEL EIRL” SECHURA-PIURA

por Roxana Maribel León Medina

Fecha de entrega: 21-jun-2023 12:22p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2120423908

Nombre del archivo: INFORME_TESIS-LEON_MEDINA_ROXANA.docx (227.31K)

Total de palabras: 18780

Total de caracteres: 104308

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue: Determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa en la Ferretería “Mi Joel EIRL” de Sechura, Piura.

Se utilizó una metodología de tipo cuantitativo, diseño correlacional de corte transversal, la población y muestra fue conformada por 25 empleados, se aplicó la técnica del cuestionario de preguntas, que constó de tres dimensiones planificación, organización y supervisión, con 15 ítems aplicado al personal de la empresa. Se revisaron fuentes bibliográficas, así como diferentes antecedentes regionales, nacionales e internacionales.

Es decir, se evaluará el comportamiento descriptivo de variables establecidas si existe o no correlación y, en caso afirmativo, cuánto corresponde determinar el grado de correlación; en tanto la variable no se manipula.

Según el análisis estadístico de Spearman, el valor de correlación en los resultados obtenidos ($\text{sig} = 0,000$) es de 0,773; En tanto, se evidencia que existe una relación altamente significativa entre el sistema del control interno y la gestión de la ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura, con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), se rechazó la hipótesis nula, cuyo coeficiente correlacional es positivo de moderado a muy alto.

En tal sentido, se puede afirmar que existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa de ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura, Piura.

Palabras claves: Control interno y gestión administrativa.

ABSTRACT

The purpose of this investigation was: Determine the relationship between internal control and administrative management in the "Mi Joel EIRL" hardware store in Sechura, Piura.

A quantitative methodology was used, a cross-sectional correlational design, the population and sample consisted of 25 employees, the question questionnaire technique was applied, which consisted of three dimensions planning, organization and supervision, with 15 items applied to staff. of the company Bibliographic sources were reviewed, as well as different regional, national and international backgrounds.

That is to say, the descriptive behavior of established variables will be evaluated, whether or not there is a correlation and, if so, how much corresponds to determine the degree of correlation; while the variable is not manipulated.

According to Spearman's statistical analysis, the correlation value in the results obtained ($\text{sig} = 0.000$) is 0.773; Therefore, it is evident that there is a highly significant relationship between the internal control system and the management of the "Mi Joel EIRL" Sechura hardware store, with a significance level of less than 1% ($p < 0.01$), the null hypothesis was rejected. , whose correlation coefficient is positive from moderate to very high.

In this sense, it can be affirmed that there is a significant relationship between internal control and the administrative management of the hardware store "Mi Joel EIRL" Sechura, Piura.

Keywords: Internal control and administrative management.

6 Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, las organizaciones a nivel internacional contribuyen al desarrollo de entornos económicos sólidos e impulsan el rendimiento de negocios más competitivos en el ámbito de la gestión empresarial, adquiriendo habilidades y técnicas para afrontar nuevos retos. Al respecto, García et al.(2018), señala que las micro y pequeñas empresas (Mypes) surgen de la necesidad de tener un autoempleo y estas son manejadas por la experiencia, sin tener en cuenta el conocimiento real de cada empresa, además, un aspecto relevante que tienen estas pequeñas empresas es la deficiencia en el orden y organización de considerar la implementación correcta de un control interno, que le ayude a encontrar y solucionar cualquier duda con respecto a la operación misma, ya sea técnica o administrativamente.

46
Por otro lado, la Organización para la cooperación y el desarrollo económicos - OCDE (2019) muestra que las pequeñas y medianas empresa son grandes unidades económicas a nivel nacional, es decir, requieren adoptar un conocimiento de permita conocer no solo las deficiencias de la empresa, sino también las posibilidades de medidas relacionadas con su implementación, así como decisiones arriesgadas, oportunidades y pérdidas de factores importantes de la empresa.

En el Perú, los 99% de las empresas peruanas son Mypes, al respecto, Palacios (2021), precisa que, el nivel económico de los más de 80% de empresas privadas, el 50,1 % trabaja en el sector servicios y el 30,3 % en el comercio, y son los departamentos de Arequipa, La Libertad, Lambayeque, Piura y Callao que tienen una mayor concentración de empresas en el sector privado y que reúne más de 20% de empresas a nivel nacional. A través de las micro y pequeñas a pesar de sus debilidades estructurales, han jugado un rol protagónico en el crecimiento de nuestro país, al tiempo que desafían a las administraciones modernas a utilizar la variedad de recursos para alcanzar máxima productividad de las materias primas, servicios que la gente necesita y quiere, en ese sentido, Vega et al. (2017) sostienen que la operación de cualquier empresa debe estar guiada por la estrategia, el dinamismo del potencial humano y los sistemas de control de los recursos financieros, y de forma similar está íntimamente relacionado con el Sistema de Control Interno (SCI), cuyo alcance se ha limitado durante mucho tiempo al ámbito económico (contable y financiero), en otras áreas de actividad, sus empleados no se sienten realmente involucrados.

Mejor dicho, el control interno como instrumento de gestión proporcionará seguridad y confianza en las actividades gerenciales de toda empresa, pues el gerente tiene la responsabilidad de utilizar de manera eficiente y eficaz los recursos de la empresa y, por lo tanto, minimizar las pérdidas, así también seguir el cumplimiento del marco legal que rige a la empresa. Además, la organización debe contar con controles previos sustentados en un modelo de control interno adecuado. Le permite agilizar procesos, mejorar el compromiso organizacional y desarrollar políticas internas para ayudarlo a alcanzar sus objetivos. (Grajales et al., 2022)

Por lo tanto, el control interno aplicado a toda gestión administrativa de empresas, contribuye a encontrar las causas presentadas en la ejecución de los procesos como el caso del planeamiento, tomando en consideración que ninguna empresa de cualquier índole debería ponerse en funcionamiento si es que no cuenta con documentos que evidencien trabajo en la planificación, pues el proceso establece la ruta a seguir, las estrategias, actividades o tareas a cumplir para cubrir las necesidades, luego papel similar asume la organización, para con buen criterio seleccionar al personal de la empresa y delegar responsabilidades en función del perfil con el que se cuenta y por último en el proceso de supervisión, que se encarga de garantizar que los procesos y responsabilidades se cumplan en función de las metas propuestas. (Ramírez et al., 2017)

En la provincia de Sechura, existen empresas ferreteras que surgen del emprendimiento los cuales, por desconocimiento o falta de políticas y procedimientos no ejecutan pertinentemente los procesos establecidos para una buena gestión administrativa. Con relación a la empresa, ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura, el problema que encontré, fue respecto a los inconvenientes mostrados durante la ejecución de los técnicas de gestión administrativa, que implica la mejora en el planeamiento, permitiendo contar con los documentos orientadores de la empresa, la organización del personal a fin de estar ubicados de acuerdo a sus capacidades y necesidades de la entidad y la supervisión por parte del personal de la gerencia que implique no solo el desempeño en las funciones, sino brindar un servicio de calidad. Asimismo, considerar la importancia de contar con este sistema de control interno que identifique necesidades y logre plantear alternativas de solución en el bienestar de la empresa, sus colaboradores y a quienes brinda el servicio.

13

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué medida el control interno se relaciona con la gestión administrativa de la Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura-Piura?

12

1.2.2 Problemas específicos

PE₁: ¿En qué medida el control interno se relaciona con la planificación de la gestión administrativa de la Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura – Piura?

12

PE₂: ¿En qué medida el control interno se relaciona con la organización de la gestión administrativa de la Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura – Piura?

33

PE₃: ¿En qué medida el control interno se relaciona con la supervisión de la gestión administrativa de la Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura – Piura?

9

1.3 Formulación de objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa de la Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura – Piura.

19

1.3.2 Objetivos específicos

OE₁: Evaluar la relación entre el control interno y la planificación de la gestión administrativa de la Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura – Piura.

OE₂: Precisar la relación entre el control interno y la organización de la gestión administrativa de la Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura – Piura.

OE₃: Establecer la relación entre el control interno y la supervisión de la gestión administrativa de la Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura – Piura.

OE₄: Propuesta del Manual de Organización y Funciones para optimizar el control interno de la ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura -Piura.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

El actual estudio se justifica y adquiere valor a la medida de esclarecer la problemática relacionada entre control interno y gestión administrativa, considerando además, estructurar la noción real sobre el significado de control interno, así también por dar a conocer los principios, reglas, operaciones y herramientas a emplear en el control interno que ayudaran a optimizar las acciones de la gestión administrativa, en otras palabras crear conciencia sobre control interno como parte esencial en la mejora de la organización y aplicarla en la administración de una empresa es importante para lograr los objetivos.

Justificación práctica

Se aportará diferente información de control interno, como medio, que nos permita encontrar soluciones específicas a las diferentes dificultades del problema, para corregir y establecer mecanismos de control, cuyo propósito es lograr los objetivos de la empresa. Todas las Mypes en el país requieren evolución en diferentes áreas estratégicas y sobre todo necesitan la integración de los elementos económicos, financieros, tecnológicos, recursos humanos, etc., para lograr los objetivos.

Justificación metodológica

Servirá como parámetro para lograr describir, explicar y aplicar los lineamientos de control interno y la relación con la gestión administrativa de la micro y pequeña empresa ferretera de Sechura. Además, se establecerá al sistema de control interno como instrumento de ayuda para lograr los beneficios de la organización, teniendo en cuenta las normas, procesos y políticas de responsabilidad en las funciones específicas de todo el personal de la organización.

Justificación social

Servirá como base para conocer y presentar la importancia del control interno y cómo impacta al llevarla a la gestión administrativa de la empresa ferretería Mi Joel EIRL, Sechura, Piura, ya que gracias a este control se evalúan riesgos a nivel de la empresa, tanto internos como externos, se protegen y cuidan los recursos de la organización, intereses, y dar paso a un proceso de crecimiento y fortalecimiento en la gestión administrativa, para un buen funcionamiento de esta; así como el desarrollo de la sociedad.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Flores (2020), en el trabajo de investigación *“La gestión administrativa y el desempeño laboral de la ferretería San Pedrito de la ciudad de Riobamba, Ecuador”*, señaló como objetivo **determinar como la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa**, la metodología empleada método hipotético deductivo, tipo descriptiva no experimental, aplicando la debida encuesta y entrevista a los diferentes trabajadores y ejecutivos de la empresa, llegó a la conclusión de que la gestión de los empleados influye en su desempeño laboral, manteniendo su motivación al estimular las funciones desarrolladas de cada área; la productividad y lograr los objetivos establecidos. Actualmente, **la toma de decisiones de la empresa es suficiente, ya que siempre se persiguen los intereses comerciales**; en la medida en que el desempeño de los directivos de la empresa y el avance hacia el logro de las metas sea óptimo, contribuye al adecuado desarrollo de los empleados en el respectivo campo de trabajo. Fundamentalmente las tareas que realiza cada socio le permiten ser eficiente y así monitorear la satisfacción del cliente; sus resultados, dentro de los objetivos trazados, reflejan **una buena gestión, enfocándose en la creación e implementación de procesos que benefician a la empresa económicamente y con estabilidad administrativa para generar decisiones suficientes y adecuadas.**

Cóndor (2019), en el trabajo investigativo *“Control interno a inventarios y su efecto en el manejo físico y control contable – administrativo de un negocio de ferretería: Caso ferretería María Renata de la Ciudad de Manta, Ecuador”*, estableció como objetivo la elaboración de un manual que le permita un control en sus inventarios mediante procedimientos y funciones para la empresa, así como el desempeño y capacidad de su personal; utilizó la metodología de nivel descriptivo con una muestra de 13 empleados; llegó a concluir que la falta de un manual de procedimientos limita el papel de las ferreterías **en la toma de decisiones, el desarrollo de estrategias, la planificación y la evaluación del personal.** Un manual funcional ayudará en la gestión de inventarios, permitiendo direccionar en sus funciones a cada empleado con responsabilidad, y mejorar su desempeño laboral en beneficio y desarrollo de la organización. Este instrumento de procedimientos

brindará los lineamientos para organizar estructuradamente el control de las áreas de la ferretería y brindará retroalimentación y evaluación del cumplimiento de estos métodos.

Salazar (2018), en la tesis denominada “Control y manejo de inventarios de la ferretería San Agustín de la ciudad de Latachunga, Ambato, Ecuador”, señaló como principal objetivo la elaboración de políticas, procesos, control y el manejo de inventarios, relativo a los movimientos tanto de ingreso y salida de mercadería, obteniendo resultados de un listado con bajo porcentaje de error, tanto de validación y cálculo de precios de venta, utilizó la metodología cuantitativa y cualitativa, el instrumento para la investigación el cuestionario; una ferretería es un negocio que se desarrolla de acuerdo a la práctica del propietario, sin embargo, no se ha comprobado científicamente su ejecución en la parte administrativa, especialmente en el área de almacén; inexistencia de un control constante de la mercadería con respecto a los ingresos y salidas de la mercadería. La formación del recurso humano en la empresa se encuentra bastante descuidado y es una actividad constante para un buen desempeño. Existen inconsistencias en la inspección física periódica de la mercancía, de esta forma aparecen errores en los pedidos en varias ocasiones porque no se pueden cumplir por falta de stock. Hay algunas irregularidades en las páginas de inventario, libros y niveles físicos.

Mujica (2018), en el estudio de investigación “El Control interno de las pequeñas y medias empresas Bolivianas del sector industrial, ciudad de la Paz, Bolivianas”, sostuvo como objetivo presentar una propuesta de control interno, con base en el modelo COSO; y como objetivos específicos, primero, orientar el control interno como un proceso para mejorar la eficiencia administrativa; segundo, explicar que este sistema de control interno y sus mecanismos son herramientas para optimizar el nivel de eficiencia, nivel de eficacia y nivel económico; tercero, comprender cómo y por qué, este sistema de control interno junto al estado de las pequeñas y medianas empresas de hoy, y permitir el acceso a la información financiera y los resultados de esta manera para analizar las finanzas de las Pymes. La metodología utilizada de enfoque analítico y descriptivo-explicativo; concluyó que el problema de este grupo de pequeñas y medianas empresas es uno de los problemas que, es básicamente la falta de comprensión de su control interno para que su impacto se refleje claramente con la publicación de estados financieros, y la falta de información respecto al control interno. Sus dueños, muchos de los cuales están

desinformados, hacen que los usuarios pierdan credibilidad en su información, la cual no es útil, oportuna y confiable para la toma de decisiones y el beneficio esperado.

Estos antecedentes internacionales contribuyen a la investigación sobre las dificultades que enfrentan diversas empresas por la falta de control, como instrumento primordial que necesita para usar la administración correctamente y crear seguridad en los intereses de las diferentes organizaciones.

Antecedentes nacionales

Ortega (2017), en el trabajo de investigación *“El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: caso empresa comercial servicios y ferretería alborada E.I.R.L, 2016”*, estableció como objetivo describir como influye el control interno en la gestión administrativa; la metodología utilizada no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, llegó a concluir que la mayoría de los autores revisados están de acuerdo con este sistema de control interno como instrumento de ayuda para mejorar la gestión de las empresas, permitiendo que los gerentes tomen decisiones acertadas para lograr las metas. Es un proceso diseñado que facilitara una seguridad razonable para lograr las metas y objetivos, proceso contable y el cumplimiento de leyes y reglamentos aplicables.

Agurto (2018), en la tesis denominada *“Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso empresa Corporación Yerodi EIRL, del mercado de Lima, 2018”*, sostuvo como objetivo determinar y describir las características de control interno; la metodología utilizada cualitativo, descriptivo y, concluyó lo siguiente según lo investigado por el autor cuyas características de control interno de las empresas ferreteras son acceder a cumplir para el logro de objetivos, determinados en la misión, visión y satisfacción de los clientes, permitiendo la implementación de forma integral, confiable y adecuada mediante gestión en las operaciones, a través de la eficiencia, la eficacia y la economía de la programación y la gestión operativa. Además, reafirman que la implementación y cumplimiento de leyes, reglamentos y normas contables se logra mitigar los riesgos de corrupción, logrando mejorar en el reporte de información, transferencias y resultados económicos, tomar decisiones en cuanto a los manejos administrativos y contables para el desarrollo y éxito de las empresas ferreteras estudiadas. (p. 90)

Chipana (2017), en la tesis titulada “*Caracterización del control interno en las ferreterías del Perú caso: empresa ferretera Las Mercedes de la Provincia de Azángaro periodo 2017*”; estableció como objetivo determinar y describir las principales características del control interno; utilizó una metodología cualitativa de nivel de investigación descriptivo, no experimental; teniendo a 3 empresas con una muestra; utilizó la encuesta con 38 preguntas respecto a las actividades y operaciones que ejecuta la empresa; obteniendo como conclusión que concuerda con la búsqueda de información pertinente, inexistencia de trabajos en las empresas comerciales con respecto al control interno. Además, en la mayor parte de autores revisados indican que el sistema de control interno, es una herramienta que perfecciona las gestiones de la empresa y a todo el sector industrial del rubro de ferretería, aumentando la eficiencia, la eficacia y la economía de los procesos. Los resultados obtenidos del cuestionario ejecutado al gerente de la empresa manifestó, la deficiencia de difundir la estructura orgánica de la empresa, reglamentos donde especifiquen los procedimientos de autorización y aprobación visiblemente definidas, ni tampoco comunicación particularmente frente al personal, el total desconocimiento de procedimientos e información en cuanto al proceso de evaluación de inventarios, teniendo en observación las mercaderías sin clasificación a fin de evitar su deterioro físico. Los informes determinan que el control interno permite señalar información adecuada tanto administrativa como financiera oportunamente, de manera correcta y confiable en sus procesos, como base en la administración para la toma de decisiones y la publicación de rendición de cuentas de las operaciones, en periodos determinados por los responsables.

Estos antecedentes aportan al trabajo de investigación porque permitió analizar cómo funcionan los controles internos como base de las actividades y procesos necesarios para que todas las organizaciones tomen decisiones sólidas, efectivas y precisas, tratando de asegurar el máximo control en ambos.

Antecedentes regionales

Ubillus (2018), en el trabajo de investigación “*Los Mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú, caso: Ferretería Servicios Generales Señor de los Milagros-Huancabamba*”; indicó el objetivo determinar y describir los mecanismos de control interno; utilizó la metodología descriptivo, de nivel cualitativo; concluyó que la empresa ferretera no utiliza mecanismos de control interno determinados para el almacén, sin tener en cuenta un registro adecuado en las tarjetas de kárdex para un mejor control de las existencias expuesta a la pérdida o deterioro; deficiencia de conocimiento del stock de productos, la falta de realizar un orden en los pedidos mediante una comparación periódica de los movimiento de la mercadería para una adecuada toma de decisiones; tampoco existe un formato de salida para el control cuando se retira el producto del almacén; carecen de un buen manejo de almacenamientos cometiendo errores en sus operaciones, lo que ocasiona perdidas y deterioro de las existencias, al carecer de lineamientos que conduzcan las labores específicas de los empleados, teniendo en cuentas las funciones jerárquicas de responsabilidad de cada trabajador a fin de evitar quebrantar las normas de control interno para lograr los objetivos de la empresa.

Cruz (2017), en su tesis “*Los mecanismos de control interno y su influencia en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú. Caso: ferretería corporación L.M SAC Talara*”; señaló el objetivo determinar y describir los mecanismos de control interno y su influencia en el área específica de almacén; utilizó una metodología de diseño cualitativo, descriptivo y de caso; la técnica el cuestionario; concluyó que la empresa ferretera emplea un control interno de manera empírica apoyada en el conocimiento, sabiduría y práctica del propietario, permitiéndole salvaguardar sus activos y optimar sus recursos tanto económicos, financieros y materiales. Carece de documentos de gestión que concreten de forma escrita las actividades de los empleados. Las indicaciones se imparte a todos los trabajadores nuevos de forma verbal; la custodia de toda la mercadería está a cargo del propietario de la empresa y el control del stock de mercadería lo lleva a cabo de manera semestral, a través de tarjetas kárdex mediante soporte Office – Excel; la entidad económica no capacita al personal de almacén, ni da permiso para capacitaciones por cuenta del trabajador debido a que son sólo dos personas a cargo del almacén, por lo que el personal no obtiene técnicas nuevas para la dirección fortuita de los inventarios.

Pintado (2019), en la tesis titulada “*Propuesta de Mecanismos de Control Interno para la Gestión de Almacenes de la Empresa: Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L. - Paita, 2017*”; señaló el objetivo diseñar una propuesta de control interno, utilizó la metodología de enfoque cualitativo, no experimental, transaccional; concluyó la inexistencia de mecanismos para lograr tener un orden al momento de recepcionar su mercancías, la empresa ferretera del Pacífico E.I.R.L, no posee documentos que amparen el cumplimiento correcto de las actividades que se dan en el proceso; tampoco consideró cuidar las existencias responsablemente en su almacenamiento, a fin de protegerla de manera adecuada, logrando contar con una ubicación físicamente estructurada y previamente planificada para albergar los diferentes productos, logrando que se realicen procedimientos básicos al momento del envió y de esta forma se omite el control de las existencias al despachar.

Estos antecedentes aportan al trabajo de investigación porque la calidad de implementación de los sistemas de control interno en las empresas es importante y como la propia palabra lo dice, permite controlar los procesos de gestión y atender mejor a la población a pesar de las dificultades encontradas. El presente trabajo ha servido de guía para identificar las dificultades en que incurre la empresa para poder brindar soluciones a los problemas que se presentan.

2.2 Bases teóricas científicas

2.2.1 Control interno

En primer lugar, Tapia et al. (2019), define como:

El proceso efectuado por la administración de la empresa, que direcciona al personal dentro de la entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable, en cuanto a la consecución de objetivos: eficiencia y eficacia de las operaciones; adecuación y confiabilidad de la información financiera y, cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.

De acuerdo al primer informe COSO (Committee of sponsoring organizations of the treadway commission), que se publicara en Setiembre 1992, determinó que se debe tomar en cuenta las características y los procesos que desarrolla el control interno, señala que se trata de procesos establecidos por el gobierno y la administración para evaluar y controlar las actividades en un sistema tan proactivo y dinámico a través del funcionamiento de la administración. Sin embargo, el control interno no es un proceso en serie, sino un proceso integrado y dinámico para convertirse en un sistema. (Estupiñan, 2021)

Igualmente, señala que el control interno permite a los administradores examinar todos los riesgos de crédito, mercado, operacionales, legales y otros riesgos respecto a las transacciones, activos y pasivos de la empresa, así como frente fraudes y la seguridad, cuyo objetivo es: proteger los activos de la empresa, facilitar el cumplimiento y la coordinación contable, promover la contabilidad y el personal que conducen a la acción correctiva, comprometerse por las actitudes individuales, la toma de decisiones y el desempeño corporativo. (Estupiñan, 2021)

Podemos indicar que la definición actual de COSO muestra que, con la ayuda del control interno, las personas pueden desarrollar de manera eficaz y eficiente un sistema de control que se adapte a los cambios en el entorno operativo y empresarial, reduzca los riesgos a un nivel aceptable y apoye la toma de decisiones y la gestión de la organización.

Objetivos del control interno

Por su parte, Ingram (2021) considera los siguientes objetivos:

- Promover la ejecución de lo planificado de acuerdo a lo logrado, coordina las actividades y avances de todos los comprometidos con el proceso, minimiza

el costo ⁵⁶ de los recursos y asegura el logro de las metas y objetivos planificados.

- Velar el cumplimiento de las leyes o reglamentos relativos a la empresa de acuerdo a las instrucciones otorgadas por la administración pública o privada y considerar los conceptos de eficiencia, eficacia, competitividad, creación de valor, impacto, es decir, un objetivo principal de control es asegurar que las necesidades del cliente estén detalladas y la empresa busca una combinación clave de calidad.

Características del control interno

De acuerdo con la naturaleza y la intención de la investigación, ² en cuanto a las características del control interno tomaremos las que considera lo señalado por Espinoza et al. (2019), quien al respecto indica que la propia actividad de la dirección en materia de control interno es que, debe evaluar los principios de control y también ² identificar las características del control interno, que de hecho son la base para crear un control interno adecuado para la empresa.

- **Comparables:** de acuerdo con el propósito primordial del control interno es el logro de los objetivos de la empresa, además, el control debe ser comparable para que éste logro pueda ser verificado.
- **Medibles:** los resultados deben medirse y cuantificarse para ellos, deben reconocer qué se está midiendo, cómo medir y quién mide dónde y cuándo medir.
- **Detectar desviaciones:** el control interno también tiene una tarea integral, que es detectar las discrepancias planificadas y ejecutadas.
- **Establecer medidas correctivas:** la finalidad de control interno es prevenir y corregir el curso del proceso para asegurar los activos en el futuro.

Las organizaciones deben prepararse para un panorama cambiante y pensar en estrategias para hacer frente a las incertidumbres del mercado, las revoluciones tecnológicas, los cambios de empleados y las crisis corporativas actuales. El control contable asegura la confiabilidad de la contabilidad y protege los activos; mientras que las auditorías de gestión mejoran los procedimientos organizacionales.

Importancia del control interno

Tiene como propósito detectar inconvenientes para el presente caso en la ejecución de los procesos administrativos, en este sentido, Torres et al. (2019) en cuanto a su importancia indica lo siguiente:

La importancia del control porque permite fortalecer las medidas para mejorar las acciones; para que logren con éxito lo que planearon. El control se refiere tanto, a las acciones, como a las personas, las reglas. También se puede utilizar para identificar y analizar las causas de las desviaciones para que no se repitan y puedan evitarse por completo. El control mejora la realización de los procesos y garantiza la reducción de costes, el ahorro de tiempo y la aparición de errores.

El control interno como herramienta permite medir, corregir y evaluar los métodos operativos desarrollados en la empresa, garantiza el beneficio de los planes y objetivos planificados; sin planificación no puede haber gestión; a través de estos procesos están íntimamente relacionados. (Mondragón, 2017)

En consecuencia, las empresas deberían promover el control interno, incluso el auto control interno con la finalidad de detectar falencias y tomar medidas oportunas en bienestar institucional.

Componentes del control interno

Manosalvas et al. (2019), sostuvo que el control interno está integrado en el proceso de gestión de cinco componentes de los cuales estudiaremos a continuación:

- **Ambiente de control:** estos son los factores estructurales de la empresa que influyen en las acciones del personal en relación con el control operativo e incluyen la integridad, los valores éticos y las habilidades de todos los empleados de la empresa.
- **Evaluación de riesgos:** es identificar y analizar los riesgos relevantes, que puede tener ventaja de los objetivos que han sido integrados en las actividades de la organización, establecido mediante mecanismos de identificar, analizar y tratar los riesgos asociados en el cambio, con el único propósito de buscar mejora. Este componente es una responsabilidad ineludible para aquellas personas que están involucrados en la obtención de las metas propuestas por la empresa.

- **Actividad de control gerencial:** establece y ejecuta las políticas y procedimiento que asegure las instrucciones de dirección, administración y todos los niveles y funciones de las acciones consideradas, con la finalidad de asegurar las medidas de cumplimiento de los objetivos de la entidad y segregación de funciones. Las actividades de control son importantes ya que gracias a ellas llevará a cabo dichas actividades de forma correcta, así mismo asegurar el grado mayor en la obtención de los objetivos.
- **Los sistemas de información y comunicación:** por medio de estos sistemas se recopila informes, que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas, realizando un registro, proceso, integración y publicación de la información, para la toma de decisiones. Este moderno sistema de información asegura transparencia, confiabilidad y eficacia del control interno de la empresa. Estos sistemas son sin duda alguna, los medios para elevar la productividad y competitividad de la organización, por lo que muchas empresas lo toman como una estrategia, para llevar a los negocios a la modernidad.
- **Supervisión:** mediante este método o permite realizar evaluaciones periódicas, para comprobar el adecuado funcionamiento de las actividades normales de dirección, así como las del personal en la delegación de sus funciones, permitiendo mediante la supervisión detectar las deficiencias en todos los niveles a través del control interno, con el propósito de promover el apoyo en la gerencia, así como su robustecimiento e implantación.

Componentes de vital importancia, siempre en cuando se trabajen pertinentemente, que desde luego redundará en bienestar de la entidad que reciba el control.

Teorías organizacionales

Almanza et al. (2018) mencionó las siguientes teorías:

- a) Frederick Winslow Taylor en su teoría de organización funcional se refirió que la eficiencia estimula el afán de lucro de las personas y gerentes a bajos costos de mano de obra. Esto significa que el reconocimiento del salario y la remuneración se basa en el esfuerzo individual (trabajo a tiempo parcial), adecuando los requisitos de la tarea y las habilidades de los empleados, aumentando la productividad. Los principios que desarrolló Taylor según detalle:

- 1) Principio de planificación: reemplazar el trabajo improvisado del empleado con métodos procedimentales.
 - 2) El Principio de organización: elegir a los empleados de acuerdo con sus habilidades y capacidades produce más y mejor.
 - 3) Principio de control: verifique el trabajo para asegurarse de que se haga correctamente.
 - 4) Principio de cumplimiento: distribuir la autoridad y las responsabilidades para que el trabajo se realice de manera correcta.
- b) Henry Fayol en su teoría sobre la tarea administrativa consistía en definir una estructura que asegurara la eficacia de todas las partes, fueran órganos o personas, departamentos o secciones, y que no fuera una carga para las autoridades, sino una responsabilidad simultánea con los subordinados. En otras palabras, es importante tanto vender como producir, financiar y asegurar los activos de la empresa. En resumen, la organización y sus componentes como un gran sistema interdependiente fueron vistos como clientes internos y considero los siguientes componentes:
- 1) Prevenir o planificar (se refiere a los objetivos, los planes y programas para la empresa)
 - 2) Organizar (se debe tener una estructura adecuada del talento humano)
 - 3) Direccionar (que se establezca su cumplimiento previa coordinación)
 - 4) Coordinar (todo el personal debe estar unido e integrada en las actividades funcionales)
 - 5) Controlar (permite realizar un seguimiento eficaz de todas las actividades)
- c) Max Weber teorizó una organización burocrática basada en un conjunto de tareas formales establecidos por reglas legales, racionales, escritas y exhaustivas. En otras palabras, la búsqueda de características de las organizaciones formales que apunten a mejorar la eficiencia en el logro de metas, maximizar la eficiencia para obtener mejores resultados a menores costos y manejar la incertidumbre mediante la regulación de los trabajadores, proveedores y mercados con base en reglas formales conocidas.

Dimensiones de control interno

Control de planificación

Chávez (2021) señala que la fase de planificación, de acuerdo a los planes ayuda a establecer el camino que la empresa pretende llegar, así como los recursos con los que cuenta y lograr sus objetivos, el compromiso de los miembros de la organización logran uniformidad y dicta diferentes acciones.

- Planificación: es importante destacar que la planificación empieza con la toma de decisiones, incluyendo procesos que facilitan la definición de problemas, así como la selección y evaluación de procesos, teniendo en consideración la seguridad de buenas decisiones. Además, concluye que el control es un instrumento que permite aumentar la eficiencia de la gestión empresarial, si se cuenta con canales de gestión, comunicación e información y vigilancia permanente. (García et al., 2017)
- Plan de Trabajo: son los métodos de medición y control que se pueden utilizar para evaluar e identificar cuáles han sido los errores en cada proceso y en general de la organización, tales como cronogramas, reuniones de coordinación, calendarios de trabajo, etc. Por lo tanto, con la ayuda del plan se determinan los costos de producción mensuales, la producción anual de acuerdo con el plan de gestión del proceso principal de cada empresa. (García et al., 2017)
- Código de ética: conjunto de principios y reglas formales convertidas en un modelo de comportamiento esperado, ya sea en la institución a la que contribuimos diariamente con nuestra experiencia o en cualquier entorno en el que participamos, siempre basados en principios y valores éticos. (Pérez, 2021)
- Manual de Organización y Funciones: es una herramienta que contiene información precisa de las funciones específicas que deben desarrollar los individuos en las diferentes áreas de la organización, siendo indispensable que todas las actividades o tareas que realiza una actividad o un individuo estén expresadas por escrito. (Huayama, 2018)
- Plan de gestión de riesgos: define como el proceso de identificar, analizar y cuantificar eventos o situaciones potenciales para brindar suficiente seguridad de que se lograrán los objetivos de la organización. La gestión de riesgo como proceso, sistema, enfoque, es decir una nueva forma de gestión que proporciona información anticipada de riesgos en los que está expuesto la empresa. (Martínez y Blanco, 2017)

Control de organización

Se refiere a la descentralización de funciones, a través de una estructura en la que se definen las competencias y responsabilidades de todos los puestos en el desempeño de sus funciones. Este es un proceso importante en el que los gerentes diseñan la estructura de una organización. (Isaza, 2018)

- Organigrama institucional: crear un organigrama que defina puestos en la empresa; de esta forma, es posible identificar de manera fácil estos niveles jerárquicos y establecer el grado de compromiso y autoridad de cada uno. La estructura de la organización debe ser evaluada al menos una vez al año, teniendo en cuenta las probabilidades de cambios y nuevos desafíos del conjunto. (Huayama, 2018)
- Procesos para selección de personal: a partir del proceso de selección, es posible identificar los rasgos de carácter del entrevistado en general. Debe estar alineado con la búsqueda del personal más adecuado a los objetivos y necesidades de la empresa, para lo cual se deben determinar criterios a fin de no desviarse del objetivo; evaluaciones requeridas y necesarias para realizar el trabajo; analizar las habilidades de sus empleados y comparando a las personas necesarias para el trabajo, en este caso puede elegir personas de acuerdo a la necesidad. (Silva, 2018)
- Capacitación: es uno de los principales métodos de mejora y aporta cambios en los conocimientos, habilidades y actitudes de todo el personal en todos los niveles jerárquicos de la empresa, por ello, es muy importante se realice todo el esfuerzo necesario de parte de los empresarios y los trabajadores para mantenerse en una capacitación continuada y lograr la eficiencia y competitividad de la empresa. Los pasos para la capacitación son las siguientes:
 - ✓ Determinación de las necesidades de capacitación.
 - ✓ Determinación del propósito de la capacitación y el desarrollo de los recursos humanos.
 - ✓ Identificación del contenido del curso.
 - ✓ Aplicaciones de los principios de aprendizaje.
 - ✓ Implementación y evaluación. (Silva, 2018)
- Documentos de comunicación interna: la empresa debe contar con documentación relacionada con el sistema de control interno y transacciones y eventos importantes; todo debe estar escrito en el manual de desempeño de la empresa. Estas guías pueden ser de cualquier tipo de soporte, y la documentación debe estar disponible

de manera que le permita asegurarse de que los ajustes descritos en la guía de proceso se implementan correcta y adecuadamente. (Figuerola et al., 2017)

- Medios de comunicación: la comunicación con los empleados es muy importante, es decir, se debe tener un nivel de apertura y eficiencia para atender las necesidades de información interna y externa, asimismo, facilitar el flujo de información necesaria y contar con medios internos efectivos en ambos casos, como son: manuales, informes, canales formales e informales, difusión institucional ya que, son las actitudes que adoptan los gerentes al tratar con sus subordinados. (Coz y Pérez, 2017)

Control de supervisión

Permite que la gerencia determina si los controles internos son efectivos. Se implementa, utiliza y cumple correctamente a diario o en todo momento. Necesita cambio o mejora. (Ortega, 2017)

- Supervisión: consiste en monitorear y dirigir a los empleados para que las actividades se realicen apropiadamente. El director también es responsable de la existencia de una estructura de control interno adecuada, eficaz, de su inspección y actualización periódicas para mantenerla en un nivel apropiado. Los controles de los sistemas se evalúan a lo largo del tiempo, ya que en toda organización existen áreas en los que se están desarrollando, necesitan fortalecerse o se ven obligados directamente a reemplazarlos debido a ser inválidas o inaplicables. (Coz y Pérez, 2017)
- Control adecuado: además de la buena planificación de la organización, se necesita una vigilancia constante para que el personal desarrolle métodos operativos responsables de acuerdo con los planes de la organización, la supervisión se realiza en diferentes niveles, por diferentes funcionarios y empleados de diferentes maneras. (Saldaña, 2021)
- Identificación de los riesgos: sostiene Tapia et al. (2019) que, para identificar correctamente los riesgos, las empresas deben desarrollar y analizar los riesgos tanto internos como externos; para lograr este objetivo, se deben tener en cuenta ciertos análisis de factores de impacto y se deben tomar medidas correctivas inmediatas. A continuación, describimos en detalle como identificar los riesgos:

Riesgos internos: la institución educativa analiza sus fortalezas y debilidades visualizando el diseño de su infraestructura, si el manejo de los recursos es suficiente, cómo están ensamblados sus sistemas de información, si están automatizados y si el personal realiza sus tareas.

Riesgos externos: las empresas deben comprender las amenazas que este mundo globalizado les presenta: Económico; Si el sistema político es estable; Si están al tanto de los nuevos desarrollos tecnológicos; Si la competencia es igual o avanzada.

- Cumplimiento de tareas: el control como sistema de gestión permite **monitorear las actividades de la empresa para optimizar la gestión de los recursos** de la organización mediante la planificación de estrategias y medidas seguidas sistemáticamente para que se alcancen las metas establecidas. La eficacia de los recursos se mide mediante medidas de control. si no se recomienda, se toman acciones correctivas para recuperar el negocio. Existen controles para medir la efectividad de los recursos; si esto no se desea, se toman acciones correctivas para guiar a la empresa de acuerdo con el plan. (Pereira, 2019)
- Deficiencias encontradas: **un hallazgo es la base para una o más conclusiones, recomendaciones y disposiciones, y a la vez obtener opiniones de los funcionarios directamente relacionadas, y sobre todo la discusión de las deficiencias encontradas con los funcionarios encargados, las cuales deben quedar debidamente documentadas.** (Araya, 2017)

Se **llego a la siguiente conclusión respecto al control interno que, es un proceso que incluye las responsabilidades funcionales de todos los miembros de la unidad, quienes deben involucrarse en la optimización de las operaciones y la disminución de las ineficiencias.** Para esto, debe haber suficientes recursos para lograr las metas de la organización empresarial.

2.2.2 Gestión administrativa

De igual importancia la **gestión administrativa** ha sido estudiada por muchos investigadores, pero en la mayoría coinciden, ya sea por la naturaleza de la administración, el sector o la entidad en cuanto sea pública como privada. Por otra parte, Ramírez et al. (2017), definió que **la gestión administrativa comprende la ejecución de acciones que garantizan el buen funcionamiento de la empresa, actividades que se encuentran dentro de procesos como la planificación que comprende el orden de actividades, así como los objetivos a cumplir y las estrategias establecidas a implementar para el cumplimiento de los**

mismos. Por otro lado, está la organización de todos los empleados que trabaja en la entidad y las responsabilidades a cumplir, que deben estar estipuladas en documentos u organigramas, como reglamentos y finalmente la supervisión de las tareas asignadas y procesos establecidos con el fin de lograr los metas planteados.

Meléndez (2020), sostuvo que la gestión administrativa se puede definir como la capacidad de organización, planificación, dirección y control en el manejo adecuado de los recursos, tales como las actividades laborales para que las metas u objetivos de la empresa sean efectivamente alcanzados. Cabe indicar que, la gestión en la ejecución de los procesos de la gestión administrativa responde a instrucciones o superiores, pero debe contar con la participación activa y colaborativa de todos los trabajadores.

Dicho de otra manera, Etecé (2022) precisa que, es una disciplina cuya tarea es analizar las decisiones y acciones relacionadas con los recursos administrativos y financieros necesarios para cumplir con las tareas de organización, incluyendo su adquisición, uso y control. En este contexto, podemos decir que la gestión administrativa es la que cambia la misión y visión de las operaciones financieras.

Características de la gestión administrativa

La gestión es responsabilidad del director ejecutivo que supervisa las actividades de la organización y asegura la transmisión eficaz de la información y el uso eficaz de los recursos. Por otro lado, agrega valor a la organización mediante la identificación de prácticas obsoletas y el desarrollo de procesos que ayuden avanzar en las mejoras y lograr sus objetivos con un impacto menos negativo. (Etecé, 2022)

Según, Mantilla (2018) sostiene que el nivel de organización depende de cada unidad económica, pero existen básicamente tres niveles:

- Sistema de control interno (estrategia);
- Subsistemas organizativos (por departamentos, unidades de negocio, etc.); y
- Procesos operativos (procesos operativos, transacciones, etc.)

Teoría de la administración científica

Mendoza y Moreira (2021) estableció los principales percursores de la administración:

- a) **Confucio (200 a.c)**, precisa las reglas de la administración pública, fue un filósofo que abarcó un conjunto de leyes en el antiguo régimen, trabajo en el

gobierno chino, pero al retirarse de la vida pública, escribió de diversos aspectos sociales y su diferente perspectiva. Sin embargo, a lo largo de los siglos, el sistema administrativo de la sociedad china ha sufrido grandes cambios, su sistema de servicio civil está bien establecido, su estructura es perfecta y su administración pública ha logrado resultados satisfactorios. Sin embargo, durante varios siglos, se han producido cambios significativos en el sistema de gestión comunitaria chino, los servicios públicos se han desarrollado y estructurado bien, lo que ha logrado la satisfacción con la gestión pública. De manera similar, mi enfoque para aplicar las reglas de la administración pública es solucionar el problema antes de aclarar la situación.

- b) **Adam Smith (1776)**, considerado como el padre de la economía moderna, la teoría del conocimiento moral estudió el proceso de creación y acumulación de riqueza, formuló los principios de la división del trabajo y el crecimiento de la producción, y se inspiró en las ideas de Quesnay y Turgot para desarrollar su teoría.
- c) **Henry Metcalfe (1886)**, sostuvo que el Arte y ciencia de la administración, caracteriza por asimilar nuevos métodos de control administrativo, experimentar con sus ideas organizacionales e implementar métodos de control de producción para reducir gastos innecesarios; también propuso incluir una auditoría.
- d) **Woodrow Wilson (1887)**, indicó sobre la Ciencia administrativa que crea separación entre política y administración. Además, creo que el pensamiento administrativo se ve afectado y la acción del gobierno no está sujeta a estudio. Así mantiene la posición del gobierno de que existe la necesidad de una ciencia administrativa que dirija su dirección y guíe sus funciones operativas.
- e) **Frederick Taylor (1900)**, de igual forma sostuvo que gerencia científica trabajó en varias empresas, incluida Midvale Steel Company, que mostró muchas ineficiencias. Por lo tanto, se dedicó a realizar experimentos y aplicar sus ideas para mejorar la eficiencia de la producción al cambiar la mentalidad de los trabajadores mientras realizaban y observaban sus actividades. estrategias y diferentes técnicas para hacer el mismo trabajo.
- f) **Henri Fayol (1950)**, estableció como teoría clásica considerando como padre de la gestión moderna, creó una teoría administrativa que establece que toda organización debe realizar tareas esenciales mediante la sincronización de los

elementos: tecnología empresarial, finanzas, seguridad, contabilidad y funciones administrativas para lograr una mejor eficiencia organizacional.

Todas estas teorías han ayudado a mejorar y considerar la importancia de la gestión administrativa en la organización, porque permite prevenir y solucionar situaciones emergentes, pues el primer valor es la presencia del sector humano a través de las actividades de forma conjunta.

6 Dimensiones de la gestión administrativa

La gestión administrativa posee procesos bien definidos para toda empresa o institución, para ello tomaremos lo que considera Cadillo (2017), quien al realizar el estudio sobre la gestión de tipo administrativa evidencia los siguientes procesos:

La planificación, proceso que consiste en poner en orden de prioridad las actividades a ejecutar con la finalidad de cumplir los objetivos institucionales, parte de un diagnóstico y de la identificación de problemática, considera un cronograma de actividades y plazos de cumplimiento y debe congrega la participación de todos los que integran la empresa en todas las áreas.

Planes: la planeación tiene prioridad sobre otras funciones administrativas, por lo que sin una adecuada planeación es imposible organizar, administrar y controlar de manera efectiva, distinguiendo entre planeación de corto y largo plazo, la cual incluye los siguientes elementos: objetivos, políticas, procedimientos, reglamentos y presupuesto. (Pérez, 2021). Asimismo, la planificación estratégica; es un proceso mediante el cual los gerentes determinan sus objetivos y acciones a lo largo del tiempo para diagnosticar, analizar, reflexionar y tomar decisiones colectivas, tomando el entorno actual como punto de partida para trazar el camino futuro que debe tomar la organización y la situación. En otras palabras, son las circunstancias las que les obligan a conseguir la máxima eficacia y calidad en su trabajo. (Figueroa et al., 2017)

- Área de planificación: es importante contar con un área determinada para reunirse y planificar al detalle las actividades a realizar a diario y lograr el avance de las metas. Además, de un entorno familiar eficiente y optimizado en recursos, escuchando las sugerencias de los empleados y buscando la mejora continua. El grupo de trabajo deberá participar de manera activa determinando la cooperación de todos con el propósito de conseguir los objetivos de la empresa. (Pereira, 2019)

- **Objetivos:** estos son los resultados finales que logra el plan, es decir, las metas que se logran en beneficio de la empresa, las metas son el crecimiento, la eficiencia, el valor de las acciones, la responsabilidad social, el personal, el servicio al cliente, etc. De manera similar, los objetivos claramente definidos permiten a los gerentes establecer estándares y luego comparar los resultados reales. (Pérez, 2021)
- **Diagnóstico:** es una herramienta que brinda información importante para identificar las deficiencias y fortalezas de la empresa, con el fin de comprender su funcionamiento y toma de decisiones de acuerdo a metas y políticas establecidas.
- **Estrategias:** es un conjunto de metas, objetivos o metas organizacionales, así como un conjunto de procedimientos y políticas importantes desarrollados por los propietarios, considerando las circunstancias ambientales, recursos, oportunidades y estrategias de planificación que están a su alcance para lograr los objetivos. De la misma manera, Pérez (2021), sostuvo que para evaluar el logro de los objetivos se deben considerar estrategias enfocadas para asegurar la supervivencia, crecimiento y rentabilidad organizacional a largo plazo, optimizando la competitividad, asegurar la satisfacción del cliente y programas de control interno.

La estrategia elegida debe utilizar las fortalezas y evitar las debilidades para aprovechar las oportunidades externas y contrarrestar las amenazas del entorno externo.

La organización, concierne a encargo de funciones o responsabilidades del equipo colaborador, ya sea a nivel de áreas, comisiones o comités de forma individual, la misma que debe ser conforme a sus características, cualidades o perfil debiendo normarse a nivel de empresa. Además, se consignan las ocupaciones como las normas de convivencia para asegurar el desempeño de las tareas. El principio de la planificación no se hace para cumplirla sino para organizarse conocer, mejor el negocio, lista de decisiones y tomarlas si la realidad resulta diferente a lo programado y buscar ante todo eficiencia y eficacia. (Arguello et al., 2020)

- **Misión y visión de una empresa:** una misión es una declaración formal del propósito general de la empresa que espera lograr en el tiempo y el espacio. En general, una misión clara incluye precisar el nombre de la organización (negocio), la visión, el objetivo general y la formulación de los valores filosóficos centrales que sostienen sus operaciones. La visión se define como la vía a largo plazo de la empresa y

sirve como dirección y estímulo para impulsar las decisiones estratégicas de crecimiento, así como las decisiones competitivas. (Ramírez et al., 2017)

- Difusión de documentos: una organización empresarial debe tener cuatro objetivos principales, como la creación de una estructura organizativa, la definición de límites de autoridad y responsabilidad, la creación de canales de comunicación y la creación de procedimientos para lograr los objetivos. Por lo tanto, la empresa está en la obligación de contar con un documento de gestión como el Manual de organización y funciones, a fin de dar a conocer al personal administrativo y de planta las funciones específicas de cada colaborador. (Bueno et al., 2018)
- Cumplimiento de funciones: son las actividades y/o tareas asignadas a cada colaborador según los principales tipos de actividades señaladas de acuerdo al perfil. Es preciso brindar las facilidades para el desempeño de las funciones con la finalidad de conseguir el progreso de las acciones.
- Catálogo del perfil de puesto: es una herramienta administrativa para describir y clasificar ocupaciones, según el análisis y evaluación de puestos correspondientes, según las normas correspondientes, pero lamentablemente pocas empresas lo manejan empíricamente. (Silva, 2018)
- Comisión de control interno: en su marco, se decidió que la junta debería establecer un comité de auditoría que sería responsable del control organizacional, interno y externo, que debería, entre otras cosas, evaluar la efectividad del control interno y resolver disputas entre la auditoría externa y administración; estos dos elementos resultan de gran importancia en el nuevo modelo de aseguramiento de información. (Ruiz, 2020)

Las organizaciones deben considerar la planificación estratégica del entorno actual como inicio de partida para planificar el camino futuro, la misión como guía para la toma de decisiones y la visión como fuente de inspiración y motivación para el futuro de la empresa. Asimismo, socializar entre los trabajadores los documentos normativos que accedan al conocimiento y desempeño de sus tareas de acuerdo al perfil seleccionado para cada área.

La supervisión, consiste en dar seguimiento a las tareas y procesos asignados para asegurar un control oportuno, si no se desarrollan las medidas necesarias, el seguimiento identifica alertas y deficiencias que pueden ser atendidas si se realizan a tiempo y forma. (Arguello et al., 2020)

- Responsabilidades: está considerado como la parte más dinámica del proceso de gestión, significando que todo gerente es responsable de dirigir, liderar, motivar, ordenar y estimular a las personas bajo su autoridad para que cumplan al máximo su función y logren la máxima eficiencia y cooperación. Sin embargo, la toma de decisiones, la protección de los recursos y la detección de errores o desviaciones son responsabilidad primordial de la alta dirección. (Valencia, 2021)
- Decisiones oportunas: en la fase de evaluación y seguimiento, la participación y la toma de decisiones en el proyecto no corresponde únicamente a la gestión de la organización. El consejo debe asegurar una comunicación fluida y auténtica en toda la organización para ayudar en la toma de decisiones, así como fijar la estrategia a seguir, como el proceso de transición generacional de la empresa y la propiedad de la empresa. sostenible y rentable. (Araya, 2017)
- Aporte de colaboradores: uno de ellos es la producción, que es el resultado de su propio esfuerzo, porque cada proyecto se autorregula y el mecanismo de control parte de la necesidad de mejorar la oferta, lo que exige un compromiso firme de los involucrados para mejorar el proceso. Deben saber que de su aportación depende el progreso, por lo que también son “hacedores” de las tareas que les asignan los directivos que muchas veces se limitan a dar órdenes. (Ramírez et al., 2017)
- Práctica empresarial: un gerente debe tener dos cualidades básicas: conocimiento de la tarea y la capacidad de comunicarse con los empleados. Sin embargo, se precisa que, en general los gerentes de medianas y grandes empresas, delegan esta actividad al nivel operativo para enfocarse en actividades estratégicas que requieren su involucramiento directo. (Bueno et al., 2018)
- Resultados de la supervisión: se convierte en una función estratégica en relación al fortalecimiento y crecimiento de la organización porque toma mucho tiempo y se enfoca en ciertas funciones, por lo que se convierte en una prioridad de la alta dirección. Además, se encarga de velar porque las actividades se llevan a cabo, de acuerdo al plan para lograr resultados de acuerdo a las metas y objetivos de la empresa.

Dimensiones que no se trabajan de manera aislada, sino que responden a un proceso continuo donde sí se falla en alguno de ellos, la gestión corre riesgo de no permitir el cumplimiento de los compromisos como empresa, ya sea como área o como colaborador de la entidad.

2.3 Definición de términos básicos

Control interno

Mantilla (2018) sostuvo que las acciones que realiza el ejecutivo para planificar, organizar y controlar la ejecución de las actividades son suficientes para promover una seguridad razonable y alcanzar los objetivos de la empresa.

Claramente podemos decir, que el autor Quinaluisa (2018), señala que el control interno como una herramienta funcional que surge de la necesidad de actuar, a fin de reducir riesgos que enfrentan las organizaciones privadas o públicas.

Gestión administrativa

Chávez (2021) precisa que gestión administrativa se relaciona directamente con la toma de decisiones referente a diversas operaciones empresariales, puesto que por medio de ellas se pueden conocer y coordinar todas las actividades para usar mejor los recursos que posee la empresa, enfocándose a lograr la maximización del beneficio y de la riqueza.

De la misma forma, Etecé (2022), considera que la gestión incluye los mecanismos, actividades y formas de utilizar recursos financieros, recursos humanos y materiales, que determinan los objetivos de la organización. También demuestra capacidad de toda institución para definir, alcanzar y evaluar sus metas mediante el uso adecuado de los recursos disponibles para lograr las metas establecidas.

La empresa

Como sistema básico de la vida económica y social que conecta a las personas relacionadas con los negocios (emprendedores), las habilidades gerenciales promotoras de negocios. De manera similar, las empresas pueden clasificarse por fuente de inversión, objeto comercial, producto, tamaño, tipo de empresa, individuo e industria. (Estupiñan, 2020)

La ferretería

Se define como la empresa destinada a comercializar productos y útiles para desarrollar tareas de construcción, reparación, necesidades del hogar, herramientas, etc.

Los clientes

Son personas que compran habitualmente en la misma empresa.

El vendedor

Revela el enlace directo entre empresa y la clientela. Por lo tanto, se ha considerado la ejecución de sus funciones de permitir al vendedor desplazar productos, de tal manera que beneficie a su cliente, ofreciendo un servicio de calidad, propagando la imagen de su empresa. Ante ello, obtenga suficiente información de mercado para respaldar los esfuerzos de publicidad y/o promoción de ventas de su empresa.

El proveedor

Es la organización o persona que abastece la empresa con un producto para un fin determinado.

Planificación

Proceso que forma parte de la gestión elaborada con la participación de todos los colaboradores y que considera el planteamiento de los objetivos institucionales como las actividades a desarrollar en respuesta de los problemas encontrados, considera además un cronograma de ejecución y responsabilidades.

Organización

Proceso que tienen que ver con el personal para designar tareas, actividades de acuerdo a las características de las funciones y al perfil de los colaboradores, delegar funciones para el cumplimiento de tareas, la organización de la empresa se encuentra esquematizada en el organigrama institucional y los métodos y procedimientos que se emplearán.

Supervisión

Acción o estrategia para hacer cumplir las normas y lo estipulado en el reglamento de organización y funciones como de las normas de convivencia, asegura cumplir procesos, consecución de metas y logro de servicios de las áreas, está dirigida por el gerente o directivo.

32

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Hi: El control interno se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura – Piura.

9

Ho: El control interno no se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura – Piura.

6

2.4.2 Hipótesis específicas

HE₁: El control interno se relaciona significativamente con la planificación de la gestión administrativa de la Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura-Piura.

1

HE₂: El control interno se relaciona significativamente con la organización de la gestión administrativa de la Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura-Piura.

1

HE₃: El control interno se relaciona significativamente con la supervisión de la gestión administrativa de la Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura-Piura.

6 2.5 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
V ₁ Control interno	Relacionada con las acciones tomadas por la administración para planear, organizar, y dirigir el desempeño de acciones que promuevan seguridad razonable, logrando los objetivos de la empresa. (Mantilla 2018).	El control interno, se operacionaliza mediante la aplicación de un cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa para conocer el nivel de aceptación y aplicación del control en la entidad, mediante las dimensiones de control de planificación, control de organización y control de supervisión.	Control de la planificación	Planificación. Plan de trabajo. Código de ética. Manual de Organización y Funciones. Plan de gestión de riesgos.	1 2 3 4 5	Cuestionario	Ordinal
			Control de la organización	Organigrama institucional. Procesos para selección de personal. Capacitación. Documentos de Comunicación interna. Medios de comunicación.	6 7 8 9 10		
			Control de la supervisión	Supervisión. Control adecuado. Identificación de riesgos. Cumplimiento de tareas. Deficiencias encontradas.	11 12 13 14 15		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
V ₂ Gestión administrativa	Relacionada con la toma de decisiones referente a las diversas operaciones de la empresa, puesto que por medio de ellas se pueden conocer y coordinar todas las actividades para usar mejor los recursos que posee la empresa, enfocándose a lograr la maximización del beneficio y de la riqueza. (Chávez, 2021)	La Gestión administrativa se operacionaliza a través de la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de la empresa con la finalidad de conocer el nivel de ejecución de la gestión administrativa, mediante las dimensiones de planificación, organización y supervisión.	Planificación	Planes Área de Planificación. Objetivos. Diagnóstico. Estrategias.	1 2 3 4 5	Cuestionario	Ordinal
			Organización	Misión y visión. Difusión de documentos. Cumplimiento de funciones. Catálogo del perfil de puesto. Comisión de control interno.	6 7 8 9 10		
			Supervisión	Responsabilidades. Toman de decisiones oportunas. Aporte de Colaboradores. Práctica empresarial. Resultados de la supervisión.	11 12 13 14 15		

Capítulo III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

De acuerdo al objetivo que se quiso alcanzar, la investigación fue del tipo aplicada, pues se persiguió el tener que describir a las variables y dimensiones del estudio para poder determinar el grado de relación que pueda existir, es decir, relacional y para ello se hace uso de coeficientes estadísticos que actúan sobre la información recogida. (Concytec, 2018)

Según su enfoque fue cuantitativa, como se afirmó luego por Hernández y Mendoza (2018), expresa el análisis que tiene en cuenta la intervención de datos cuantificables o numéricos que pueden medirse o clasificarse mediante análisis estadístico, facilita descripciones y correlaciones diagnósticas y realiza generalizaciones.

Cerda (2018) precisa, que esta lógica deductiva representa el proceso inverso, es decir de lo general a lo específico. En tal sentido, el método se basa en el principio general del aplicado a cada caso concreto. Tratando de comprender la relación entre las premisas y la conclusión, siendo importante diferenciar lo que es válido y cuál no.

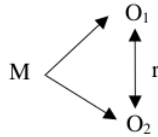
3.2 Método de investigación

En el proceso de investigación se utilizó el método analítico-sintético, según Romero et al. (2021), indican que el análisis es un proceso lógico por el cual un todo puede dividirse mentalmente en partes y propiedades, muchas relaciones, propiedades y componentes. La síntesis es una operación inversa que crea mentalmente una conexión o combinación de partes previamente analizadas y permite descubrir conexiones y propiedades generales entre los elementos de la realidad. Asimismo, el método analítico sintético se puede utilizar para estudiar el comportamiento de cada parte y contiene sólo lo esencial para comprender lo que se está sintetizando. En resumen, se utiliza para desarrollar el marco teórico para el análisis y la síntesis de datos.

3.3 Diseño de investigación

En cuanto al diseño utilizado, cabe mencionar que fue correlacional de corte transversal, pues se planteó encontrar la relación existente de la variable control interno con la variable gestión administrativa. De acuerdo a lo señalado por Romero et al. (2021), indica que la investigación correlativa se utiliza para conocer la relación o grado de asociación entre variables, dependiente (Y) e independiente (X).

Esquema:



Donde:

M: Trabajadores ferretería “Mi Joel EIRL”

O₁: Control interno

O₂: Gestión administrativa

¹⁶
r: relación

3.4 Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por la totalidad de trabajadores que fueron 25 (gerente y personal operativo) de la ferretería “Mi Joel EIRL”, ubicado en la provincia de Sechura, región Piura. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018), precisa que la población se entiende por la cantidad total de los sujetos con características similares y que forman parte de la problemática planteada en el estudio.

¹ Criterios de selección:

Criterios de inclusión: Se consideró a todo el personal operativo que laboran en ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura-Piura.

Criterios exclusión:

No aplica, porque se consideró a todo el personal de la empresa.

Muestra

La muestra fue integrada por los 25 empleados de las diferentes sucursales de la organización. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) existe una muestra porque el número de sujetos que reflejan las mismas características que la población.

3.5 Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Técnica

Por la naturaleza del estudio y los sujetos que conforman la muestra, se utilizó como técnica a la encuesta para el recojo de información, la misma que se consideró para las dos variables. De otro modo, Romero et al. (2021), señala que el cuestionario es una modalidad de la encuesta, que consiste en formalizar en un documento las preguntas sistemáticas escritas relacionadas con la hipótesis de trabajo y con ello las variables e indicadores de investigación. Su propósito es recopilar información para probar hipótesis de trabajo.

Instrumentos

Estuvieron conformados por dos cuestionarios, el primero referido al control interno, que consignó de tres dimensiones con 15 items y el segundo de la variable gestión administrativa, de igual forma.

Los dos cuestionarios tomaron en cuenta items con cinco opciones de respuestas y con escala valorativa tipo Likert, para especificar la valoración categórica como la cuantitativa que consta de Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5), para ambas encuestas, se elaboró una ficha técnica conteniendo las descripciones pertinentes para la aplicación correcta, que permitió consolidar el proceso de la información adecuada en el programa SPSS 25, debiendo precisar que, la validación de los instrumentos estuvo a cargo de profesionales expertos en temas de investigación científica por medio del juicio y de la misma manera se procedió hallar la confiabilidad a través de una prueba piloto haciendo uso del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Validez interna

Para la evaluación de la eficacia de las herramientas control interno y gestión administrativa, se aplica la fórmula de correlación de Pearson "r" a las unidades de los instrumentos de medida. Herramienta de evaluación de control interno $r = 0.831$ ($r > 0.70$), herramienta de evaluación de gestión administrativa $r = 0.815$ ($r > 0.70$), lo que indica que las herramientas de evaluación de control interno y gestión administrativa son efectivas. (Ver Anexo N° 3).

Confiabilidad

De un total de 15 pruebas de confiabilidad de instrumentos realizadas a nivel piloto, se alcanzó un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.841$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento utilizado en la evaluación del control interno, y un índice de confiabilidad $\alpha =$

0.904 ($\alpha > 0.70$), el instrumento utilizado para la evaluación de la gestión administrativa, lo que indica sobre las herramientas de control interno y evaluación de la gestión administrativa son confiables. (Ver Anexo N° 3)

3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez aplicados estos instrumentos, se procedió a consolidar datos en una matriz Excel, que denominamos la base de datos, para luego ser procesados haciendo uso del programa SPSS 25, que permitió elaborar las tablas cruzadas para un mejor análisis e interpretación de la información, cabe indicar que para la correlación tanto de las variables como las dimensiones para la aprobación de las hipótesis, se hizo uso del estadístico inferencial del coeficiente de Rho de Spearman, asignación en respuesta del resultado para aplicar la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, tomando en consideración la muestra de 25 sujetos.

3.7 Ética investigativa

La ética en el proceso de toda investigación de tipo científica, juega un papel preponderante para el éxito del estudio, siendo cuatro aspectos que se deben considerar que se explican a continuación.

El primero estuvo en relación a las coordinaciones realizadas con los gerentes o dueños de la empresa para gestionar el permiso correspondiente mediante documento antes de la aplicación del estudio.

El segundo respecto asumir el compromiso de cuidar y mantener la confiabilidad de los datos y la información, quienes proporcionaron información en calidad de sujetos en estudio, procedimiento que se dio antes de ejecutar el proyecto.

El tercer aspecto tuvo que ver con el cumplimiento de las indicaciones dadas por la universidad a través de los docentes asesores y en cumplimiento de la guía para la elaboración de documentos de carácter científico.

Y, por último, el respeto a la producción literaria, se citó a los autores de la bibliografía consultada y consignada en el estudio, además de referenciar todo lo citado en estricto cumplimiento de las normas APA.

6 Capítulo IV: RESULTADOS

4.1 Presentación y análisis de resultados

Tabla 1

Nivel de control interno desde la percepción de los trabajadores de la Ferretería "Mi Joel EIRL" Sechura-Piura.

Variable 1	Escala	N°	%
Control interno			
Deficiente	15 - 35	3	12%
Regular	36 - 55	16	64%
Bueno	56 - 75	6	24%
Total		25	100%

Nota. Aplicación del cuestionario de control interno. Ferretería "Mi Joel EIRL" Sechura - Piura.

62
En la Tabla 1 muestra el 64% de los trabajadores tienen la percepción del control interno de nivel regular, por la falta de planificación en el trabajo, que permita tener un orden en las actividades a ejecutar, con un cronograma de ejecución y responsabilidades, considerando mediante la organización seleccionar y designar tareas de acuerdo a las características de las funciones con la finalidad de lograr los objetivos institucionales. Por su parte, un 24% tienen percepción bueno, porque consideran que al contar con un manual de código de ética permitirá que el trabajador se conduzca con honestidad y responsabilidad en las funciones encomendadas, con la capacitación que la organización brinda se logrará un mejor desempeño en el trabajo y, por último, el 12% tienen percepción deficiente, porque no consideran necesario contar con un manual de organización y funciones que les permita conocer y optimizar las funciones administrativas en materia de control, tampoco hay comunicación necesaria de la información interna o externa. Estableciendo que el control interno desde la perspectiva de los trabajadores de Ferretería "Mi Joel EIRL" de Sechura es regular (64%).

3
Tabla 2

Nivel de las dimensiones del control interno desde la percepción de los trabajadores de la Ferretería "Mi Joel EIRL" Sechura-Piura.

Niveles de control interno	Control de la planificación		Control de la organización		Control de la supervisión	
	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	3	12%	3	12%	6	24%
Regular	16	64%	12	48%	13	52%
Bueno	6	24%	10	40%	6	24%
Total	25	100%	25	100%	25	100%

Nota. Aplicación del cuestionario de control interno. Ferretería "Mi Joel EIRL" Sechura-Piura.

En la Tabla 2 muestra los niveles de las dimensiones como el 64% de los trabajadores tienen la percepción de nivel regular en control de la planificación, es decir, que le permita planificar el trabajo, mediante un plan de administración y gestión de riesgos que identifique, analice y cuantifique situaciones que se presentan, a fin de brindar seguridad para lograr los objetivos de la empresa. Por su parte, el 24% tienen nivel bueno, porque consideran que un manual de código de ética que regule la conducta y comportamiento de los trabajadores a fin de contribuir en el entorno de la empresa y, por último, el 12% nivel deficiente, porque no cuenta con un documento de gestión normativo como es el manual de organización y funciones, como parte fundamental de llevar un control que ayude en la mejora de las actividades y procedimientos a desarrollar en la empresa; el 48% de los trabajadores tienen la percepción de nivel regular en control de la organización, se realiza la selección de personal y/o contratos de manera técnica. Igualmente el 40% tienen nivel bueno, porque capacitan a su personal para realizar labores diarias para lograr las metas y, por último, el 12% tienen nivel deficiente, porque no han elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación permitiendo a los trabajadores conocer niveles de apertura y eficiencia sobre las necesidades de información interna y externa de la empresa; y el 52% de los trabajadores tienen la percepción de nivel regular en control de la supervisión, porque en ocasiones la empresa no han identificado riesgos que afecten el desarrollo de las actividades, sin un control en el cumplimiento de las tareas en cada área. Por su parte, el 24% tienen nivel bueno, porque el personal que labora es supervisado permanentemente de acuerdo con los planes de la empresa, por último, el 24% nivel deficiente por la falta de comunicación de las deficiencias encontradas para la corrección oportuna.

Tabla 3

Nivel de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Ferretería "Mi Joel EIRL" Sechura-Piura.

Variable 2	Escala	N°	%
Gestión administrativa			
Deficiente	15 - 35	6	24%
Regular	36 - 55	13	52%
Bueno	56 - 75	6	24%
Total		25	100%

Nota. Aplicación del cuestionario de control interno. Ferretería "Mi Joel EIRL" Sechura-Piura.

En la Tabla 3 muestra los resultados de la encuesta que el 52% de los trabajadores tiene percepción de la gestión administrativa de nivel regular, porque la empresa cuenta con un plan de control interno con estrategias pertinentes, cuya misión y visión considera al control interno como estrategia de mejora para lograr los objetivos y tomar decisiones oportunas cuando se detecten el incumplimiento de funciones. Por otro lado, el 24% tiene percepción bueno porque mediante la planificación se logra analizar las necesidades del control interno y cumplimiento de funciones para logara los objetivos y metas con la participación de los colaboradores y, por último, el 24% tienen percepción deficiente porque la empresa no tiene una área para la planificación de donde se coordina y tomen decisiones; por no contar con un manual que pueda difundirse y tampoco comunican los resultados de la supervisión en el cumplimiento de las funciones. Estableciendo que la gestión administrativa desde la perspectiva de los trabajadores de Ferretería "Mi Joel EIRL" de Sechura es de nivel regular (52%).

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Ferretería "Mi Joel EIRL" Sechura-Piura.

Niveles de gestión administrativa	Planificación		Organización		Supervisión	
	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	6	24%	6	24%	4	16%
Regular	13	52%	10	40%	15	60%
Bueno	6	24%	9	36%	6	24%
Total	25	100%	25	100%	25	100%

Nota. Aplicación del cuestionario de la gestión administrativa. Ferretería "Mi Joel EIRL" Sechura-Piura.

En la Tabla 4 muestra los resultados de la encuesta el 52% de los trabajadores tienen la percepción de nivel regular en la planificación, porque la empresa considera que un plan de control interno con estrategias definidas responde a las necesidades de los trabajadores; igualmente, el 24% tienen percepción bueno porque mediante la planificación consideran tener un estudio sobre las necesidades del control interno y cumplimiento de funciones para el logro de los objetivos y metas, con la participación de los trabajadores y, por último, el 24% tienen percepción deficiente porque no se cuenta con una área para la planificación donde se coordina y toman decisiones; el 40% de los trabajadores tienen la percepción de nivel regular en la organización, porque a través de la misión y visión la empresa considera al control interno como estrategia de mejora para lograr los objetivos. Igualmente, el 36% tienen percepción bueno ya que brinda las facilidades para el cumplimiento de las funciones de manera responsable y, por último, el 24% tienen percepción deficiente porque no se difunde el manual de organización y funciones dentro de la empresa; el 60% de los trabajadores tienen la percepción de nivel regular en la supervisión, porque toma decisiones oportunas cuando se incumplen las funciones. Igualmente, el 24% tienen percepción bueno porque se tienen en cuenta los aportes de los trabajadores para la implementación y, por último, el 16% nivel deficiente porque nunca se comparte los resultados de la supervisión en el cumplimiento de las funciones para tener en cuenta.

4.2 Prueba de hipótesis

Tabla 5

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk del control interno y la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Ferretería "Mi Joel EIRL" Sechura-Piura.

VARIABLES / DIMENSIONES	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control interno	0.927	25	0.073
Control de la planificación	0.902	25	0.020
Control de la organización	0.890	25	0.011
Control de la supervisión	0.936	25	0.117
Gestión administrativa	0.911	25	0.032
Planificación	0.886	25	0.009
Organización	0.891	25	0.012
Supervisión	0.894	25	0.014

Nota. Aplicación del cuestionario de control interno y gestión administrativa. Ferretería "Mi Joel EIRL" Sechura-Piura.

En la Tabla 5 según la encuesta realizada se observa la prueba Shapiro Wilk determinando que para muestras menores a 50 ($n < 50$) que prueba la normalidad de datos para las variables estudiadas, indicando que, al menos una de las variables posee un nivel significativamente menor al 5% de las variables ($p < 0.05$), indicando que los datos están distribuidos de forma inusual; en tal sentido, es preciso utilizar la prueba correlacional no paramétrica de Spearman, para comprobar lo relacionado entre las variables control interno y gestión administrativa.

1
Tabla 6

El control interno y su relación con la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura-Piura.

4 CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Control interno
Gestión administrativa	Coefficiente de Spearman R_{ho}	0,773**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	25

Nota. Aplicación del cuestionario de control interno y gestión administrativa. Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura-Piura.

Salida SPSS Versión 25.0

Nota. ** La relación es altamente significativa al 1% (0.01)

6
En la Tabla 6 según la encuesta realizada se observa el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.773$ (existe correlación positivo alto) y significativamente menor al 1% ($p < 0.01$); lo que indica la existencia de una relación directa y altamente significativa del control interno con la gestión administrativa, desde la perspectiva de los trabajadores de ferretería “Mi Joel EIRL” de Sechura-Piura. Por lo tanto, a través de un plan de control interno con estrategias definidas, que permita considerar un manual de organización y funciones cuya misión y visión en la mejora de la gestión administrativa, se lograra tomar decisiones oportunas para cumplir los objetivos y metas establecidas y a la vez minimizar irregularidades en el desarrollo de las diferentes áreas de la empresa.

Tabla 7

El control interno y su relación con la planificación de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura-Piura.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Control interno
	Coefficiente de Spearman R_{ho}	0,781 **
Planificación	Sig. (bilateral)	0,000
	N	25

Nota. Aplicación del cuestionario de control interno y gestión administrativa, Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura-Piura.

Salida SPSS Versión 25.0

Nota. ** La relación es altamente significativa al 1% (0.01)

En la Tabla 7 según la encuesta realizada se observa el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.781$ (existe correlación muy positiva) y significativamente menor al 1% ($p < 0.01$), lo que indica la existencia de una relación directa y altamente significativa del control interno con la planificación de la gestión administrativa, desde la perspectiva de los trabajadores de ferretería “Mi Joel EIRL” de Sechura-Piura. Por lo tanto, mediante la planificación le permita tener un orden en las actividades mediante estrategias para coordinar y tomar las decisiones correctas ante las necesidades encontradas en el control interno.

Tabla 8

El control interno y su relación con la organización de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura-Piura.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Control interno
	Coefficiente de Spearman R_{ho}	0,783**
Organización	Sig. (bilateral)	0,000
	N	25

Nota. Aplicación del cuestionario de control interno y gestión administrativa. Ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura-Piura.

Salida SPSS Versión 25.0

Nota. ** La relación es altamente significativa al 1% (0.01)

En la Tabla 8 según la encuesta realizada se observa el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.783$ (con una correlación positivo alto) y significativamente menor al 1% ($p < 0.01$), lo que indica la existencia de una relación de manera directa y altamente significativa del control interno con la organización de la gestión administrativa, desde la perspectiva de los trabajadores de ferretería “Mi Joel EIRL” de Sechura-Piura. Por lo tanto, mediante la organización a través de una estructura orgánica que defina las funciones y responsabilidades específicas de cada trabajador, como es el manual de organización y funciones (MOF), considerando características y perfiles a nivel de empresa, puede asegurar el correcto funcionamiento de la misma.

Tabla 9

El control interno y su relación con la supervisión de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de la Ferrería “Mi Joel EIRL” Sechura-Piura.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Control interno
	Coefficiente de Spearman R_{ho}	0,802**
Supervisión	Sig. (bilateral)	0,000
	N	25

Nota. Aplicación del cuestionario de control interno y gestión administrativa. Ferrería “Mi Joel EIRL” Sechura-Piura.

Salida SPSS Versión 25.0

Nota. ** La relación es altamente significativa al 1% (0.01)

En la Tabla 9 según la encuesta realizada se observa el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.802$ (existe correlación positivo alto) y significativamente menor al 1% ($p < 0.01$), lo que indica la existencia de una relación directa y altamente significativa del control interno con la supervisión, desde la perspectiva de los trabajadores de la ferrería “Mi Joel EIRL” de Sechura – Piura. Asimismo, mediante la supervisión adecuada permita proteger los activos de la empresa y lograr tomar decisiones oportunas cuando se detecta el incumplimiento de funciones.

4.3 Propuesta del manual de organización y funciones para optimizar el control interno de la ferretería “MI JOEL EIRL” Sechura – Piura.

Mediante el informe COSO I que consta de 5 componentes, los mismos que al ser aplicado, formarían la guía para conseguir un apropiado control en la empresa.

En el presente estudio se detectó que el trabajar con pocos departamentos administrativos no optimiza la gestión en relación al personal que se encuentra actualmente, por lo que se propone manejar una estructura organizativa que defina las áreas jerárquicas y contar con manuales y/o directivas de control interno que logre un mejor funcionamiento en el desarrollo de las tareas diarias, debido a que su gestión se basa en la experiencia, permite que los empleados realicen actividades con mayor probabilidad de riesgo.

Este modelo de control interno para ferretería “Mi Joel EIRL”, Sechura, Piura, define las áreas que conforman la empresa, entre ellos gerencia, contabilidad, tesorería, ventas, logística, almacén. Asimismo, tiene como fuente crear un nuevo modelo de control interno y de este modo se proporciona seguridad razonable en los métodos.

Objetivos:

- Brindar lineamientos a la administración que le permitan controlar, direccionar, supervisar y monitorear de manera oportuna en todas las áreas de la organización.
- Elaborar los procesos, lo cual permitirá obtener seguridad razonable, eficiente y eficaz dentro de la empresa.
- Permitir que las actividades se desarrollen en base a normas, controles y reglamentos internos.
- Conseguir que el modelo propuesto sea una guía a utilizada por todos los empleados de la empresa, mejorando las actividades realizadas y evita riesgos.

Importancia

Lo importante para la aplicación de esta guía es mejorar la gestión administrativa y financiera, la delicada utilización de los recursos materiales y humanos, la protección de los activos y el aumento de la competitividad, además, la creación de una buena imagen de la empresa en frente a los clientes y su logro a través de los objetivos de COSO I. El alcance de este manual organizativo y funcional se aplicará a todos los empleados de la empresa.

Reseña histórica:

Ferretería “Mi Joel EIRL”, es una empresa peruana que radica en la Provincia de Sechura, está constituida desde el 01 de junio del 2010, con la finalidad de ofrecer a los habitantes de la Provincia de Sechura, servicio a los clientes, de alta calidad, asimismo, el suministro de nuestros materiales comprados en fábrica cuenta con un amplio stock de materiales que pueden ser utilizados en la construcción de diversos proyectos.

Actualmente, la empresa se encuentra ubicada en calle el Porvenir 285 (frente a los laureles) en la Provincia de Sechura y distritos, teniendo como actividad económica transporte de carga por carretera, y arrendamiento de maquinaria, equipos y bienes tangibles, así como la comercialización de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en establecimientos especializados.

La Empresa Individual de Responsabilidad Limitada Ferretería Mi Joel está representado por la Srta. Shindi Dillet Vite Álvarez, identificado con DNI N.º 47850487, con RUC N.º 20526136803; quien tiene la responsabilidad de dirigir la actividad administrativa y económica de la organización.

En la Ferretería no existe una estructura orgánica, mucho menos misión y visión concreta, ni difundida, asimismo, a través de una entrevista al gerente general, se determinó lo siguiente:

MISION

Somos una empresa especializada en el sector ferretero y nos esforzamos día a día para satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de nuestros clientes con servicios versátiles, una amplia selección de productos de alta calidad a precios competitivos y un equipo bien formado. líderes de los mercados cotidianos y de la sociedad.

VISION

Ser Registrada como la principal empresa ferretera de la provincia de Sechura, al año 2026, teniendo como objetivo resaltar las perspectivas de los clientes y convertirnos en una empresa competitiva que contribuirá en gran medida al crecimiento económico de nuestra región.

Gestión de Recursos Humanos: Actualmente, la empresa no tiene colaborador encargado del área de recursos humanos, ya que dicho procedimiento para la incorporación de personal es llevado a cabo el mismo gerente, de acuerdo a la necesidad del servicio.

Análisis FODA de la Ferretería Mi Joel EIRL

La empresa tampoco cuenta con un análisis FODA. Sin embargo, se efectuó un estudio del entorno teniendo como base la información proporcionada por la empresa:

1. Fortalezas:

- Local Propio
- Diversidad de productos
- Cámaras de seguridad
- Calidad de la mercadería
- Mercadería en stock
- Atención al cliente

2. Oportunidades

- Acceso a nuevas tecnologías
- Obtención de contratos con diferentes compañías
- Invertir en nuevos negocios
- Expansión
- Recibir préstamos bancarios

3. Debilidades

- Ineficiente gestión de inventario
- Inexistencia de coordinación
- No cuenta con manuales y procesos

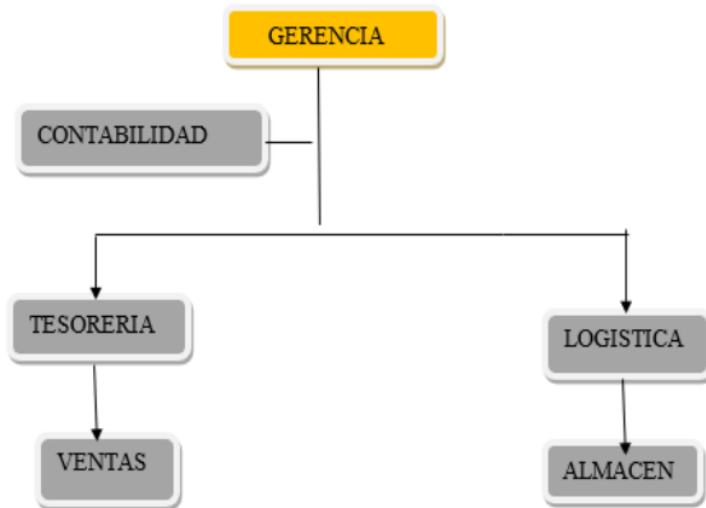
- Personal mal capacitado
- Falta de comunicación entre trabajadores
- Mal flujo de caja

4. Amenazas

- Aumento de inseguridad ciudadana
- Mercado saturado
- Competencia creciente en el mercado
- Desempleo
- Inflación de los precios

Figura 1

Propuesta de estructura organizacional para la empresa ferretera



PROPUESTA 1: MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES

El presente documento normativo se elaboró de acuerdo al tema de investigación realizada en el centro de labores de cada empleado, en ella se detalló la responsabilidad, requisito, experiencia que debe contar el trabajador para realizar actividades laborales con satisfacción.

Como propuesta para la correcta aplicación de este manual de organización y funciones al trabajador, al iniciar las labores se debe impartir charlas de inducción por lo menos cinco a diez minutos, a fin de brindar información de las actividades y dudas que necesitan resolver, así como priorizar la atención al cliente.

FERRETERIA “MI JOEL” EIRL		
Nombre del Cargo: Gerencia General	Código: 001	Grado: 1
Lugar habitual de trabajo: Oficina	Fecha de elaboración : 15-12-2021	Naturaleza del Cargo: Profesional
Formación Académica: Superior	Experiencia: Mínimo 2 años	Nivel: Gerente
Requisitos de Formación: Estudios de carrera Profesional, Administración, Economista o Contabilidad.		
Síntesis del Cargo: Coordinador Administrativo y de ventas. Responsabilidad sobre otros trabajadores.		
Funciones específicas:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar, controlar y dirigir cada una de las acciones de la ferretería, así como la observancia de la normatividad y lineamientos de Ferretería Mi Joel EIRL. ✓ Analizar y generar soluciones sobre las políticas de créditos y oportunidades de inversión para alcanzar los objetivos y metas propuestos. ✓ Comunicar y difundir entre el personal las políticas, normas y lineamientos, para el cumplimiento en el desarrollo de funciones de los trabajadores. ✓ Orientar, apoyar y supervisar al personal en el proceso de las acciones encomendada. ✓ Evaluar el desarrollo y los resultados de las actividades del personal que tiene a cargo. ✓ Desplegar un clima laboral adecuado con los trabajadores. 		
Responsabilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autorizar compras de bienes o servicios requerido por el área, así como controlar las existencias en stock. ✓ Designar un responsable para que realice sus actividades en caso de que tenga que ausentarse de la ferretería, asimismo efectuar arqueo de caja de manera inopinada. ✓ Proveer información de ingresos y costos de mercadería. 		
Obligaciones:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con las funciones señaladas por este reglamento. 		

FERRETERIA "MI JOEL" EIRL

Nombre del Cargo: Contabilidad	Código: 002	Grado: 2
Lugar habitual de trabajo: Oficina	Fecha de elaboración : 15-12-2021	Naturaleza del Cargo: Profesional
Formación Académica: Superior	Experiencia: Mínimo 3 años en la administración contable	Nivel: Contadora Publica
Requisitos mínimos: Estudios de Carrera Profesional en Contabilidad		
Resumen del Cargo: responsable del funcionamiento del área contable, como la preparación, elaboración y control de los informes contables, financiera y tributaria de la empresa.		
Funciones específicas: <ul style="list-style-type: none">✓ Efectuar y analizar el Estado de Flujo del efectivo.✓ Elaborar y presentar los Estados financieros con sus notas explicativas correspondientes, de acuerdo a lo acordado par la gerencia.✓ Realizar la declaración anual de la renta.✓ Realizar el Control de Cuentas contables y las conciliaciones bancarias.✓ Solicitar cotizaciones para la compra de productos y servicios.✓ Llevar el control seguro de los archivos de documentos legales contables.✓ Realizar una revisión minuciosa de las comprobantes de pago.		
Responsabilidades <ul style="list-style-type: none">✓ Preparar y Analizar los informes contables de la empresa.✓ Asesorar al generante en materia financiera para mejorar el negocio, reducción de costos, insolvencia, entre otro.✓ Examinar las cuentas y registros financieros.		
Obligaciones: <ul style="list-style-type: none">✓ Tener el Estado actual de la contabilidad de la empresa.✓ Cumplir el horario determinado, salvo algunas excepciones imprevistas.		

FERRETERIA “MI JOEL” EIRL		
Nombre del Cargo: Logística	Código: 003	Grado: 3
Lugar habitual de trabajo: Oficina	Fecha de elaboración : 15-12-2021	Naturaleza del Cargo: Técnico
Formación Académica: Técnico	Experiencia: Mínimo 2 años	Nivel: jefe de compras
Requisitos mínimos: Estudios técnico en contabilidad		
Resumen del Cargo: Supervisar e implementar las acciones de forma óptima en las adquisiciones de mercadería, así como procesos y procedimientos que garanticen la calidad de los materiales y suministros.		
Funciones específicas:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proveer en forma adecuada y oportuna los materiales y servicios necesario por la empresa. ✓ Realizar el abastecimiento de mercadería de acuerdo a las políticas de la empresa, bajo exigencia económica y éticas. ✓ Coordinar con el gerente de acuerdo a un plan estimado de las necesidades de insumos. ✓ Establecer métodos y procedimientos para el funcionamiento del área de logística. ✓ Conservar una relación de comunicación con los proveedores cuando se requiere insumos inmediatos. ✓ Cumplir con todas las políticas determinadas por la organización. 		
Responsabilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable de satisfacer la demanda con los mejores servicios, precios y adecuada calidad. ✓ Responsable de establecer políticas de control de inventarios y reposición de stock. 		
Obligaciones:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir el horario determinado. ✓ Encargado de informar oportunamente al gerente sobre el incumplimiento de las adquisiciones. 		

FERRETERIA “MI JOEL” EIRL		
Nombre del Cargo: Vendedor	Código: 004	Grado: 4
Lugar habitual de trabajo: ventanilla	Fecha de elaboración : 15-12-2021	Naturaleza del Cargo: Auxiliar
Formación Académica: Técnico y/o auxiliar	Experiencia: Mínimo de 1 año en ventas	Nivel: Auxiliar Administrativo I
Requisitos mínimos: Técnico en la carrera de Administración o Marketing.		
Resumen del Cargo: Brindar servicio de atención a los clientes y ofrecer la variedad de producto exhibido.		
Funciones específicas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar y diseñar estrategias para la venta del producto. ✓ Mantener una atención cordial con el cliente. ✓ Elaborar los informes respectivos de las ventas cuando el contador lo requiere. ✓ Contribuir activamente a las soluciones inmediatas ante un problema de desabastecimiento del producto. ✓ Gestionar estrategias de publicidad de los productos que se ofrecen a través de promociones. ✓ Mantener una comunicación fluida con el área de logística al suministrar las existencias. ✓ Tener actualizado el inventario de los materiales. 		
Responsabilidades <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesora a los clientes de los productos exhibidos y dar alternativas de compras de acuerdo a las necesidades. ✓ Conocer las características de los productos para satisfacer a los clientes. 		
Obligaciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ofrecer un buen servicio al cliente. ✓ Cuidar, conservar y dar mantenimiento a la mercadería que se vende. ✓ Tener conocimiento de los precios de la mercadería para su venta. ✓ Cumplir el horario determinado. 		

FERRETERIA “MI JOEL” EIRL		
Nombre del Cargo: Tesorería – Caja	Código: 005	Grado: 5
Lugar habitual de trabajo: Oficina	Fecha de elaboración : 15-12-2021	Naturaleza del Cargo: Técnico
Formación Académica: Técnico	Experiencia: Mínimo 1 año	Nivel: Técnico Administrativo
Requisitos mínimos: Bachiller y/o Técnico en Contabilidad o Administración		
Resumen del Cargo: La recepción, entrega y custodia del efectivo, cheque y otros documentos de valor, con la finalidad de mantener a buen recaudo todo el efectivo.		
Funciones específicas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registrar las transacciones de efectivo entrantes y salientes. ✓ Recoger el dinero de las ventas diarias. ✓ Contar el efectivo para garantizar que sean las correctas. ✓ Recibir y entregar cheques, depósitos bancarios y otros documentos de valor. ✓ Llevar un control mediante un software el registro de facturación. ✓ Proporcionar a su jefe inmediato los movimientos diarios de caja. 		
Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejar en forma directa la información de manera confiabilidad. ✓ Es responsable directo del efectivo y flujo de efectivo, pagos y otros documentos de valor. 		
Obligaciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener en custodia todos los valores de la empresa. ✓ Disponibilidad inmediata para apoyar en el área de ventas cuando se requiera. ✓ Cumplir el horario determinado. 		

FERRETERIA “MI JOEL” EIRL		
Nombre del Cargo: Almacenero	Código: 006	Grado: 6
Lugar habitual de trabajo: Bodega	Fecha de elaboración : 15-12-2021	Naturaleza del Cargo: Auxiliar
Formación Académica: Secundaria	Experiencia: Mínimo 6 meses	Nivel: Conocimiento esenciales
Requisitos mínimos Bachiller y/o Técnico en Contabilidad o Administración		
Resumen del Cargo: Llevar de manera efectiva un control de los productos que se comercializan de modo efectivo y oportuno.		
Funciones específicas:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Controlar y gestionar cuidadosamente los bienes que llegan al almacén. ✓ Realzar una codificación de toda la mercadería que ingresa al almacén. ✓ Establecer un plan para distribuir los productos vendidos. ✓ Llevar un registro de inventarios para un control adecuado de las exigencias. ✓ Llenar los formatos de entrada y salida del almacén. ✓ Mantener un orden permanente de las existencias del almacén para una entrega oportuna. 		
Responsabilidades:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reportar las compras de mercadería que viene dañadas o con errores de fabricación. ✓ Responsable de la custodia de la Mercadería en el almacén. 		
Obligaciones:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir el horario determinado. ✓ Mantener limpias y libres las ares de almacén. 		

FERRETERIA “MI JOEL” EIRL

Nombre del Cargo: Chofer	Código: 007	Grado: 7
Lugar habitual de trabajo: Planta	Fecha de elaboración : 15-12-2021	Naturaleza del Cargo: Técnico
Formación Académica: Secundaria y/o cursos de manejo de camioneta o volquete.	Experiencia: Mínimo 1 año	Nivel: Licencia Profesional
Requisitos mínimos: Contar con licencia de conducir A categoría 2B.		
Resumen del Cargo: Distribución de la mercadería proveniente de las compras efectuada por los clientes.		
Funciones específicas: <ul style="list-style-type: none">✓ Movilizar las existencias a los domicilios materia de la compra efectuada por los clientes.✓ Inspeccionar el vehículo antes de su salida.✓ Regresar los paquetes a la oficina cuando su entrega no se haya podido efectuar.✓ Establecer un itinerario más eficaz para cumplir la entrega de manera más oportuna.✓ Realizar las reparaciones menores en caso tenga dificultades la unidad móvil.		
Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none">✓ Manejar con cuidado y cumplimiento de las normas de seguridad y de accidentes.✓ Mantener informado al área de logística sobre el mantenimiento y reparación del vehículo.		
Obligaciones: <ul style="list-style-type: none">✓ Cumplir el horario determinado.✓ Cuidar el vehículo bajo su responsabilidad.✓ Mantener en regla los documentos de propiedad del vehículo.		
Dependencia: <ul style="list-style-type: none">✓ Bajo la dirección del área de almacén.		

PROPUESTA 2: MEJORAS PARA EL AREA DE TESORERIA

Esta propuesta de mejora al área de tesorería es la elaboración de un documento oficial para la empresa como es Manual de Políticas y Procedimientos, debiendo ser aprobado por los accionistas generales y publicado en un área visible, haciéndole llegar de manera personal y cumplimiento estricto por los trabajadores.

DISEÑO DE LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO - AREA DE TESORERIA

FERRETERIA MI JOEL EIRL	AREA DE TESORERIA	Código: 001
	PROCESO DE CAJA CHICA	
APROBADO: Director Administrativo	REVISADO: Jefe de Tesorería 5	ELABORADO: Roxana M. León Medina
NORMATIVA Y MODO PARA LA ASIGNACION Y REVISION DE CAJA CHICA		
Objetivo	Asegurar que se sigan las practicas recomendadas para la asignación de fondos de caja chica y el procedimiento de revisión.	
Alcance	Este proceso guía su implementación en Finanzas, Contabilidad y Auditoría. 54	
Referencia	En la elaboración de este documento se han tenido en cuenta los criterios establecidos.	
	<ul style="list-style-type: none">✓ La creación do incorporación de un fondo de caja chica debe coordinarse previamente con el área de finanzas.✓ El cambio o cancelación de caja chica deberá coordinarse con el departamento de Financiero (Directorio) a solicitud del responsable de la caja chica.	

Disposiciones Generales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Todos los recibos de venta, facturas, facturas y cheques deben cancelarse en el área económica (administrativa) con un sello que diga cuando esté verificado y listo para el pago. ✓ El área de finanzas aprueba los reembolsos. ✓ Las facturas de reembolso podrán se reciben exclusivamente los viernes de cada semana hasta las 12 horas. ✓ Los vales de efectivo deben ser pagados en un plazo máximo de una semana. ✓ Se debe asegurar el respeto a las disposiciones generales y procedimientos especiales descritos en este documento.
--------------------------------	---

ARQUEOS Y SANCIONES

El presente informe de arqueo deberá elaborarse en original y triplicado, el cual deberá distribuirse de la siguiente forma:

- Original: Al responsable que hace el arqueo
- 1ra. Copia: Al responsable del Fondo de Caja Chica
- 2da. Copia: Custodio de Caja Chica
- 3ra. Copia: Al departamento de contabilidad

Políticas específicas:

El arqueo de caja chica debe contener informes sobre hechos nuevos ocurridos durante el cuadro de caja chica, de modo que no existan excedentes o déficit descubiertos por el gerente.

CREACIÓN DE UN FONDO DE CAJA CHICA

Responsable	Actividades
Tesorería	1. Recibe orden de asignación por parte del administrador del área de finanzas.

DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS

Reposición de caja chica

Tesorería	2. Asigna el fondo correspondiente a una persona responsable que, junto con el administrador, se encargue del manejo y administración del Fondo de Caja Chica.
Contabilidad	3. Recibe del jefe inmediato (responsable o jefe de Custodio) la Reposición de caja chica mediante el formulario. 4. Verifica el cumplimiento de la documentación con las reglas establecidas en el procedimiento general. 5. Envía el formulario de Reposición de caja chica para la firma del jefe de Área.
Asistente de Gerencia	6. Verifica que las compras realizadas estén ordenadas. 7. Devuelve al área de contabilidad las reposiciones en las que existan inconsistencias. 8. Obtener la firma del jefe de Área de las Reposiciones y enviarlos a Contabilidad. 9. Examina la documentación.
	10. Invalida con el sello de PAGADO, todas las facturas, recibos de venta y cheques de caja.
	11. Continúa con el procedimiento de cuentas por pagar, para realizar el desembolso.

PROPUESTA 3: MEJORAS PARA EL AREA DE LOGISTICA

La presente propuesta de mejora en el ámbito de la logística debido a la falta de coordinación, comunicación y evaluación de riesgos. Los riesgos perjudican la capacidad de una organización de subsistir, de competir con éxito y con la calidad de los productos o servicios.

PROPUESTA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Plantear canales de comunicación directa entre gerente y trabajadores	Efectuar canales escritos, canales orales, y canales tecnológicos, para facilitar operaciones efectivas y lograr una buena comunicación vertical y horizontal en diversas estructuras de la empresa.	Gerente General Administrador
Formular una buena planificación para la Evaluación de riesgos	Los procedimientos comerciales deben llevarse a cabo utilizando métodos cuantitativos que permitan obtener resultados más realistas para ajustar lotes de compras y crear planes de pedidos anuales con ellos.	Gerente General Administrador

PROPUESTA 4: MEJORAS PARA EL AREA DE ALMACÉN:

Se plantea realizar de manera más seguido inventarios y suministros de la ferretería, permitiendo conocer la realidad de lo que tienen en almacén, el stock de los materiales e insumos de construcción y sobre todo la custodia y control de los activos fijos de la empresa ferretera, ya que son muy susceptibles de perderse al momento de culminar algún servicio u obra.

PROCESOS PARA LA TOMA FISICA DEL INVENTARIO

Nº	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Programación del día, fecha y hora a realizarse la toma de inventarios	Administrador
2	Generar el reporte de la situación de la mercadería en almacén	Jefe de Adquisiciones- Logística
3	Ubicación de la mercadería	Encargado del Almacén
4	Primero conteo de la mercadería	Gerente (Administrador)
5	Segundo conteo de la mercadería	Encargado del Almacén
6	Comparación de las cifras encontradas en los conteos	Gerente (Administrador)
7	Actualización de las cifras encontradas	Encargado del Almacén

PROPUESTA 5: MEJORAS PARA EL AREA DE VENTAS

La ferretería Mi Joel EIRL por su experiencia conserva compradores fieles y su establecimiento es vital, por lo tanto, es concurrida por los clientes y proveedores, para ello la tecnología es una herramienta indispensable para que la empresa continúe con éxito, ya que, a través de ello, puede crear una página web mostrando todas las características y los servicios que ofrece para conocimiento y satisfacción del cliente, debiendo tener en cuenta lo siguiente:

Plan de Promoción de Ventas

Objetivos:

- Incentivar a los clientes fieles a adquirir los bienes y materiales que ofrecen las ferreterías.
- Acceso a financiación a corto plazo y fuentes de liquidez.
- Crear una ventaja superior sobre los competidores.

Plan de Ventas Personales

Objetivos:

- Mantener relaciones cordiales y a largo plazo con los clientes existentes
- Comunicarse bien con los clientes existentes.
- Promover los beneficios del producto para que los consumidores puedan compararlos con sus necesidades.
- Los clientes pueden utilizar el buzón de sugerencias y reclamaciones.

Políticas de Ventas

- **Territorio:** además de la venta a través de la web, también se realizará la venta directamente en el lugar.
- **Precios:** el precio especificado en la política de precios.
- **Medios de pago:** se pagarán en efectivo y si el monto supera los 300 soles, el cliente podrá pagar con la tarjeta de crédito de su elección.
- **Garantía:** cubre cambios en el producto siempre y cuando que, el producto esté en las mismas condiciones en que se entregó y presente la factura de compra.

Pre venta: una lista de las series y sub colecciones de productos ofrecidos estará disponible en el sitio web de la ferretería, donde los usuarios al ingresar al sitio web registran sus datos para poder conocer sus gustos y preferencias.

Post venta: luego de una transacción exitosa o no exitosa, se deben evaluar o monitorear los factores que afectan el negocio y se debe buscar la mejora continua.

PROPUESTA 6: MEJORA PARA EL AREA DE CONTABILIDAD

Las características de una política ayuda a los colaboradores de nivel operativo, a la toma de decisiones firmes y oportunas, siendo importante que la empresa se asegure su cumplimiento.

1.- Medidas a tomar en cuenta para realizar un arqueo de caja chica eficiente

La buena gestión, la eficiencia y la calidad del servicio son manifestaciones del comportamiento de cada área de trabajo, el trabajo insuficiente de alguna de las áreas es bastante para hacer inalcanzables las metas establecidas.

La contabilidad de caja es un registro de todo el efectivo y los objetos de valor cuando se hace el efectivo y también debe realizarse al menos dos veces al mes, para verificar que se registren todos los gastos, por lo que el saldo que muestre el monto de los derechos de inscripción debe ser equivalente al dinero del bolsillo en efectivo, y estos derechos deben pagarse por separado. Esta actividad es un método de evaluación utilizada para determinar si el control interno esta efectivamente desarrollado.

Este trabajo de arqueo de caja debe ser de manera sorpresiva, ya sea por la persona designada en este caso el contador de la entidad en horarios y fecha, desconocidos por el encargado de caja chica. Para un control correcto de las entradas del efectivo deberá contabilizarse las faltas o sobrantes del dinero, si se encuentra faltante en el arqueo de caja los responsables serán multados y el valor se convertirá mediante la nómina de pago, de acuerdo a la cantidad faltante.

2.- Procedimientos para realizar un arqueo de caja eficiente:

- ✓ Programar arqueo de caja chica: se debe programar de carácter inopinada, cuando la situación lo amerite.
- ✓ Cerrar caja: si la verificación se ejecuta durante el horario de atención se debe cerrar caja para proceder al arqueo.
- ✓ Se generan formularios: es el proceso de la suma de los billetes, monedas y separarlos para su denominación.

3.-Procedimiento a seguir para la elaboración de una conciliación bancaria eficiente.

El contador

- ✓ Responsable de ingresar todos los cheques en los libros bancos, utilizando un documento (Boucher original);
- ✓ Consultar el estado de cuenta emitido por el banco todos los meses.
- ✓ Verificar si los cheques y pagos que aparecen en el extracto bancario son correctos y corresponden a los cheques y pagos emitidos y recibidos por la empresa.
- ✓ Se debe contrastar el saldo de libro de bancos con el saldo del estado de cuenta mensual para ver si coinciden y, en caso contrario, hacer los ajustes necesarios.
- ✓ La conciliación bancaria se realiza al final de cada mes, los resultados obtenidos luego de la conciliación bancaria, deben ser informados y presentados al gerente,
- ✓ Al termino de realizar las conciliaciones bancarias cada fin de mes, debe realizar un informe con su reporte de los resultados obtenidos y entregarla al gerente.
- ✓ El Administrador recibe el informe de cumplimiento del banco y realiza las comprobaciones correspondientes para aprobar o validar.

4.4 Discusión de resultados

Hoy en día, el desarrollo empresarial eficaz se basa en sistemas de control que permitan la ejecución eficiente de los procedimientos, funciones, actividades y el cumplimiento de las normas y reglamentos del microempresario; sin embargo, muchas veces cuando se trata de una ferretería, cuyos empleados de la organización no comprenden realmente aspectos esenciales y trascendentales de su implementación, lo que genera vacíos en la administración; en el caso de estudio específico que involucra actividades de control y seguimiento, esta situación puede ser difícil de cumplir con los requerimientos y necesidades de la provincia de Sechura.

Teniendo esto en cuenta, los primeros resultados permitieron aceptar la hipótesis de investigación, rechazar la nula y permitiendo examinar las interrogantes planteadas y lograr el principal objetivo, determinar la relación entre control interno y la gestión administrativa de ferretería “Mi Joel EIRL” Sechura. Existe una correlación entre ellos porque de acuerdo, a la prueba estadística de Spearman ($\text{sig} = 0,000$) el valor correlacional es 0,773; por lo tanto, se comprueba la existencia de una relación alto y muy significativa entre el control interno y la gestión administrativa. Asimismo, coincide con el estudio de Chávez (2021), según el resultado estadístico de correlación directa y significativa entre reporte control interno y gestión administrativa de ferretería Mi Joel EIRL es de 0.853, es decir la correlación es de 85.3%; así como con el estudio de Ortega (2017), señala al control interno como un instrumento de control que permite a las empresas mejorar la gestión y tomar apropiadas decisiones para el logro de sus metas y objetivos, minimizando compromisos o irregularidades, en el desarrollo de las diferentes áreas de la organización.

El segundo resultado me permitió considerar el logro del primer objetivo específico, así como evaluar la relación que existe entre control interno y la planificación administrativa de la ferretería “Mi Joel EIRL” de Sechura, señaló el estadístico de Spearman ($\text{sig} = 0,000$), el valor correlacional es 0,781; por tanto, se ha comprobado la existencia de una relación alta y muy significativa entre la variable 1 y la primera dimensión de variable 2. También coherente con lo señalado por Pintado (2019), quien anuncia que la empresa ferretera no ha implementado operaciones que le ayude a tener un ordenamiento o control cuando recibe la mercadería. Además, la empresa ferretera

del Pacífico ² carece de documentos que amparen el cumplimiento correcto de las actividades que se dan en el proceso; tampoco considera centrarse en el almacenamiento, asegurando que todos los bienes entrantes estén debidamente protegidos y contar con una ubicación físicamente estructurada y previamente planificada para albergar los diferentes producto y certifican solo la salida del producto, lo que significa que realiza solo operaciones básicas durante él envió, por lo que no cumple con la inspección del producto a despachar.

El tercer resultado me permitió lograr el segundo objetivo específico, concerniente a precisar la relación que existe entre control interno y la organización administrativa de la ferretería “Mi Joel EIRL” de Sechura, sostuvo el estadístico de Spearman (sig =0,000) el valor de correlación es 0,783; por tanto, se comprobó la existencia de una relación alta y muy significativa entre la variable 1 y segunda dimensión de la variable 2. También, Cadillo (2017) afirma que la organización, refiriéndose a delegación de tareas o responsabilidades del equipo de trabajo, ya sea a nivel de áreas, comisiones o comités como individualmente, la misma que debe ser acorde a sus características, cualidades o perfil, la organización debe normarse a nivel de la empresa donde además se consignan las funciones como las normas de convivencia ³ para asegurar el cumplimiento de las tareas.

¹ El cuarto resultado me permitió lograr el tercer objetivo específico, concerniente a establecer la relación existente entre control interno y la supervisión administrativa de la ferretería “Mi Joel EIRL” de Sechura; señaló el estadístico de Spearman (sig =0,000) el valor correlacional es 0,802; además, se demuestra ¹⁹ la existencia de una relación moderada y muy significativa entre la variable 1 y la tercera dimensión de la variable 2. También coincide con el autor Cruz (2017), quien aplica un control interno, apoyado empíricamente ²⁰ en el conocimiento y experiencia del propietario, permitiéndole proteger su patrimonio y optimizar los recursos económicos, financieros y materiales, para salvaguardar el patrimonio empresarial. Carece de manuales organizacionales y de procedimientos que definan por escrito las actividades de cada empleado. Las instrucciones se dan a conocer de manera verbal y se transmiten a cada nuevo empleado; el control físico y de inventarios es responsabilidad del dueño de la ferretería, el mismos que se realiza semestralmente.

Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones

1. Según las evidencias estadísticas, determina la existencia de una relación directa y altamente significativa del control interno con la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de ferretería “Mi Joel EIRL” de Sechura, Piura, considerando un nivel de significación calculado es $p < 0.01$, rechaza la hipótesis nula y coeficiente correlacional es alto positivo; ($p < 0.01$ y $R_{ho} = 0.773$). Asimismo, mediante el control interno como herramienta permite medir, corregir y evaluar los métodos operativos desarrollados en la empresa, garantizando el beneficio de los planes y objetivos; sin planificación no puede haber gestión porque a través de estos procesos están íntimamente relacionados.
2. Se encontró la existencia de una relación alto y muy significativamente entre el control interno con la planificación de la gestión administrativa, desde la percepción de los trabajadores de la ferretería “Mi Joel EIRL” de Sechura, Piura; ($p < 0.01$ y $R_{ho} = 0.781$). Asimismo, se determina que, al carecer de un control interno el establecimiento no considera una planificación adecuada en la gestión administrativa con respecto a los planes de trabajo en las actividades a ejecutar, como un factor de influencia en el desempeño y la dirección, para lograr cumplir los objetivos institucionales.
3. Se muestra la existencia de una relación directa y altamente significativa entre el control interno con la organización de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de ferretería “Mi Joel EIRL” de Sechura, Piura; ($p < 0.01$ y $R_{ho} = 0.783$). Por lo tanto, se precisa que ante la falta de un control interno la ferretería no contempla una organización adecuada en la gestión administrativa, donde se desarrollan todas las actividades habituales de la empresa, aspecto jerárquico, funciones, obligaciones y aspecto decisorio, para la buena toma de decisiones logrando conseguir el buen funcionamiento de la empresa.
4. Se determina la existencia de una relación directa y altamente significativa entre el control interno con la supervisión de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de Ferretería “Mi Joel EIRL” de Sechura, Piura; ($p < 0.01$ y $R_{ho} = 0.802$). Asimismo, se establece que la falta de un control interno de la ferretería no contempla una supervisión adecuada en la gestión administrativa, siendo el elemento

clave dentro de cualquier organización para asegurar el cumplimiento de las políticas, reglamentos y procedimientos que permitan la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

5.2 Sugerencias

- Se sugiere al gerente de la Mype Ferretería “Mi Joel EIRL” de Sechura, adoptar medidas de control urgentes que ayuden en la mejora de la gestión administrativa, como la implementación de un sistema de control interno, de tal manera que dirija y oriente las acciones que a diario se desenvuelven en el negocio.
- Según la propuesta se recomienda la ejecución de un manual de organización y funciones (MOF), donde se especifique las funciones determinadas del colaborador, un organigrama que establezca el orden y jerarquías de las gerencias y sub gerencias de la empresa, así como directivas y documentos normativos, previa la supervisión constante de las tareas asignadas y procedimientos señalados para conseguir el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos.
- Proponer a la empresa un ambiente laboral adecuado, mejorando los canales de comunicación entre el jefe y sus empleados, con el propósito que el personal se sienta tranquilo y seguro en el lugar donde labora y puedan realizar sus actividades de manera satisfactoria, además se le sugiere desarrollar actividades de motivación, capacitación y participación activa, así como una remuneración adecuada para el personal, con el objetivo de generar una cultura preventiva de operaciones fraudulentas.
- Que, se entienda que el control interno no es un gasto, si no una inversión, ya que afecta en gran medida la calidad, oportunidad y veracidad de la información que genera la empresa.
- Por último, el diagnóstico de la correlación se concluyó que existe relación de manera significativa en ambas variables, por lo tanto, sugiero se realice un adecuado control en todos los procesos para una excelente gestión administrativa, esto ayudará a que la Ferretería tenga mejores oportunidades de sobrevivir en un mercado tan variado y competitivo que existe en la provincia de Sechura.

EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERÍA “MI JOEL EIRL” SECHURA-PIURA

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	

<1 %

10

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

11

repositorio.unp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

12

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

<1 %

13

www.repositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

14

1library.co

Fuente de Internet

<1 %

15

issuu.com

Fuente de Internet

<1 %

16

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

17

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

18

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

19

repositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

20

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

<1 %

21 revistas.unilibre.edu.co <1 %
Fuente de Internet

22 Submitted to Universidad Autónoma de Nuevo León <1 %
Trabajo del estudiante

23 dspace.unitru.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

24 repositorio.urp.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

25 www.slideshare.net <1 %
Fuente de Internet

26 Submitted to Universidad Politécnica Estatal de Carchi <1 %
Trabajo del estudiante

27 ri.ues.edu.sv <1 %
Fuente de Internet

28 www.grin.com <1 %
Fuente de Internet

29 tesis.ucsm.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

30 Submitted to Universidad Popular del César,UPC <1 %
Trabajo del estudiante

31 dspace.esPOCH.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

32

Submitted to Universidad Catolica de Trujillo

Trabajo del estudiante

<1 %

33

repositorio.upsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

34

Submitted to University of Wales central institutions

Trabajo del estudiante

<1 %

35

repositorio.upeu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

36

Submitted to Universidad Privada San Pedro

Trabajo del estudiante

<1 %

37

gestiopolis.com

Fuente de Internet

<1 %

38

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

39

mriuc.bc.uc.edu.ve

Fuente de Internet

<1 %

40

virtual.urbe.edu

Fuente de Internet

<1 %

41

Submitted to Universidad Anahuac México Sur

Trabajo del estudiante

<1 %

42	Submitted to Universidad de Guayaquil Trabajo del estudiante	<1 %
43	Aguirre Salvador Proto Alfredo. "Aplicacion del modelo de control interno COSO, para la determinacion del grado de riesgo de las principales operaciones de una comercializadora de autopartes", TESIUNAM, 2004 Publicación	<1 %
44	Rodríguez Ramírez María Eugenia. "Aplicación de la Ley Sarbanes Oxley en las empresas de origen extranjero establecidas bajo el régimen mexicano", TESIUNAM, 2008 Publicación	<1 %
45	directorio-empresas.einforma.co Fuente de Internet	<1 %
46	latam.humanscale.com Fuente de Internet	<1 %
47	pt.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
48	revistas.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	www.ilo.org Fuente de Internet	<1 %
50	bibliotecadigital.univalle.edu.co Fuente de Internet	<1 %

51	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
52	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
54	www.uabcs.mx Fuente de Internet	<1 %
55	Herrera Ortigoza Ernesto. "Metodologia para la elaboracion del diagnostico e implantacion de sistemas de control interno en las contralorias internas del Gobierno del Distrito Federal", TESIUNAM, 2005 Publicación	<1 %
56	informatica.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
57	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	webcms.pima.gov Fuente de Internet	<1 %
59	www.respondanet.com Fuente de Internet	<1 %
60	prezi.com Fuente de Internet	<1 %

61	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
62	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
63	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
64	Gutierrez Silva Alejandro. "Aspectos para el diseño de un sistema de control interno", TESIUNAM, 2003 Publicación	<1 %
65	contadorov.com Fuente de Internet	<1 %
66	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
67	www.cmc.cl Fuente de Internet	<1 %
68	www.guanajuato.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
69	www.partesdel.com Fuente de Internet	<1 %
70	yvatezywiw.hatenablog.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 10 words

EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERÍA “MI JOEL EIRL” SECHURA-PIURA

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

/0

COMENTARIOS GENERALES

Instructor

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

PÁGINA 22

PÁGINA 23

PÁGINA 24

PÁGINA 25

PÁGINA 26

PÁGINA 27

PÁGINA 28

PÁGINA 29

PÁGINA 30

PÁGINA 31

PÁGINA 32

PÁGINA 33

PÁGINA 34

PÁGINA 35

PÁGINA 36

PÁGINA 37

PÁGINA 38

PÁGINA 39

PÁGINA 40

PÁGINA 41

PÁGINA 42

PÁGINA 43

PÁGINA 44

PÁGINA 45

PÁGINA 46

PÁGINA 47

PÁGINA 48

PÁGINA 49

PÁGINA 50

PÁGINA 51

PÁGINA 52

PÁGINA 53

PÁGINA 54

PÁGINA 55

PÁGINA 56

PÁGINA 57

PÁGINA 58

PÁGINA 59

PÁGINA 60

PÁGINA 61

PÁGINA 62

PÁGINA 63

PÁGINA 64

PÁGINA 65

PÁGINA 66

PÁGINA 67

PÁGINA 68

PÁGINA 69

PÁGINA 70
