



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN

**Gestión Administrativa para mejorar el control interno en la
empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Gonzales Ballona, Yannick Shariff Dylan de Jesús (ORCID: 0000-0002-0814-8267)

Montenegro Corcuera, Mayra Massiel (ORCID: 0000-0001-9779-9418)

ASESORA:

Mg. Chávez Rivas Patricia Ivonne (ORCID: 0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO — PERÚ

2021

Dedicatoria

Quiero dedicar esta investigación a Dios, que es el máximo soporte en todas las etapas de mi vida, a mis padres por su constante lucha y sacrificio, para poder llegar a ser un gran profesional, a mi hermana por ser un gran apoyo en este trayecto, a mis abuelos, por aquellos consejos de querer verme triunfar en la vida, confiar en mis capacidades y en que lo lograría.

Yannick Shariff Dylan de Jesús Gonzáles Ballona

Dedico esta investigación a Dios y como pilar más importante a mis padres por ser los primeros en apoyarme en todo, con su sacrificio y amor, a mi hermano por ser mi fuente de inspiración de lograr mis metas, a mi abuelo por sus sabios consejos y a mi abuela en el cielo que siempre estuvo conmigo en todos estos años de mi vida, sé que lo sigue estando.

Mayra Massiel Montenegro Corcuera

Agradecimiento

Mi gratitud total va para Dios por permitirme la vida y lograr llegar a esta etapa tan importante para mí. De igual forma, agradecer inmensamente a mis padres por su apoyo incondicional durante todo este camino. A cada uno de mis docentes, por haber sido pieza fundamental en cada uno de mis logros académicos y poder culminar satisfactoriamente mi etapa universitaria.

Yannick Shariff Dylan de Jesús Gonzáles Ballona

La ayuda que siempre me han brindado es infinita, por eso agradezco hoy y siempre a mis padres, a mi padre que con su gran esfuerzo y dedicación nos ha sacado adelante a cada uno de mi familia, a Dios por guiar mis pasos junto con mis decisiones y a mis maestros que con su ardua dedicación me guiaron en todo el transcurso del desarrollo de esta tesis, llegando a cumplir una gran meta.

Mayra Massiel Montenegro Corcuera

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y Operacionalización.....	16
3.2.1 Variable Independiente.....	16
3.2.2 Variable Dependiente	17
3.2.3 Indicadores:	17
3.2.4 Escala de medición:.....	17
3.3 Población, muestra y muestreo.....	18
3.3.1 Población:.....	18
3.3.2 Muestra:.....	18
3.3.3 Muestreo:.....	18
3.3.4 Unidad de Análisis:	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.4.1. Técnicas	19
3.4.2. Instrumento.....	19
3.4.3. Validez.....	20
3.5. Procedimiento.....	23
3.6. Método de Análisis de Datos	23
3.7. Aspectos Éticos	24
IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	25
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN	25

VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	25
VIII.PROPUESTA.....	25
REFERENCIAS.....	68
ANEXOS	72

Índice de tablas

Tabla 1: Total de población	18
Tabla 2: Validación de expertos	21
Tabla 3: Validación de expertos	21
Tabla 4: Escala de alfa de Cronbach	22
Tabla 5: Confiabilidad de la prueba piloto	22
Tabla 7: Variable control interno y sus dimensiones.....	25
Tabla 8: Dimensión ambiental de control	26
Tabla 9: Dimensión evaluación de riesgos	28
Tabla 10: Dimensión actividades de control	29
Tabla 11: Información y comunicación	30
Tabla 12: Supervisión y monitoreo	31
Tabla 13: Plan de acción de la propuesta.....	46
Tabla 14: Financiamiento del plan de acción de la propuesta.....	48
Tabla 15: Cronograma del plan de acción de la propuesta.....	49
Tabla 16: Horario de trabajo.....	51
Tabla 17: Días laborales del personal de coordinadores.....	51
Tabla 18: Días laborales del personal operativo-conductores.....	51
Tabla 19: Cuadro de cargos.....	62

Índice de figuras

Figura 1: Representación gráfica de la Variable Control Interno y sus dimensiones	26
Figura 2: Estado actual de la dimensión ambiental de control de la empresa de transporte Carlos & Angie S.A.C, Chiclayo	27
Figura 3: Estado actual de la dimensión evaluación de riesgos de la empresa de transporte Carlos & Angie S.A.C, Chiclayo	28
Figura 4: Estado actual de la dimensión actividades de control de la empresa de transporte Carlos & Angie S.A.C, Chiclayo	29
Figura 5: Estado actual de la dimensión información y comunicación de la empresa de transporte Carlos & Angie S.A.C, Chiclayo	30
Figura 6: Estado actual de la dimensión supervisión y monitoreo de la empresa de transporte Carlos & Angie S.A.C, Chiclayo	31
Figura 7: Organigrama de la empresa de transporte Carlos & Angie S.A.C, Chiclayo	44

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado Gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo. El cual tuvo por objetivo proponer estrategias en la gestión administrativa para mejorar el control interno de la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C. Para elaborar correctamente su desarrollo se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-explicativo y de diseño transversal. Entre los resultados obtenidos se encontró a la variable independiente en base a sus etapas al interior de la organización de la siguiente manera: planificación y organización son las fases cruciales en el desenvolvimiento adecuado de la gestión administrativa; en lo que concierne a la variable dependiente en base a sus etapas, los resultados fueron: ambiente de control (50%), actividades de control (50%), evaluación de riesgos (50%), información y comunicación (100%) y supervisión y monitoreo (33%), es vital seguir trabajando para que la mejora en estas fases sea continua. Así mismo, la población con la que se trabajó fue 8 trabajadores de la empresa de estudio. Concluyendo que, la ejecución de estrategias de gestión administrativa, ayudarán a mejorar el control interno, basándonos en datos e indagaciones, logrando así excelentes resultados luego de su aplicación.

Palabras claves: organización, gestión, colaboradores.

Abstract

The present research work entitled Administrative management to improve internal control in the company Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo. The objective was to propose strategies in the administrative management to improve the internal control of Transportes Carlos & Angie S.A.C. company. In order to correctly elaborate its development, a quantitative, descriptive-explanatory and transversal design approach was applied. Among the results obtained, we found the independent variable based on its stages within the organization as follows: planning and organization are the crucial phases in the proper development of administrative management; regarding the dependent variable based on its stages, the results were: control environment (50%), control activities (50%), risk assessment (50%), information and communication (100%) and supervision and monitoring (33%), it is vital to continue working so that the improvement in these phases is continuous. Likewise, the population worked with was 8 workers of the company under study. We conclude that the implementation of administrative management strategies will help to improve internal control, based on data and inquiries, thus achieving excellent results after their application.

Keywords: organization, management, employees.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, coexisten diversas organizaciones ligadas al sector transporte de carga; que frecuentemente atraviesan inconvenientes con relación al desarrollo de sus acciones organizacionales. Una de las causas más recurrentes en estas, es el déficit de un sistema de control interno apropiado en las áreas, lo que deriva a un manejo insuficiente en la gestión administrativa.

No obstante, se sabe que, si el control al interior de la empresa es el adecuado, será fundamental ya que nos dará la certeza que las actividades ejercidas se manejan adecuadamente y posterior a ello ya no existiría falencias en la organización.

Caldas M., Carrión R., Heras A. (2015) mencionan que: "En toda organización se requiere de una labor diaria, ya sea por pretensiones legales o por propia ordenación interna, abarcar una serie de procedimientos que se manifiesten en el expediente administrativo." (p. 242)

En nuestro país, la mayoría de empresas de transportes de carga terrestre carecen de un régimen de control interno apropiado, lo cual conlleva a que estas no puedan manejar adecuadamente sus actividades administrativas y tampoco en el transcurso de las mismas. Así mismo, las organizaciones con el tiempo van creciendo, y se ven expuestas a cualquier inconveniente que pueda acontecer, por parte de los directivos y trabajadores de la empresa, detalles por el cual se debe tomar más énfasis en el control interno.

En España, de acuerdo con la Asociación Española para la calidad del control interno, teniendo un rol importante en la organización debido a que se confirma la integridad y transparencia de la información de la compañía. El compromiso se da principalmente sobre el Representante ante la gerencia y la directora de sistemas de gestión, que, debido a su experiencia y destreza, supervisan los procedimientos efectuados y controles de la empresa. (Sheldon 2017)

En Ecuador, según el informe de sistema de control interno administrativo-financiero para la empresa Digmasur s.a., dedicada al transporte de carga pesada, ubicada en el distrito metropolitano de Quito proponer un sistema de control interno basado en el modelo COSO III. Así mismo se manejan los instrumentos necesarios para el área que desea la organización, a través de la ejecución de políticas y procedimientos de control interno en las áreas Administrativa-Financiera de la empresa, al igual las matrices de riesgo, las cuales se deben ejecutar para evaluar los métodos que se abarquen en cada área (Mena 2017)

En México, en el informe diseño del sistema de control interno basado en el modelo COSO para la empresa de autotransporte de pasajeros, en la dinámica del entorno actual, debe estar direccionada a las entidades como agentes de cambio, y, debido a ello, estar a la expectativa y convertirse en monitores o consultores de confianza, abarcando, en lo posible, todas las actividades que suman un valor agregado a los productos o servicios que ofrecen las empresas. (Camacho 2017)

En Trujillo, es de conocimiento las falencias en el sistema de control interno de Empresa de transportes Guzmán S.A, cuyo modelo organizacional, ejecución y mantenimiento del control interno aún es precario y se le considera todavía como un régimen de nivel regular. (Aroca, 2016)

En Piura, según el informe de caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios – rubro transporte urbano de pasajeros en el Per, concluye que es de suma importancia fundar comunicación clara tanto verbal como escrita con los colaboradores de la entidad, pues la gerencia opta por la existencia de módulos de control, que los trabajadores desconocen, por lo que es preciso informar y disponer de evidencia de los mismos, ya que es vital que todos los empleados de la organización y del área estudiada, tengan conocimiento de las ocupaciones y ordenamientos para que el control interno sea óptimo. (Macarlupu, 2017)

En Jaén, con respecto al informe diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa transportes Luces e.i.r.l. en la ciudad de

Jaén, analizamos la influencia de control interno en la compañía, donde llegamos a la conclusión que las fallas son frecuentes en la repartición de mercadería a los clientes, creando, de esta manera, efectos reiterativos que son dañinos para la organización, y no ayudan al cumplimiento de los objetivos de la entidad (Choquehuanca 2016)

De tal forma el problema de investigación queda formulado de la siguiente manera: ¿En qué medida la propuesta de gestión administrativa mejorará el control interno de la empresa Transportes Carlos & Angie S.A.C?

En relación a la justificación metodológica de nuestra investigación; el desarrollo de la implementación de una gestión administrativa para mejorar el control interno se analiza en base a métodos científicos, escenarios que la ciencia puede estudiar, siempre y cuando se demuestre su eficacia y confiabilidad, entonces podrá utilizarse en diferentes proyectos de investigación.

Con respecto a la justificación de la investigación, desde una perspectiva teórica, se realiza con el único propósito de plantear una propuesta eficiente abarcando estrategias de la gestión administrativa para una mejora continua en el control interno de la organización; cuyos resultados podrán sistematizarse y hacerse efectivos, y puedan también, ser incorporados como conocimiento a las ciencias empresariales, ya que se estaría indicando que las estrategias de la gestión administrativa influyen considerablemente en el control interno de la empresa.

Por otro lado, en la justificación práctica, el presente estudio se ejecuta con la finalidad de contribuir a los conocimientos previos acerca del control y de la gestión administrativa; con el único fin de incentivar a la empresa a poner en marcha un pertinente control de áreas internas, la identificación acertada de las carencias administrativas, con el objetivo de optimizar la gestión operativa de la empresa Transportes Carlos & Angie S.A.C.

Como objetivo general proponer estrategias en la gestión administrativa para mejorar el control interno de la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C.; de tal forma se establecen como objetivos específicos: (i) Evaluar el control interno actual con el que se maneja la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C.,

Chiclayo. (ii) Identificar las mejoras adecuadas para la eficiente gestión administrativa de la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo. (iii) Diseñar la propuesta de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo.

En este caso la hipótesis plantea que la propuesta de una gestión administrativa mejorará el control interno de la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

Actualmente la gestión administrativa es indispensable en toda organización, ya que es la que pone en práctica a cada una de las etapas de la administración; las cuáles son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el manejo de diversas diligencias de la empresa. Fases que a priori permitirán acciones adecuadas para el alcance de los objetivos planteados por la organización y que tienen como referencia los procesos. Para la fundamentación de nuestro proyecto de investigación hemos tomado como referencia algunos antecedentes internacionales, nacionales y locales, teniendo en consideración nuestras variables en investigación.

A continuación, se muestran los antecedentes de estudios previos en el contexto internacional, nacional y local.

En Ecuador; Cortez & Vergara (2018) en su investigación *Implementación de un modelo de gestión administrativa financiera para la empresa Phonesanyc S.A.* se señala que su finalidad es efectuar un diseño de gestión administrativa y financiera para la empresa Phonesanyc con el objetivo de optimizar su economía de negocio, en su implantación de periodos teóricos y metodológicos, su estudio fue de tipo descriptivo, enfocándose en lo fundamental del servicio administrativo y financiero en las pymes, debido a que es una orientación organizacional que toda empresa necesita manejar para obtener los objetivos y/o metas organizacionales que se proponen, llegando a la conclusión que la importancia se centra en la obtención de sus objetivos, metas y estatutos empresariales en base a la colaboración del personal administrativo.

Entonces decimos que, el tener una gestión administrativa al interior de la organización es importante, porque permite que diversos factores empresariales se manejen de una manera eficiente; en efecto, esta serie de acciones conllevan a que la empresa cumpla debidamente con los objetivos que se plantea en el transcurso de sus operaciones, y así mismo, los trabajadores de esta, ejecuten a cabalidad las metas trazadas como organización.

La empresa ejecuta la misión del manejo interno para lo cual es esencial que esté bien estructurada y conocida por sus trabajadores. Sin embargo, es más probable que se logren las metas y los objetivos si el control interno es eficaz. Este trabajo tiene como objetivo establecer la eficiencia del manejo interno en las organizaciones de Transporte Urbano Trandiaz y Sodetrans S.A.S de la ciudad de Barranquilla, durante el período 2013-2 (Cabrera y Ortega, 2014)

Por otro lado, en Bolivia; Flores (2015) en su investigación titulada *“Administrative process and business management in Coproabas, Jinotega”* indica que tiene como objetivo principal adquirir el máximo rendimiento de sus procesos con un uso pertinente de su capital accesible, debido a que es de suma importancia la colocación de controles y evaluaciones de sus programaciones con el fin de establecer el contexto real de la organización, teniendo un tipo observacional, en favor de diseñar una eficaz toma de decisiones. Llegando a concluir que la eficiencia en torno al contexto administrativo y los requerimientos es de un panorama cambiante, las empresas deben añadir nuevos instrumentos administrativos que le permitan usar los recursos propios o determinados de manera eficiente. Todo esto con el único fin de hacer más efectivo el transcurso administrativo en cualquiera de sus etapas.

Por ende, es de conocimiento que las empresas de ambos sectores sociales buscan constantemente generar un óptimo rendimiento de sus actividades, tanto económicas, como laborales; para esto requieren de un correcto control interno y administrativo, con el objetivo de darle orden, formalidad,

transparencia y acomodo colectivo a la empresa. Estos elementos permitirán una mejora gradual en el desempeño administrativo de la misma.

Mientras tanto, en el ámbito nacional Infantes Yupanqui, O. (2016). “Caracterización del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú: caso transportes mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016.”, (Tesis de Grado). Universidad Católica Los Ángeles de Trujillo, Perú, expone su objetivo conseguir investigación cuantitativa, financiera fiable y precisa colaborando con el cumplimiento de propósitos empresariales, determinando que materiales como el flujo de caja y los parámetros de los balances por pagar y cobrar ayudará a notificar posibles financiamientos que abarcan gastos financieros, teniendo como tipo una investigación descriptiva, se ultima que la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no cuenta con un diseño organizacional adecuado, la dirección no ejecuta métodos para retener, capacitar e incentivar al personal, asimismo de instrumentos de tesorería, de manuales de funciones y procedimientos.

Teniendo en cuenta lo expuesto en la investigación previa, se resalta lo esencial que es un correcto control interno en las organizaciones para su desarrollo óptimo general, y también colectivo; considerando que el personal que labora en estas, tiene que estar sumergido en un adecuado diseño organizacional, para que todas las actividades realizadas sean de manera formal y posteriormente no exista inconvenientes de ningún aspecto.

En Lima, Martínez, (2014). Nos comenta en su tesis “El Control Interno en la gestión del área de Tesorería de las empresas de servicios en el Perú, 2014”, perfeccionada en la capital del Perú, la cual tiene como objeto: Mejorar la gestión del área de administración de una entidad de servicios en relación a un manejo interno eficaz, trabajo donde se priorizó el tipo de metodología no experimental – descriptivo, obteniendo así las siguientes conclusiones: El control interno eficaz abarca la totalidad de medidas esenciales para la buena conducción financiera, después se contrasta el acatamiento de tales medidas y para culminar se recomienda la retroalimentación oportuna, de esta manera se facilita que la tesorería efectúe las ocupaciones que se les atribuye llevar a cabo de la mano del correcto y adecuado control del efectivo y equivalentes de

efectivo. En síntesis, el control interno es esencial para el desarrollo de una buena gestión institucional.

Namoc L. (2014), con su tema “The application of NO BIS IN IDEM in taxes and its impacto on the profitability of 10 commercial companies in the province of Pacasmayo”, de la Universidad Nacional de Trujillo, deduce que la Superintendencia Nacional de la Administración Tributaria es una organización delegada a gestionar las tributaciones, y a la vez de penar a las entidades transgresoras con los deberes tributarias, ya que la administración tributaria actualmente condena por partida doble a las organizaciones comerciales de la provincia de Pacasmayo, lo cual afecta considerablemente su economía.

De igual forma, en el ámbito local, Campos Gonzales, S. (2015), en su investigación titulada “Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014.”, (Tesis de Grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú, tiene como objetivo identificar las deficiencias por las que atraviesa una organización, para que de esa manera se pueda poner en marcha un plan estratégico que permita darle solvencia a la empresa y su estructura organizativa, siendo la investigación un tipo descriptiva, en la recolección de datos pudimos notar que el área de contabilidad en la compañía constructora Concisa, es muy defectuosa, por eso concluimos que se necesita modelos proporcionales administrativos para que de esta manera se pueda dar un mejor manejo, principalmente eficaz y de orden efectivo.

Es por ello que de Jaime J. (2014) menciona que la presencia de un comité de manejo o auditoría fortalece el procedimiento de control interno e influye positivamente al entorno de control. Pero, la cierta existencia no es suficiente. Para su desenvolvimiento eficiente debe involucrarse correctamente, es decir, con segmentos de capacidad y experiencia que muestren también un nivel superior de discernimiento y trayectoria que les faculte ayudar imparcialmente a la dirección mediante su guía y supervisión.

Por otro lado, se abarca estudios de investigación acerca de la variable implementación, ya que las empresas de hoy en día les urge implementar

diversas e innovadoras estrategias que les permitan un manejo organizacional mucho más óptimo del que actualmente pueden tener; destrezas empresariales que van a habilitar nuevos campos de control y mejora continua en el desempeño individual y colectivo de una organización.

Pumpin C. & García S. (s.f) definen que la ejecución es el fragmento más importante de la dirección estratégica, debido a que consta de innovar la estrategia como modelo de dirección en actividades y conveniencias de actitudes claras. Es por ello que se requiere de una serie de herramientas que sean simples y sencillas de manejar.

Es así que, en cuanto a las teorías que respaldan el presente estudio, citamos a Henri Fayol con su teoría clásica de control interno titulada 'Administration Industrielle et Générale' publicada en 1916, en la cual menciona que: el control en una organización se centra en qué todo se aplique de acuerdo al plan que ha sido adoptado, a las disposiciones dadas y a los principios señalados.

De esta manera, para sustentar esta teoría, citamos a Estupiñán (2015), quien menciona que existe un solo procedimiento de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus respectivos procedimientos y técnicas operacionales y contables, para ayudar, mediante la adquisición de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo.

Así mismo lo que hace interesante a esta proposición es su influencia en la mejora de una gestión administrativa más viable y óptima, en la cual se busca encontrar soluciones favorables para la organización y el desarrollo de sus actividades. Ya que busca la integración de los trabajadores, y de las áreas que abarca la empresa.

En cuanto a la teoría gestión administrativa, neo-clásica nos habla que el enfoque neoclásico pretende redimir los conceptos de enfoque clásico pero actualizados y matizados por conceptos propios de las teorías del comportamiento, Weber (2016).

Su índice no importuna en ser coherente con una determinada forma de conceptualizar la gestión sin revelar al punto de divergencia, sin embargo, la gestión es sistemática, no es una investigación de teóricos del comportamiento, sino que se centra en la investigación. Énfasis en las prácticas de gestión, más que reiterar supuestos tradicionales, y enfatizar los principios generales de gestión propuestas por Fayol, es decir como planificar, como acomodar, orientar y como mantener el control de la organización.

Al sustentar esta teoría, citamos a Newman, Haiman (2017), el aporte de los autores neoclásicos tiene resultado en tres áreas fundamentalmente en los tipos de organización y departamentalización, velando intensamente todo lo relacionado a la empresa formal y construyeron tipos de organización involucrándolos con el modelo de actividad de la empresa, tratando de instituir la compañía más apta en cada argumento.

Es por eso, que en cuanto a las dimensiones que conforman la gestión administrativa, Agüero (2017), en relación a la teoría de la administración, la cita mencionando que Taylor analiza los puestos de trabajo y las actividades productivas, con el fin de mejorar la eficiencia y la productividad laboral. Los estudios logran conocer los tiempos y movimientos establecidos para cada actividad, tener conocimiento de las capacidades humanas requeridas para cada tarea y fijar salarios en relación de la producción.

La primera dimensión *planificación*, consiste en realizar un proceso de toma de decisiones para alcanzar los objetivos trazados, siempre teniendo en consideración la actualidad y los elementos internos y externos que influyen en el logro de objetivos. Es por ello que este punto es uno de los más esenciales de la gestión administrativa, ya que su importancia representa la actividad general del proceso administrativo.

En lo referente a nuestra variable independiente del presente estudio denominada *gestión administrativa*, de la cual Amador (2019) nos dice que esta enlaza el progreso del proceso administrativo, desde los cargos esenciales que involucra: proyectar y constituir la estructura organizacional, así como concretar

obligaciones que conforman la compañía, además la dirección y control de cada tarea encomendada.

La primera dimensión *planificación*, consiste en realizar un proceso de toma de decisiones para alcanzar los objetivos trazados, siempre teniendo en consideración la actualidad y los elementos internos y externos que influyen en el logro de objetivos. Es por ello que este punto es uno de los más esenciales de la gestión administrativa, ya que su importancia representa la actividad general del proceso administrativo.

Así mismo, para evaluar esta dimensión se hace uso de los siguientes *indicadores*: misión, visión, objetivos, estrategias, políticas y reglas.

En relación a *misión*, Muñiz (2010) define que la misión es el motivo primordial e indispensable de una organización, influye en sus actividades presentes y futuras, provee unidad, direcciona y guía en la toma de decisiones estratégicas. De igual forma, en relación a la *visión*, Karlof (2005) comenta que es un juicio del futuro distante, según la cual los mercados se desenvuelven de la mejor manera posible y en base a los deseos de sus dueños o líderes. Es decir, hace referencia a que se planea pensando en un futuro óptimo, en base a los objetivos que se tiene como organización. Por otro lado, están los *objetivos*, donde Estela (2020) los define como una meta o fin último hacia el cual se rigen las operaciones de algún propósito específico. Todo lo que hacemos tiene un fin, un destino final, a donde deseamos llegar que es la suma de los caminos trazados para alcanzarlo. Entonces decimos que los objetivos se centran en la planeación futura de una organización, teniendo siempre en cuenta la eficiencia y eficacia del equipo humano que trabaja, para estos sean exitosos. Tenemos también las *estrategias*, sobre las cuales Menguzatto y Renau (2017) afirman que explicitan los objetivos generales de la organización y los cursos de acción esenciales, en concordancia con los medios actuales y permisibles de la compañía, a fin de lograr la inclusión de ésta en el medio socio económico. Por último, tenemos al indicador de *políticas y reglas*, donde Roiver (2011) menciona que una *política* es la definición en forma genérica sobre la manera de accionar de los colaboradores, o de la organización, en una circunstancia que es usual o imprevista. Por otro lado, una *regla* es algo

explícito y rígido que se debe de hacer o no. Además, el incumplimiento de las reglas ocasiona sanciones y castigos.

La dimensión organización, consiste en mover de la zona de trabajo aquellos materiales que resultan innecesarios para llevar a cabo una tarea en particular. Si bien es cierto parece algo sencillo de realizar un manual de funciones, pero en si resulta muy difícil distinguir entre aquello que realmente es necesario e aquello que no lo es, es por ello que se considera a este punto el más difícil de la metodología para ser implantado, ya que representa el origen del proceso. Además, en cuanto a organigrama, Fleitman (2012), conceptualiza el organigrama como el perfil gráfico de la disposición orgánica que manifiesta, en representación abreviada, el enfoque de las áreas que conforman la entidad, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y de asesoría.

Asimismo, para evaluar esta dimensión se hace uso de un manual de procedimientos de los cuales existen los siguientes indicadores: objetos necesarios y objetos obsoletos. En relación a los objetos necesarios, según Bembibre (2009) hacen referencia al conjunto de elementos que resultan necesarios para ejecutar ciertas tareas o tareas en específico. Es decir, aquellos que son de suma importancia y de utilidad para desempeñar las acciones propias de las mismas.

Así mismo en la dimensión de dirección es aquel mecanismo de la administración en el que se alcanza la ejecución segura de todo lo proyectado por medio de la potestad del director, practicada a base de decisiones, ya sea ejercidas directamente o comisionando dicha autoridad, y se supervisa de manera sincrónica que se cumplan de manera correcta todas las disposiciones encomendadas. Koontz (2015), en cuanto Hernández (2016) a la delegación de autoridad es el transcurso por el cual se le determina a un participante la elaboración de una determina actividad, otorgándole la autoridad necesaria, pero reteniendo a la vez la responsabilidad de los resultados. En cuanto a responsabilidad es la capacidad que tiene una empresa para acoplar sus decisiones a aquellos cambios que se ostentan en los contextos sociales en favor de la sociedad. Riquelme (2013), por la responsabilidad contempla como trascienden los límites económicos y de ley, incorporando la ética y moral para

tener en cuenta lo que es correcto e incorrecto. Continuando con el liderazgo, es un proceso altamente participativo y usual, en éste los integrantes de todos los equipos tienden a utilizar sus destrezas en un mismo proceso; implica implantar una dirección, visión y estrategias para alcanzar a una meta, formando a los individuos y de esta manera, motivándolos. Rada (2012). Por otro lado, Rodríguez (2016) concreta a la motivación como la consecuencia de la interrelación entre la persona y el momento que lo encierra. Dependiendo del entorno en el que se desarrolla el individuo, en ese instante y de cómo la viva, se apreciará una interacción entre él y la situación que motivará o no a la persona. Por último, según Zorín (2014) comunicación, es todo trascurso de interacción general por medio de símbolos y técnica de recados. Se abarca toda etapa en el cual la actitud de un ser humano actúa como incitación de la actitud de otro individuo, se puede decir que es la interacción de las personas teniendo en cuenta que se requiere como mínimo dos personas.

Con respecto a la dimensión de control, Perdomo (2014) concreta que es un método de organización con distintos roles y ordenamientos regularizados por los que opta una empresa pública, privada o mixta, para adquirir búsqueda confiable, defender sus bienes, originar la eficiencia en sus actividades y el apego a su política administrativa. Por otro lado, el parámetro de control es un proceso, efectuado por el personal de una entidad, esbozado para lograr unos objetivos específicos. Por otra parte, Juan Ramón Santillana revela que el cumplimiento de objetivos es un lugar fundamental para el plan de organización y control, todos los métodos y medios que en forma clasificada son acogidos por un ente para amparar sus activos (Santillana, 2015).

En lo que refiere a la *variable dependiente* de este estudio está el *control interno*, en la que Mejía (2006) define el control interno como un proceso, realizado por la asamblea de directores, la administración principal y otro personal de la organización, diseñado para promover la seguridad sensata en relación con el logro de los objetivos de la empresa.

Así mismo, según Chiavenato (2004) menciona que el procedimiento de control interno significa, todas las políticas y operaciones (controles internos) adoptadas por la administración de afirmar, hasta donde sea conveniente el

correcto y eficiente manejo del negocio, abarcando la adherencia a las políticas de la administración, la protección de archivos, la prevención y detección de dolos y faltas, la exactitud e integridad de los registros contables y el eficaz desarrollo de la información financiera confiable.

Es así, que, en cuanto a la primera dimensión *ambiente de control*, se describe que, a través de un óptimo control interno, se puede mejorar el ambiente laboral de la organización, para que de esta manera se pueda lograr una mayor eficiencia y eficacia en las responsabilidades de los trabajadores en el área administrativa.

Para brindarle soporte a esta dimensión abarcamos el indicador: *compromiso de los trabajadores*.

Según Chiang (2010) considera que el *compromiso de los trabajadores* abarca al nombrado involucramiento de las personas y la satisfacción y entusiasmo por el trabajo. El concepto de “compromiso laboral” se reconoce en las compañías como el lazo de fidelidad por el cual el colaborador anhela permanecer en la empresa, debido a su motivación tácita.

De igual forma tenemos al segundo indicador *actividad y responsabilidad*, donde Salazar (2020) menciona que autoridad es el derecho de dar órdenes y el poder de esperar obediencia. La responsabilidad es el resultado natural de la autoridad. Según Fayol, se debe diferenciar la autoridad legal inseparable al cargo y la autoridad personal moldeada de la inteligencia, conocimiento y aptitud. Es exigencia de un buen líder unir ambos tipos de autoridad. Así mismo tenemos el indicador *competitividad* donde Suño (2006) nos dice que es la capacidad para mantener el nivel participativo en los mercados internacionales, con un incremento paralelo del nivel de vida de la población. El único camino consistente para alcanzarlo, se centra en el incremento de la productividad.

La segunda dimensión *evaluación de riesgos*, es fundamental para que se establezca un correcto control interno en la empresa, esta actividad permitirá que la gestión administrativa se centre en lineamientos pertinentes en favor de un óptimo clima laboral, para posteriormente tener monitoreado los peligros que se puedan presentar en la organización.

Para evaluar esta dimensión se manejan los siguientes indicadores: *revisión de manuales de procedimiento* y *revisión de funciones*.

En relación a *revisión de manuales de procedimiento*, Múnera (2012) nos dice que un *manual de procedimiento* es un documento formal donde se concentra información y que está al alcance del personal, sirve como una de las herramientas para lograr los objetivos organizacionales. Los manuales son la base de una correcta organización y disciplina para la realización de las actividades. Por otro lado, en cuanto a la *revisión de funciones*, Chiavenato (2009) señala que es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa, es la enumeración detallada de las funciones del cargo que hace el ocupante, la periodicidad de la ejecución y los objetivos del cargo.

En la dimensión de actividad de control, Simone (2014) muestra que son los trabajos establecidos por la empresa, mediante políticas y procedimientos, para reconocer a los riesgos que pudieran afectar el desempeño y provecho de los objetivos, es decir ayuda a asegurar que las respuestas a los riesgos sean ejecutadas, de forma apropiada y oportuna. En la dimensión información y comunicación, Es un punto significativo para que las empresas transiten efectivamente, es necesario que la información fluya rápidamente, al igual que también se necesita definir el tipo de información que necesita el gerente, según la situación que se esté desarrollando. Marciaga (2016), es decir esto permitirá desarrollar metas a largo plazo logrando que los colaboradores estén informados eficazmente y así haya una mejor cooperación y cumplimiento de deberes. En cuanto a la dimensión supervisión o monitoreo, Garcia (2016) es él es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo, y por supuesto la encargada de evaluar el control interno incluyendo sus dependencias adscritas, podemos expresar que se busca establecer este tipo de actividades teniendo como propósito es valorar la efectividad del control interno de una entidad pública.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El logro explicativo se direcciona a resolver los orígenes de los acontecimientos físicos o sociales, así mismo, se dirige en exponer por qué se da un fenómeno y en qué argumento se desarrolla, y también, por qué dos o más variables están relacionadas. (De Simone, 2014, p. 5). La presente investigación determinará las causas que influyen en un problema, permitiendo de esta manera interpretar el por qué y el para que de la investigación.

Por otro lado, el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada fase se antepone a la que sigue y no se puede evadir pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, se puede rediseñar una nueva etapa. (Alonzo, s/f, p. 6) El enfoque estudiado en este proyecto de investigación es cuantitativo debido a que se centra en una hipótesis, elaborada en base a una pregunta, que posteriormente se manifestará en la conformidad con el método que se empleará.

De igual forma, la investigación es de tipo descriptiva-explicativa porque se ejecuta cuando se va a describir, en la totalidad de sus elementos principales, una realidad; a su vez intenta encontrar las causas del problema. (Grajales, 2014). En efecto, este tipo de estudio, realizado a una empresa, con el objetivo de buscar soluciones a la problemática encontrada en la investigación.

El diseño de investigación es transversal, el cual es un esquema de una investigación observacional, individual³³, que calcula uno o más tipos en un momento dado. (Sánchez V., s/f). El actual estudio es de corte transversal porque la investigación se centra en proponer estrategias para que en el transcurso del tiempo se detecten cambios en las variables estudiadas.

M: O → P

Dónde:

M: Muestra, conformada por

O: Observación de la variable (Gestión Administrativa)

Observación de la variable (Control Interno)

P: Propuesta, que abarca la gestión administrativa para mejorar el control interno de la empresa.

3.2 Variables y Operacionalización

Las variables son exposiciones de las definiciones de la investigación que corresponden desglosarse en forma de hipótesis. Los conceptos de estas se convierten en variables al ser considerados dentro de una serie de valores. (Namakforoosh, 2013, p. 66)

El estudio abarca dos variables, una dependiente y otra independiente, la primera permite medir y evaluar la mejora en el control interno; y la segunda se encarga de manejar estrategias de la gestión administrativa para mejorar el control interno de la organización.

3.2.1 Variable Independiente

Definición conceptual

Para De Andrés (2015) la gestión administrativa es la agrupación de conveniencias, ejercicios y componentes que acceden manejar los recursos humanos, instrumentos financieros de una organización; a su vez se encarga de afianzar el buen ejercicio, a través de una excelente organización y gestión de las actividades.

Definición operacional

Abarca el funcionamiento óptimo de un área fundamental de la empresa, para que esta se desempeñe organizacionalmente de la mejor manera.

3.2.2 Variable Dependiente

Definición conceptual

El control interno es la variable dependiente, la cual interviene en el logro de metas de los distintos puestos de la organización, a base de la rápida atención, rastreo y actividad de las exigencias. (Lugozzo, 2016, p. 60).

Definición operacional

Se centra principalmente en el manejo interno de la empresa y de cómo viene llevando la relación y las funciones de trabajadores y altos directivos.

3.2.3 Indicadores: Los indicadores son una prevención de la situación de un proceso o evento en un momento premeditado, se encargan en conjunto de aportar un horizonte claro del estado de un proceso, de una empresa, el estado de salud de un paciente y de las ventas de una organización. (Pérez, s/f, p. 1).

La variable independiente gestión administrativa, desglosa los siguientes indicadores: misión, visión, objetivos, estrategias, políticas y reglas, manual de funciones, organigrama, manual de procedimiento, delegación de autoridad, responsabilidad, liderazgo, motivación, comunicación, parámetros y cumplimiento de objetivos.

Por otro lado, la variable dependiente control interno, abarca indicadores como: compromiso de los trabajadores, autoridad y responsabilidad, competitividad, revisión de manuales de procedimiento, revisión de funciones, Anticipación y prevención de problemas, herramientas que faciliten la evaluación de las actividades, motivación de personal, conocimiento de los propósitos generales, automatismo de medios de comunicación convenientes, colaboración conjunta del personal, evaluación de las situaciones del ambiente y revisión constante del manejo empresarial.

3.2.4 Escala de medición: Una escala de medición es el modelo en el cual una variable va a ser medida o cuantificada; es considerado también, como instrumento de medición que toma en cuenta la escala a ejecutar, abarcando la naturaleza del fenómeno en estudio. En conclusión, es el origen de la

variable, la que confirma la escala a utilizar. (Chung, 2020). Así mismo, la escala de medición del presente estudio es ordinal, y de esta manera se analizará el nivel de coherencia que hay entre ambas variables establecidas en la investigación.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Es un conjunto finito o infinito de elementos con tipologías frecuentes para los cuales serán fundamentales los desenlaces de la investigación. Arias (2016, p. 81). Entonces, la población de estudio para esta investigación la conforman los trabajadores de la empresa Carlos & Angie S.A.C., que son un número de 8 trabajadores en total.

Tabla 1: Total de población

Población	Numero
Trabajadores	8
Total	8

Fuente: Elaboración Propia

3.3.2 Muestra: Es la agrupación de acciones que se desarrollan para analizar la repartición de determinados caracteres del total de una población, universo o colectivo, a raíz de la observación de una fracción de la población que ha sido tomada en cuenta. (Montenegro, 2014, p. 178).

En el presente estudio se consideró tomar como muestra a los 8 personales de la empresa, los cuales conforman el total de la población, es decir, los 8 trabajadores de la empresa de transporte Carlos & Angie SAC, donde se tiene 2 gerentes, 1 contador, 4 conductores y 1 ayudante.

3.3.3 Muestreo: En este estudio, no se ha realizado muestreo, ya que la población y la muestra son la misma del total de los trabajadores de la empresa, los cuales tienen la responsabilidad de ser parte de la investigación.

3.3.4 Unidad de Análisis: La conforman el personal que trabaja a diario en la empresa, y que percibe de cerca la situación de la organización, de esa

manera pueden colaborar brindando la información necesaria que nos permita dar una propuesta de mejora en el control interno de la empresa Carlos & Angie S.A.C.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Encuesta: En el presente estudio la técnica utilizada será la encuesta ya que es un proceso de investigación que se encarga de recopilar información de los individuos encuestados donde se prevé describir una serie de características. (Salcedo, 2019, p. 1). De igual manera, la encuesta será desarrollada de forma virtual, consta de 37 preguntas donde se utilizará la escala de Likert. Serán encuestadas los 8 colaboradores que laboran en la empresa, los cuáles nos brindarán información necesaria para el desarrollo de nuestro estudio.

Entrevista: Mildred (2015) Sustenta que es un diálogo que se propone por un fin determinado diferente al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que opta la forma de una conversación coloquial y una comunicación interpersonal dada entre el investigador y el sujeto en estudio (p.6). Es la información recabada más a fondo en relación a las variables puestas en estudio, en esta ocasión manejada por el gerente general de la empresa, con el único fin de tener una información más clara y la cual nos ayudará a conocer el entorno presente de la organización más de cerca.

3.4.2. Instrumento

Cuestionario: Es un instrumento de investigación conformado por distintas preguntas abiertas o cerradas y otras premisas, con el objetivo de obtener información de los resultados. (Gillman, 2018, p. 37). El instrumento utilizado en esta investigación es el cuestionario, el cual abarca un importante número de preguntas entre las dos variables, el primero sobre gestión administrativa y el segundo cuestionario sobre control interno, con 37 preguntas cada uno, con el fin de recopilar información para ambas variables en estudio.

Guía de entrevista: Diálogo estructurado, estableciendo un guion fijo y secuencial, siguiendo un orden marcado y las preguntas planteadas.

(Folgueiras, 2016, p. 3). La cual fue aplicada al gerente de la empresa Carlos & Angie S.A.C.

La guía de entrevista cuenta con 12 preguntas relacionadas a la gestión administrativa en la empresa Carlos & Angie S.A.C., lo cual les permita tener un eficiente control interno y de esta manera se pueda seguir con el desarrollo de este estudio.

3.4.3. Validez

La validez es el nivel en que una prueba o ítem de la prueba evalúa lo que quiere evaluar, es la característica esencial de una prueba, es también, la medida en que los resultados de la prueba se relacionan con alguna otra medida de la misma. (Baechle, 2017).

Para admitir la validez de los instrumentos manejados en el estudio se ejecutó la selección de los datos a través de la encuesta, el cuestionario y la guía de entrevista.

Validez Interna: Es una medición fundamental en las investigaciones cuantitativas, debido a que permite que el diseño del experimento de un investigador siga detalladamente el principio de causa y efecto (Shuttleworth, 2015).

Ambos cuestionarios relacionados a las variables gestión administrativa y control interno de los personales de Carlos & Angie S.A.C. han sido estructurados teniendo como referencia el marco teórico y los objetivos de nuestro trabajo de investigación, lo que nos lleva a una validez interna, ya que esto permitirá a un eficaz desarrollo de las propuestas planteadas en este proyecto de investigación.

Validez del constructo: Grado en que la herramienta de medición desarrolla la hipótesis que se debe esperar para una herramienta de medición hecha para medir explícitamente lo que se desea medir. (Chiner, 2015, p. 5)

Por otro lado, nuestra investigación ha sido sometida a evaluación por 3 expertos que se encargaron de validarla, conocedores que obligatoriamente tenían que contar con el grado de maestría, y manejar completamente temas

relacionados a la gestión administrativa y al control interno organizacional, con el fin de obtener desde su conocimiento acerca de las variables mencionadas, su aprobación de los instrumentos.

Tabla 2: Validación de Expertos

	Expertos	Calificación
<i>Fuente:</i>	Pedro Manuel Silva León	96.8
	Lindon Vela Melendez	75
	Yosip Ibrahin Mejia Díaz	80
	TOTAL	251.8/3=83.9

Elaboración Propia

Tabla 3: Validación de Expertos

	Expertos	Calificación
	Pedro Manuel Silva León	94.8
	Lindon Vela Melendez	78
	Yosip Ibrahin Mejia Díaz	80
	TOTAL	252.8/3=84.3

Fuente:Elaboración

Propia

3.4.4. Confiabilidad

Es el grado de confianza o seguridad con el cual se asumen resultados recabados por un investigador centrado en los procedimientos utilizados para hacer efectivo el proyecto de investigación. (Briones, 2017, p. 1)

Con lo que concierne a confiabilidad se ha empleado el proceso de coeficiente Alfa de Cronbach (α), por estar basado el cuestionario en la escala

de Likert, para lo cual se necesita de una autónoma ejecución del instrumento y se basa en medir la respuesta del individuo en relación a las preguntas para los dos cuestionarios que se están desarrollando, se va a efectuar mediante el esquema estadístico SPSS-22. Abarcando la siguiente escala:

Tabla 4: Escala Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente:

Elaboración propia

De acuerdo a la validación emitida por los expertos, se procede a realizar la prueba piloto, en la cual se aplicó 8 encuestas a los 8 trabajadores de la empresa Carlos & Angie S.A.C.

Tabla 5: Confiabilidad de la prueba piloto

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,969	37

Fuente: Elaboración propia

De esta manera, los resultados obtenidos, indican que las herramientas puestas en práctica para lograr que la información sea aceptada, a través de las etapas de información que hemos utilizado en el programa SPSS, el cual nos dio como resultado un Alfa de Cronbach de 0,969, demostrando que el nivel de confiabilidad es muy alto.

3.5. Procedimiento

Para obtener la información que se solicita para el estudio, se ha considerado la aprobación de la investigación por parte del gerente de la empresa, una vez obtenida se utilizará el medio tecnológico tal como correo electrónico, debido a la emergencia sanitaria a nivel nacional que nos encontramos, siendo así la única forma de entrar en contacto con los trabajadores es a través de los medios indicados.

En este caso, se recolectó la información de los trabajadores con el apoyo del gerente, es decir sus números de celular - WhatsApp, para posteriormente iniciar un primer contacto con los investigadores y lograr una relación de confianza para conseguir la información que se necesita para el desarrollo de la presente investigación.

Posteriormente, se aplicará una prueba piloto del cuestionario para analizar la información y determinar la validez del instrumento para luego hacer las coordinaciones necesarias para su aplicación a la totalidad de la muestra para luego analizar los datos.

3.6. Método de Análisis de Datos

El régimen estudiado para la identificación de datos son los siguientes:
A) Método inductivo- deductivo: Para Rubio (2016) define al método inductivo que es un desarrollo de análisis de sucesos propios, y el método deductivo que certifica establecer conclusiones que facilitan soporte a la averiguación que se ha recolectado.

Por lo tanto, el sucesivo método que se ha utilizado es el: B) Método analítico - sintético Rubio (2016) ostenta que el método analítico aprueba distinguir los componentes de un fenómeno que se está estudiando de una forma estructurada y libre, además el método sintético es el que vincula hechos superficialmente apartados, conformado por una hipótesis única.

Por ende, el método que se ha utilizado en este trabajo investigación es el análisis de información en software Excel, también el programa de SPSS

- 22 para llegar a alcanzar la confiabilidad, así mismo se realizará un procedimiento apropiado para conseguir resultados prodigiosos.

3.7. Aspectos Éticos

Se determinaron conveniente los aspectos éticos siguientes:

- Castillo (2014), el consentimiento informado, es un documento explicativo en donde incita a las personas a participar en una investigación.
- Olivares (2014), confidencialidad, es la garantía de que la información propia será segura para que no esté publicada sin aprobación de la persona.
- Gonzáles (2014), observación participante, se da a través de los sentidos es la técnica más antigua usado por los investigadores para relatar e intuir la naturaleza y el ser humano.

Teniendo los valores como:

- Gadea (2015) nos expresa que la responsabilidad, es aquel hecho de ser honesto, es la cualidad de una persona grata y con valores inspirados.
- Stevens (2014) veracidad, envuelve amor a la verdad y voluntad de que se registre y acepte la verdad, siendo la actitud fija por la que alguien dice la verdad y, según esto, por ella decimos que uno es veraz.
- Vives (2017) confianza, es la seguridad en nosotros mismos, la esperanza de que algo se despliegue de la manera que uno lo espera según nuestras esperanzas.

En la elaboración de la investigación se alcanzó el permiso autorizado del gerente de la empresa de transporte Carlos & Angie S.A.C para efectuar dicha entrevista, informándole los motivos y condiciones por el cual se está perpetrando nuestro trabajo de investigación, además se hicieron los cuestionarios correspondientes a los trabajadores de dicha empresa.

Como aspecto ético se consideró la responsabilidad como valor primordial para que esta investigación sea culminada de manera eficiente, así mismo la veracidad y la confianza a nosotros permitiendo recolectar de

manera eficaz, contando con su sinceridad y sobre todo brindando puntos importantes que nos ayudará a seguir desarrollando esta investigación.

Para ello, siempre hay que tener en claro los objetivos que se va a cumplir y las razones por las cuales los perseguimos, tanto al momento de trasladar la información necesaria a la organización con respecto al momento de pedir la autorización al gerente de la empresa y a los trabajadores que fueron partícipes de los cuestionarios, teniendo la sinceridad y coherencia al momento de responder las preguntas correspondientes.

IV. RESULTADOS

a) Evaluar el control interno actual con el que se maneja la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo.

Tabla 7: Variable Control Interno y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	0	0	0
	MEDIO	3	37.50	37.50	37.50
	ALTO	5	62.50	62.50	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo

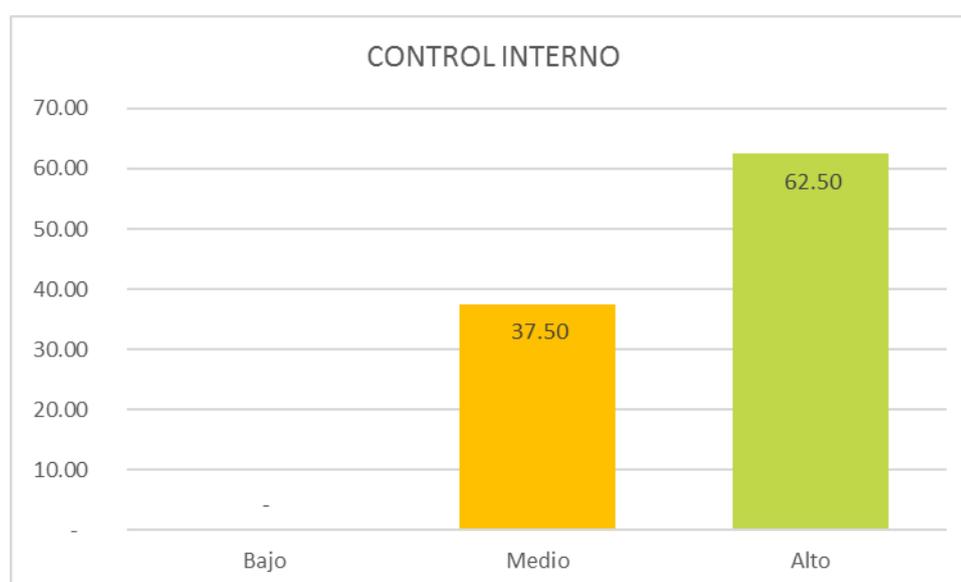


Figura 1: Representación gráfica de la Variable Control Interno y sus dimensiones

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

En la empresa Carlos & Angie SAC se diseñan características específicas para distinguir pilares básicos que como gerencia puede llegar a obtener una solución diseñando actividades para cada uno de los trabajadores especialmente a los encargados del transporte

En la tabla 7 y figura 1, se aprecian los siguientes datos: el ambiente de control fue evaluado minuciosamente como totalmente de acuerdo por un 63% (20) y por un 31% (10) de acuerdo. De igual forma, en lo que concierne a evaluación de riesgo, esta fue evaluada en un 42% (10) como de acuerdo y en 29% (7) como totalmente de acuerdo. Las actividades de control estuvieron evaluadas en relación a los resultados alcanzados por un 40% (16) en totalmente de acuerdo y 28% (11) como de acuerdo. A continuación, tenemos a la información y comunicación, las cuales fueron evaluadas en un 46% (11) como totalmente de acuerdo y 21% (5) como de acuerdo. Finalmente, en cuanto a la supervisión y monitoreo, fueron evaluadas por un 50% (8) para totalmente de acuerdo y un 25% (4) en ni de acuerdo ni desacuerdo, por parte de los trabajadores.

Tabla 8: *Dimensión Ambiente de Control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	0	0	0
	MEDIO	1	12.5	12.5	12.5
	ALTO	7	87.5	87.5	100
	Total	8	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos de la Encuesta de Control Interno – Ambiente de Control

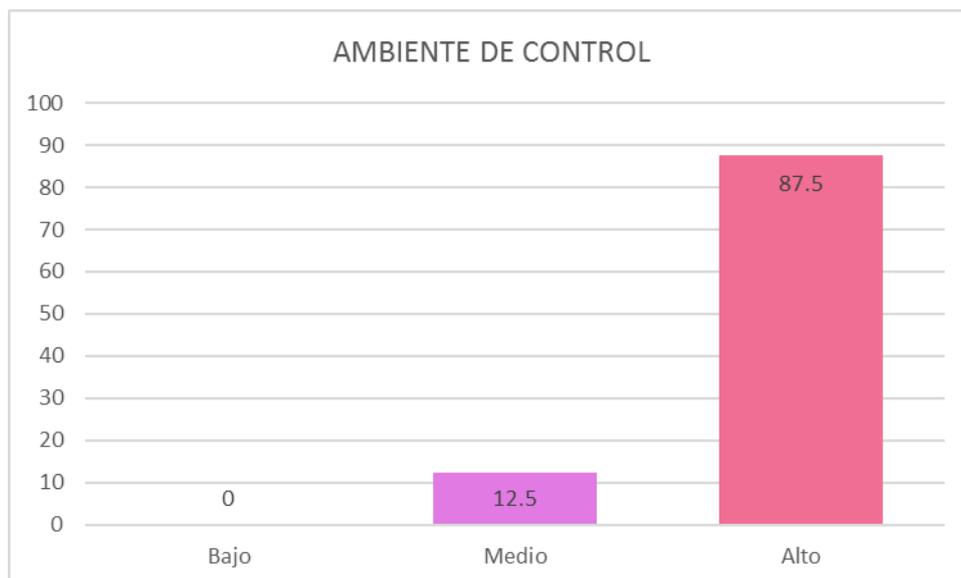


Figura 2: Estado actual de la dimensión Ambiente de Control de la Empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

En primer lugar, se analiza el primer componente el cual es el compromiso que tiene cada uno de los trabajadores en la empresa teniendo una actitud positiva, demostrando los valores éticos en cada una de las obligaciones, obteniendo siempre las diferentes medidas de control que puedan existir.

En la tabla 8 y figura 2, se observa que la dimensión ambiente de control fue evaluada por el nivel medio 12.5% y alto 87.5%. Pudiendo de esta manera interpretar que según los colaboradores esta dimensión al interior de la empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo se encuentra en un estado óptimo ya que el ambiente se maneja de la mejor manera de la mano del correcto control, siendo esto muy alentador para la empresa de transportes. Sin embargo, se tiene que seguir trabajando para que los resultados de los presentes gráficos, se demuestren en el campo laboral real.

Tabla 9: *Dimensión Evaluación de Riesgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	0	0	0
	MEDIO	2	25.0	25.0	25.0
	ALTO	6	75	75	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos de la Encuesta de Control Interno – Evaluación de Riesgos

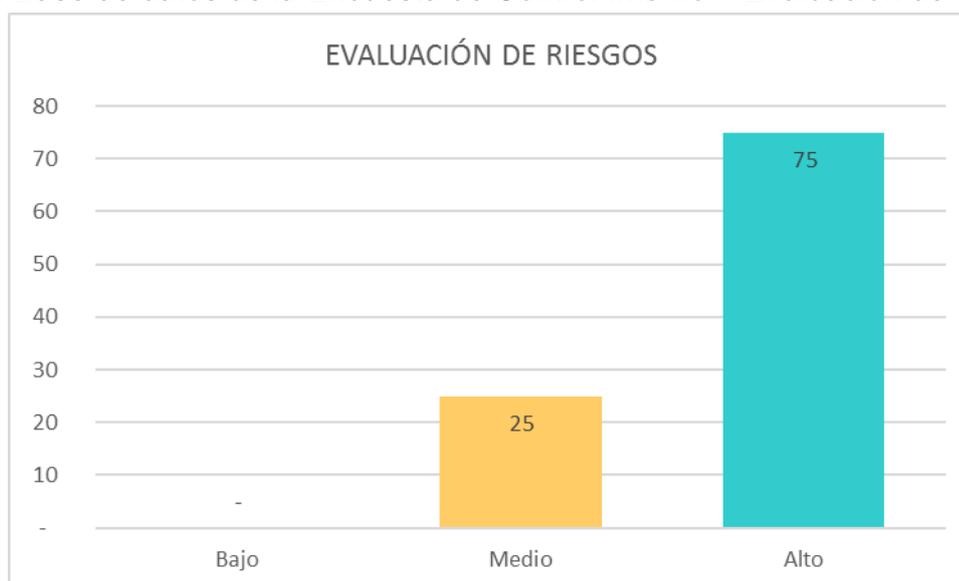


Figura 3: Estado actual de la dimensión Evaluación de Riesgos de la Empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

Esta es la acción primordial que se lleva a cabo en la empresa inicialmente cuando se efectúen determinados cambios, para poder divisar los riesgos que puedan hallarse en todos y cada uno de los puestos de trabajo y puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores.

En la tabla 9 y figura 3, los resultados para la dimensión evaluación de riesgos, en relación a las respuestas sustentadas por los trabajadores de la empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo fueron los siguientes: nivel medio de 25% y nivel alto de 75%. En efecto, estos resultados son muy representativos para aplicar el perfil deductivo de que la evaluación de riesgos es manejada de forma óptima y que se tiene los recursos para

poder hacerle frente a cualquier acontecimiento extraordinario que suceda al interior de la empresa. Pero, aun así, no sería mala idea, seguir optando por prácticas innovadoras que garanticen una evaluación de riesgos eficaz y eficiente

Tabla 10: *Dimensión Actividades de Control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	0	0	0
	MEDIO	3	37.5	37.5	37.5
	ALTO	5	62.5	62.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos de la Encuesta de Control Interno – Actividades de Control

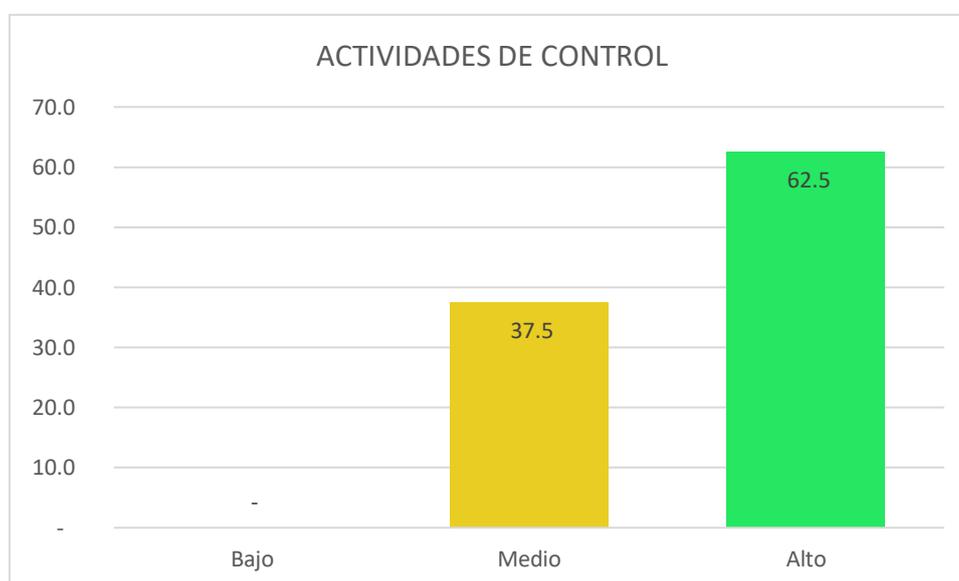


Figura 4: Estado actual de la dimensión Actividades de control de la Empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

Son muy diversas, compuesta por procedimientos, mecanismos, prácticas y una serie de medidas que se afilian para conducir la gestión y asegurar que ésta se sitúe eficazmente al logro de los objetivos de la empresa.

En la tabla 10 y figura 4, la dimensión actividades de control fue evaluada por los siguientes niveles: medio de 37.5% y alto de 62.5%. Evidenciando de esta manera un

buen nivel en cuanto al manejo del control de actividades en la empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo. Sin embargo, obteniendo estos resultados positivos, no estaría de más buscar nuevas estrategias que le permitan a la empresa optimizar generalmente este tipo de actividades.

Tabla 11: Información y Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	0	0	0
	MEDIO	0	0.0	0.0	0.0
	ALTO	8	100	100	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos de la Encuesta de Control Interno – Información y Comunicación

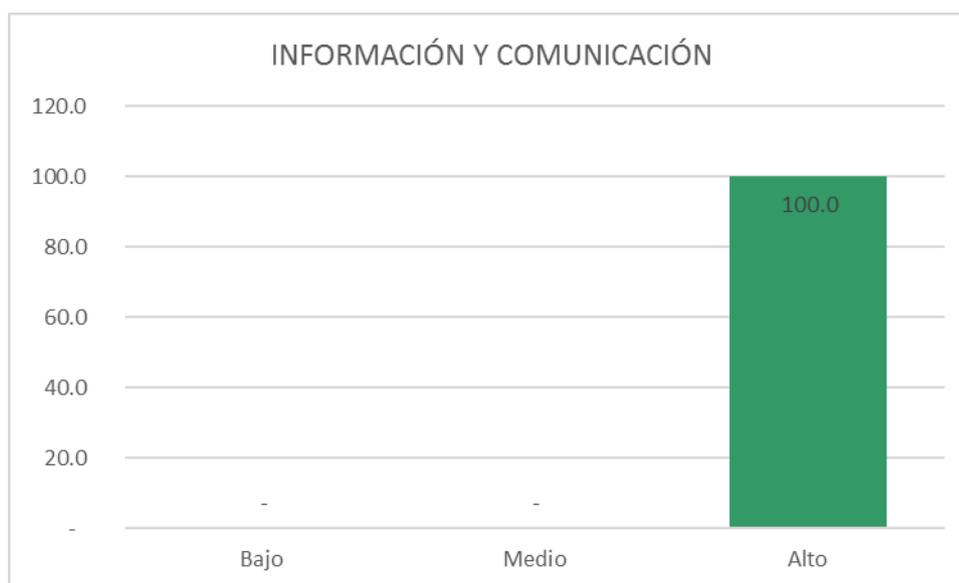


Figura 5: Estado actual de la dimensión Información y Comunicación de la empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

Un punto a favor de la empresa es que existe muy buena comunicación, entendiéndose uno con el otro. Es la herramienta clave donde se puede conseguir todo lo que se está necesitando y queriendo, es por eso que nunca ha existido ningún

tipo de problema en interno con ningún trabajador, ni directamente con las empresas que se trabaje.

En la tabla 11 y figura 5, observamos que la dimensión información y comunicación fue evaluada con un nivel alto de 100%. Lo cual nos da indicador que el nivel de información y comunicación en la empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo es el ideal y se encuentra en un rango óptimo. Pero, para mantener una cierta regularidad en esa dimensión, se tiene que seguir adoptando nuevas estrategias para que la información y comunicación de los colaboradores de la empresa sea la mejor.

Tabla 12: Supervisión y Monitoreo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	12.5	12.5	12.5
	MEDIO	2	25.0	25.0	25.0
	ALTO	5	62.5	62.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos de la Encuesta de Control Interno – Supervisión y Monitoreo

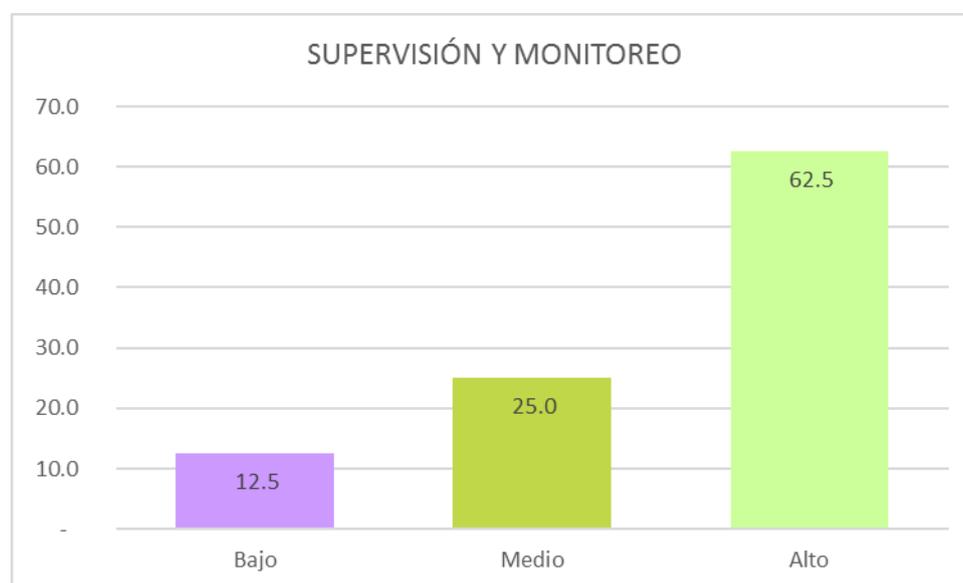


Figura 6: Estado actual de la dimensión Supervisión y Monitoreo de la Empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

Como segunda herramienta importante en la empresa es la supervisión de cada uno de los vehículos para poder saber en qué condición están al igual que a todos los trabajadores, tanto como en lo emocional, en la salud y en lo laboral y así obtener buenos resultados laborales.

En la tabla 12 y figura 6, hallamos que la dimensión supervisión y monitoreo fue evaluado por un nivel bajo de 12.5%, nivel medio de 25.0% y nivel alto 62.5%. Lo cual nos indica que el nivel de supervisión y monitoreo en la empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo es el óptimo y se encuentra en buen estado. Sin embargo, no está de más adoptar nuevas estrategias de supervisión y monitoreo que influyan a la mejora de ellas.

(b) Identificar las mejoras adecuadas para la eficiente gestión administrativa de la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo.

Planificación

En lo que concierne la dimensión planificación, dicho por el gerente de la empresa, existen objetivos, metas que son puestas en el transcurso del tiempo, transformando en un plan su visión que es crecer a nivel regional y expandirse a nivel nacional, obteniendo así una confortable y soñada misión, teniendo como estrategia clara la puntualidad y siendo los directrices los primeros en cumplir con las políticas, reglas y objetivos de la empresa.

Dicho esto, se debe poner en marcha las estrategias y las mejoras establecidas, para que de esta manera la organización pueda obtener los resultados esperados. Los trabajadores serán pieza fundamental para el logro de los mismos, ya que estos influyen directamente en las estrategias programadas por la organización, desde su responsabilidad y puntualidad, hasta el cumplimiento de las políticas, reglas y objetivos de su empresa. El trabajo colectivo en favor de la mejora administrativa y organizacional de la entidad; es vital para el desempeño eficiente de la misma.

Así mismo, se debe regular el tema de horarios de entrada y salida de los trabajadores, para que de esta manera se respete una regla general en la empresa. Por otro lado, los lineamientos organizacionales, deben tallar muy significativamente al interior de la entidad, con el único fin de regular el ambiente de planificación y la eficiencia administrativa.

Organización

La tarea primordial es llevar a cabo una actividad en particular para un eficaz manual de funciones. Si bien es cierto parece algo sencillo de realizar, pero en si resulta difícil distinguir entre aquello que realmente es necesario de aquello que no lo es, es así que se considera tener un organigrama específico para el cumplimiento del manual de procedimientos ya que representa el origen de este proceso.

A su vez, es crucial capacitar a los trabajadores que forman parte del organigrama, para que estos puedan desempeñarse de una manera eficiente y se pueda utilizar el manual de procedimientos de manera correcta, facilitándole a la organización la tarea de indicar a sus colaboradores la forma en la cual deben operar.

También, este instrumento influye en la organización en factores fundamentales que le sirven de soporte, ya que abarcan información acerca de las bases legales, atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, responsabilidad, funciones y actividades de la misma. Esto permitirá que el personal tenga un adiestramiento óptimo de cara a las actividades que se realizan en torno a la empresa.

Dirección

Se trabaja con una misma idea en conjunto con respecto a la responsabilidad y liderazgo, aceptando y respetando la autoridad por parte de la gerencia teniendo las mismas ganas de mejorar cada día el trabajo, ya sea personalmente como el servicio que se brinda en cada entrega.

La dirección es el área, en la cual se debe poner más énfasis, para que el resto de áreas puedan empezar a funcionar correctamente. En primer lugar, la gerencia de la empresa debe delegar roles fijos para cada uno de sus colaboradores, y de esta manera se pueda mejorar la actividad interna de la organización. El control interno sería mucho más manejable ante estas designaciones. Posteriormente, cada colaborador debe tener en claro cuál es su rol que cumple al interior de la organización, para que de esta manera pueda desenvolverse de manera correcta en sus labores.

El liderazgo del que asuma las funciones de gerente debe hacerse notar, y que su método laboral sea un aliciente que se transmita de forma constante en los

trabajadores, para que estos se sientan respaldados al momento de realizar sus actividades diarias en la organización.

Control

Como herramienta gerencial el objetivo principal es diagnosticar la situación a determinar y realizar un monitoreo constante de la misma. Además, se utiliza metodología que permite organizar información para llevar a cabo planes estratégicos, monitorear aquello que podría causar fracaso respecto a la continuidad o progreso de una organización dentro del entorno competitivo.

Así mismo, se necesita de una constante supervisión en las áreas que carecen de características metodológicas para que puedan desarrollar correctamente sus labores. De esta manera se podrá obtener mejores resultados en la empresa, tomando como iniciativa la determinación de las situaciones por las que atraviesa cada área de la empresa.

Las prevenciones en las estrategias se deben tener en cuenta todo el tiempo, ya que no todo puede salir bien. De igual manera, los planes de contingencia serán de mucha utilidad para el desenvolvimiento de las diversas actividades que se realizan en la organización, con el único objetivo de llegar a ser una entidad más formalizada, y con las áreas jerárquicas mejor establecidas.

A raíz de una buena supervisión, y de un mejor control, se puede optar al incremento organizacional de la empresa como tal. En estos factores, es vital el compromiso y la responsabilidad, tanto del gerente como de sus colaboradores, siendo ellos el principal material humano para sacar adelante la organización donde laboran.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general del presente estudio de investigación fue proponer estrategias en la gestión administrativa para mejorar el control interno de la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo – 2021, para lo cual se toma en cuenta estrategias de gestión administrativa con el soporte de las teorías y la problemática de la empresa. Teniendo en consideración, la demostración científica sobre la ejecución de la mencionada estrategia en organizaciones como el concepto de la investigación de Cortez & Vergara (2018) quienes utilizaron en su estudio una metodología de tipo descriptiva. Abarcando temas importantes en relación al servicio administrativo y financiero en las pymes, con el único objetivo de orientar organizacionalmente a toda compañía que lo necesita. En esta investigación se llegó a la conclusión que es fundamental enfocarse en la obtención de los objetivos, metas y estatutos organizacionales en base a la colaboración del personal administrativo. Así mismo, en el estudio de Flores (2015) de tipo observacional, indica que tiene como objetivo principal lograr el rendimiento máximo de sus procedimientos administrativos, con el uso adecuado del capital disponible. Se llegó a la conclusión que la eficiencia en torno al contexto administrativo y a sus requerimientos es de un panorama cambiante, las organizaciones deben agregar nuevos materiales administrativos que le faciliten utilizar los recursos propios o determinados de manera eficiente. De igual forma, Jaime J. (2014) comenta que es fundamental la formación de una directiva que maneje y fortalezca los procesos que abarca el control interno, y esta, a su vez influirá positivamente en el entorno de la organización. Llegando a concluir que es indispensable contar en una empresa, con un directorio que lidere, supervise y ponga en marcha las estrategias de gestión administrativa en la misma, para que de esta manera se realice un control interno correcto. Así mismo, la hipótesis de nuestra investigación plantea que una propuesta de gestión administrativa mejorará el control interno de la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C.; en efecto; todas las conclusiones contrastadas de estudios referenciales para nuestro trabajo, han sido de mucha utilidad para el mismo, ya que han permitido realizar un enfoque comparativo a los objetivos planteados.

En cuanto, a lo que respecta al primer objetivo específico para el desenvolvimiento de la investigación: Evaluar el control interno actual con el que se maneja la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo. Se pudo instaurar centrándose únicamente en los resultados conseguidos que la empresa anteriormente mostraba entre un nivel bajo, medio y alto en el tema del desarrollo del control interno, para que todo esto pueda establecerse y concretarse se utilizó las dimensiones que esta variable abarca. De esta manera, en cuanto al ambiente de control percibido en la organización se encontró en un nivel medio, seguida de la evaluación de riesgos evaluada por un nivel alto, las actividades de control se encontraron en un nivel alto, la información y comunicación en un nivel alto, y finalmente la supervisión y monitoreo en un nivel alto. Esto permitió conocer, que si bien la empresa tiene el manejo óptimo del control interno que se realiza en la misma, se tiene que seguir trabajando para la constante mejora, por ello es que para que estos procesos perduren, tienen que ser evaluados, estudiados, y mejorados. Entonces, Yupanqui (2016) en su estudio Caracterización del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú: caso transportes mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016. Esta investigación utilizó la metodología de tipo descriptivo, colaborando a cabalidad con el cumplimiento de los objetivos empresariales, permitiendo que componentes como el flujo de caja y los parámetros de los balances por pagar y cobrar ayuden a notificar eventuales financiamientos que abarcan gastos considerables. De igual forma, la teoría de Chiavenato (2004) expresa que el control interno es el procedimiento que significa, las distintas políticas y actividades que abarca la administración, y reafirma, hasta donde sea conveniente, el adecuado y eficiente control de una organización; tomando en cuenta la adherencia a las políticas de administración, el cuidado de diversos archivos, la prevención y detección de fraudes y faltas. En conclusión, el planteamiento de este objetivo es fundamental para el veredicto de una correcta evaluación y supervisión al control interno de la organización; los cuales serán cruciales para los resultados esperados por la alta gerencia.

Por otro lado, en cuanto al segundo objetivo específico: Identificar las mejoras adecuadas para la eficiente gestión administrativa de la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C. Se logró comprender en base a los resultados obtenidos, muestra que la empresa en cuestión se encuentra entre un nivel medio y alto,

llegando a la conclusión que la empresa debe tener un correcto control interno, pero no de manera empírica, sino como manera práctica. Esto permite decir que hay aún algunos sucesos que se necesita fortalecer, aquello que se encuentra en un buen nivel y en un nivel medio, así como crear mejoras para que en un futuro no se encuentre en un nivel bajo. Gonzales, S. (2015), nos dice que se tiene que tener como objetivo primordial identificar las deficiencias por las que atraviesa una organización, para que de esa manera se pueda poner en marcha un plan estratégico que permita darle solvencia a la empresa y su estructura organizativa, es decir se debe abarcar estudios de investigación acerca de la variable implementación, ya que las empresas de hoy en día les urge implementar diversas e innovadoras estrategias que les permitan un mejor manejo organizacional mucho más óptimo del que actualmente pueden tener; destrezas empresariales que van a habilitar nuevos campos de control y mejora continua en el desempeño individual y colectivo de una organización. De esta manera Estupiñán (2015), menciona que existe un solo procedimiento de control interno, el administrativo, adoptando respectivos procedimientos y técnicas operacionales y contables, para ayudar, mediante la adquisición de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo; concluyendo que lo que hace interesante a esta proposición es su influencia en la mejora de una gestión administrativa más viable y óptima, en la cual se busca encontrar soluciones favorables para la organización y el desarrollo de sus actividades. Ya que busca la integración de los trabajadores, y de las áreas que abarca la empresa.

Finalmente, como tercer objetivo específico: Diseñar la propuesta de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C. Podemos decir que la planificación y la mejora es una herramienta creada para eliminar ineficiencias en los procesos aplicados a las actividades repetitivas, desde una perspectiva teórica, se realiza con el único propósito de plantear una propuesta eficiente abarcando estrategias de la gestión administrativa para una mejora continua en el control interno de la organización; cuyos resultados podrán sistematizarse y hacerse efectivos, y puedan también, ser incorporados como conocimiento a las ciencias empresariales, ya que se estaría indicando que las estrategias de la gestión administrativa influyen considerablemente en el control interno de la empresa. Chiang (2016) considera que el compromiso de los trabajadores también involucra un crecimiento y mejora de un buen control interno.

El concepto de “compromiso laboral” se reconoce en las compañías como el lazo de fidelidad por el cual el colaborador anhela permanecer en la empresa, debido a su motivación tácita; por otro lado, Frederick (2015) señala que en toda organización se debe establecer un departamento de eficiencia productiva cuyos objetivos serían: primero, controlar a los trabajadores; segundo, medir sus tiempos de trabajo; y tercero, evitar todo tipo de despilfarro, midiendo el uso de los recursos en el logro de los objetivos aceptados, Llegando a la conclusión que la eficiencia busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente planeados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles.

VI. CONCLUSIONES

Con la discusión de resultados elaborada, y habiendo realizado el proceso de toda la información utilizada para el desarrollo del presente estudio. Se pudo elaborar de forma eficiente y efectiva el diseño de las conclusiones respectivas.

1. En relación al objetivo general: Proponer estrategias en la gestión administrativa para mejorar el control interno de la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo. Se ha concluido que esta propuesta será de mucha utilidad para el progreso de un control interno eficiente, debido a que en observaciones previas se pudo percibir que era de suma importancia la ejecución de una gestión administrativa, convirtiéndose así, en el soporte de diversas actividades que necesitan la presencia de un administrador, manejando las áreas de la empresa, y de esta manera se puedan lograr los resultados que todos como organización esperan.

2. Por otro lado, en relación al diagnóstico del control interno, se concluye que la empresa se encuentra en un nivel alto, en cuanto a su ejecución y el de las actividades que se desarrollan. Los resultados obtenidos, en su mayoría, se encuentran entre un nivel medio y alto, tanto en ambiente de control y actividades de control; las otras etapas comprendidas de igual forma, abarcan el nivel medio y alto, evaluación de riesgos e información y comunicación respectivamente. Es decir, esta variable se encuentra en un nivel alto de desarrollo, pero de igual forma es necesario seguir trabajando, para que la mejora sea continua y eficaz.

3. Así mismo, es importante identificar las causas que provocan las debilidades administrativas y detectar las acciones de mejora para su aplicación, siendo así; se denotaría un incremento en la eficiencia y eficacia de la gestión. Las ventajas que atribuyen tener una mejora adecuada en la gestión administrativa son esenciales, permitiendo identificar el área de mejora, detectar las principales causas del problema, seleccionar las acciones de mejora, realizar una planificación y ejecutar un seguimiento a las mejoras. Concluyendo de esta manera que, efectuar estas actividades en favor de una correcta gestión administrativa, es indispensable para la contribución de un manejo óptimo al interior de la empresa, esto le permitirá llevar

un control interno eficiente en pro de los objetivos organizacionales a los que se espera llegar.

4. Finalmente, la aplicación de un diseño de propuesta, cuando se requiere mejorar el manejo interno en una organización; es indispensable por todos los componentes organizacionales que abarca. La implementación de estrategias administrativas de mejora, le permitirán a la empresa proteger sus activos, evitando pérdidas por fraudes o negligencias; también, asegurar la eficiencia y eficacia de los datos contables o extracontables. Así mismo, la ejecución correcta del diseño de propuesta administrativa llevará a la organización a que cada una de sus áreas pueda desempeñar sus actividades de manera más óptima y segura, contribuyendo al logro de objetivos y metas propuestas.

VII. RECOMENDACIONES

1. Ante todo, lo expuesto en relación al control interno y a la gestión administrativa, se sugiere, la implementación de las estrategias organizacionales para el reforzamiento y la mejora de las dimensiones involucradas en cada variable de estudio. Estas acciones permitirán que el rol administrativo sea eficiente y el desenvolvimiento colectivo y organizacional al interior de la empresa sea el óptimo.
2. Se recomienda a su vez, un instrumento que diagnostique los diferentes niveles existentes a fin de tomar las acciones para su incremento; asimismo, que se evalúe anualmente al personal administrativo que actualmente viene laborando en la empresa, para que, de esta manera, se pueda realizar un estudio entre resultados de los estudios antiguos y actuales.
3. Se propone la realización de capacitaciones mensuales a todo el personal de cada área, con el fin de mejorar su desempeño individual y su trabajo colectivo. Por otro lado, llevar a cabo reuniones de trabajo para poder generar más comunicación entre todos los integrantes de la empresa de transportes Carlos & Angie S.A.C, ya que este es un factor importante para el cumplimiento de los objetivos empresariales, y de esa manera contribuir a una mejora continua en equipo.

VIII. PROPUESTA

I. PRESENTACIÓN

La propuesta se centra principalmente en el problema de aplicar correctamente el control interno en la empresa, el cual es objeto de esta investigación, originando algunos inconvenientes en relación al manejo óptimo y la organización del mismo.

Esto conlleva al diseño de estrategias de gestión administrativa con el objetivo de lograr facilidades en el manejo y desarrollo adecuado del control interno por parte de los trabajadores de la empresa. Las cuales buscan lograr eficacia, eficiencia y un desenvolvimiento óptimo a sus procesos, para que de esta manera se pueda seguir escalando en el rubro en cual se desempeña, de igual forma interrelacionándose y comprometiéndose con el adecuado manejo y seguimiento de las áreas que conforman la organización.

Las estrategias de gestión administrativa mejorarán el control interno de la empresa Carlos & Angie S.A.C., a través del soporte y colaboración todos sus trabajadores, con la finalidad de brindar una mejora a su desempeño para el logro de los objetivos organizacionales.

II. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1. Breve reseña histórica

Carlos & Angie S.A.C se funda el 1 de diciembre del 2011, emprendimiento que nació por parte de Carlos Alberto García Pajares, quien en la actualidad se desenvuelve como Gerente General de la misma. Esta empresa se encuentra calificada por Sunat como buen contribuyente, el 1 de septiembre del 2018 es incorporada al Régimen de Buenos Contribuyentes; empadronada también, en el Registro Nacional de Proveedores para hacer contrataciones con el Estado Peruano.

2.2. Descripción

Carlos & Angie S.A.C. es una empresa dedicada al transporte de carga, brindando sus servicios netamente a supermercados, siendo más específicos para Metro supermercado, a diversas tiendas que están ubicadas en diferentes zonas como, Luis Gonzales, Balta, en el Ovalo Santa Elena, Lambayeque. La empresa está conformada por 5 unidades de carga de las cuales 4 unidades estas dedicadas a llevar la mercadería a decímeles ciudades y una especialmente para el área local.

2.3 Misión

Brindar soluciones profesionales en el rubro del transporte de mercancías y la logística, con el fin de dar respuesta a las necesidades de los clientes y formando parte activa en la consecución de sus objetivos.

2.4 Visión

Ser reconocida como un Operador Logístico con almacenes especializados, transporte nacional de diversos materiales, contando con un equipo profesional y comprometido.

2.5 Organigrama

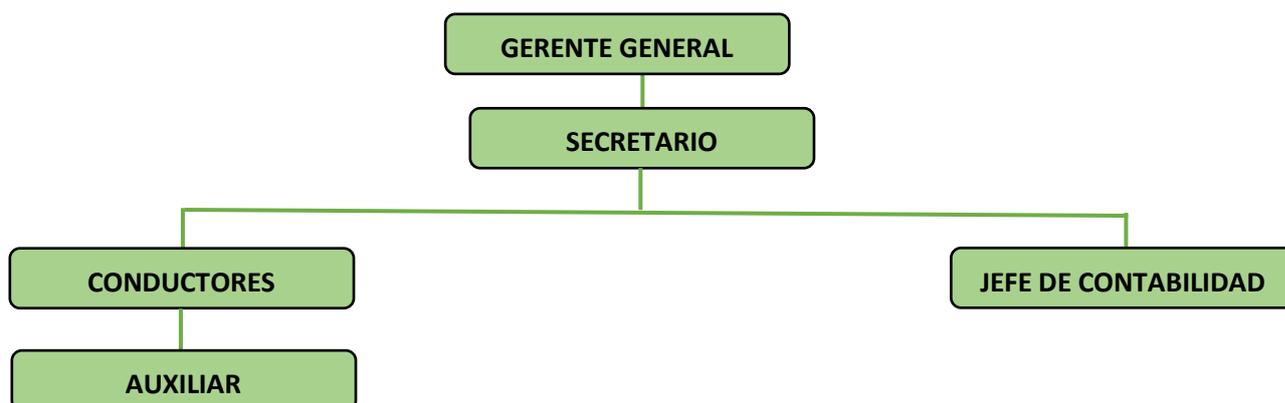


Figura 7: Organigrama de la Empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo

Fuente: Empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C.

III. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio plantea una propuesta de mejora para el Control Interno de la Empresa Carlos & Angie S.A.C. El objetivo en el cual se centra esta propuesta es en el desenvolvimiento de un correcto control interno, y de esta manera poder lograr actividades óptimas en los recursos propios de la organización; permitiéndole el manejo adecuado a los altos directivos y el proceso óptimo a las áreas de trabajo. Es decir, son notables las carencias en esas zonas administrativas, pero con un eficiente manejo del control interno, se podrá obtener una mejora colectiva de las mismas.

De igual manera, el desarrollo de este estudio no es solamente la búsqueda del beneficio organizacional o como entidad complementaria, sino también se rige por la satisfacción de sus clientes, los cuales pueden encontrar en la empresa todo lo que están buscando y lo que su rubro ofrece, en tiempo y calidad determinada y de la mejor manera posible. Esto se logrará, siempre y cuando, los trabajadores tengan la preparación adecuada y suficiente para poder brindar un servicio en condiciones óptimas.

Gracias a las estrategias que se han planteado, se podrá mejorar el control interno de la empresa, con el firme objetivo de que esta cuente con todas las facultades requeridas y solicitadas por los clientes, los cuales suelen necesitar los servicios constantemente, y estos se puedan dar de una manera rápida y efectiva.

Finalmente, nuestra propuesta de estrategias de gestión administrativa podría contribuir de forma eficiente, tanto en la organización, como en todos sus colaboradores, creando así, una disciplina en cuanto a su desempeño laboral y las actividades colectivas que se realicen.

IV. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general

Se busca brindarle a la empresa, diversas estrategias administrativas para el desarrollo correcto de sus actividades de manejo interno. De igual forma, facilitarles distintas opciones para la práctica de las etapas planteadas en el plan de acción.

4.2. Objetivos específicos

- Desarrollar e incrementar los conocimientos previos de los trabajadores con respecto a la Gestión administrativa y el control interno.
- Lograr que los trabajadores se identifiquen con el correcto manejo del control interno al interior de la empresa en las que ellos laboran.
- Motivarlos a practicar una comunicación constante y asertiva entre todos los miembros del equipo de trabajo de la organización.
- Comprometer a todos los trabajadores en el desarrollo óptimo de los objetivos y las actividades propias de la empresa.
- Ejecutar las estrategias de Gestión administrativa
- Lograr que la gestión administrativa fortalezca positivamente al control interno.

V. META

La propuesta de estrategias de Gestión administrativa será aplicada en su totalidad en las instalaciones de la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., en la sede de la ciudad de Chiclayo, ubicada en la Cal. M. Arteaga N° 530, urbanización Los Libertadores.

VI. ACCIONES A DESARROLLAR

Tabla 13

Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
<i>Estrategia 1:</i> Capacitación a los trabajadores en relación a las funciones generales de su puesto	Permitir un desenvolvimiento eficiente, formal y óptimo, de las actividades que realizan y del área donde laboran.	<ul style="list-style-type: none"> • Taller de capacitación para la ejecución de técnicas y procedimientos para el desempeño colectivo correcto de la empresa. • Taller de las reglas y políticas de la empresa. • Capacitación para el correcto manejo de la gestión administrativa y el control interno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo • Proyector Materiales (separatas, vídeos, otros)	Gonzáles Ballona, Dylan Montenegro Corcuera, Mayra
<i>Estrategia 2:</i> Acatamiento del orden jerárquico de la empresa	Mantener informados a los trabajadores acerca de cuál es el cargo que desempeñan en la empresa y que funciones son las que necesariamente tienen que desempeñar al interior de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar diversas charlas sobre cada uno de los cargos de la empresa. • Reuniones semanales con los empleados para reforzar temas importantes relacionados a sus funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo • Proyector Materiales (separatas, vídeos, otros)	Gonzáles Ballona, Dylan Montenegro Corcuera, Mayra

<p><i>Estrategia 3:</i> Control apropiado de mercadería en cada servicio.</p>	<p>Constatar de manera minuciosa el reparto de materiales con los cuales los trabajadores podrán desarrollar sus actividades de forma correcta y garantizando su desenvolvimiento óptimo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conteo de la mercadería que se cuenta. • División de la mercadería de acuerdo al uso y área que pertenecen. • Tener todo en orden al interior y fuera del transporte. 	<p>Materiales de escritorio (papelotes, hojas bond, lapiceros, otros)</p>	<p>Gonzáles Ballona, Dylan Montenegro Corcuera, Mayra</p>
<p><i>Estrategia 4:</i> Analizar resultados actuales</p>	<p>Comunicar a la empresa en general los resultados de dicha implementación actual, realizar nuevas actividades que logren un mayor impacto en nuevos procesos .</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar material por escrito donde este toda la información y así ser entregada a cada uno del personal. • Investigar más a fondo a la competencia. • Plantear nuevos objetivos a corto plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo • Proyector • Materiales de escritorio (hojas bond) 	<p>Gonzáles Ballona, Dylan Montenegro Corcuera, Mayra</p>

Fuente: Elaboración propia

VII. FINANCIAMIENTO

Tabla 14: *Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta*

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/.)
1	Cartas de invitación a talleres	8	16
2	USB	1	25
3	Pizarra acrílica	1	50
4	Plumones acrílicos	2	6
5	Mota	1	2
6	Folders	8	40
7	Tripticos	40	40
8	Separatas	8	40
9	Hojas bond	80	4
10	Cuadernillos	8	32
11	Lapiceros	8	8
12	Refrigerios	40	200
Total (S/.)			463

Fuente: Elaboración Propia

VIII. CRONOGRAMA

Tabla 15: *Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta*

Estrategias	Fecha	Lugar	Responsables	Presupuesto
<i>Estrategia 1:</i> Capacitación a los trabajadores en relación a las funciones generales de su puesto	Julio 2021	Instalaciones Empresa de Transportes de carga Carlos & Angie S.A.C.	Dylan Gonzáles Ballona Mayra Montenegro Corcuera	S/. 90
<i>Estrategia 2:</i> Acatamiento del orden jerárquico de la empresa	Julio 2021	Instalaciones Empresa de Transportes de carga Carlos & Angie S.A.C.	Dylan Gonzáles Ballona Mayra Montenegro Corcuera	S/. 90
<i>Estrategia 3:</i> Control apropiado de mercadería en cada servicio.	Julio 2021	Instalaciones Empresa de Transportes de carga Carlos & Angie S.A.C.	Dylan Gonzáles Ballona Mayra Montenegro Corcuera	S/. 90
<i>Estrategia 4:</i> Analizar resultados actuales	Julio 2021	Instalaciones Empresa de Transportes de carga Carlos & Angie S.A.C.	Dylan Gonzáles Ballona Mayra Montenegro Corcuera	S/. 90

Fuente: Elaboración propia

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO CARLOS & ANGIE S.A.C.

CAPITULO I

ARTICULO 1°. El presente es el Reglamento de Trabajo prescrito por la empresa **TRANSPORTES DE CARGA CARLOS & ANGIE S.A.C.**, domiciliada en la Calle M. Arteaga Nro. 530 de la ciudad de Chiclayo y a sus disposiciones quedan sometidos tanto la organización como todos sus trabajadores. Este Reglamento forma parte de los contratos individuales de trabajos escritos o verbales, acreditados o que se acrediten con todos los empleados, el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, manuales de funciones, circulares publicadas y en general, todas aquellas instrucciones distribuidas por el empleador, salvo estipulaciones, que sin embargo solo pueden ser favorables al colaborador y de la misma forma, este reglamento tiene alcance para terceros que hagan parte de la organización.

La empresa **TRANSPORTES DE CARGA CARLOS & ANGIE S.A.C.** tiene como objetivo principal las prestaciones de servicios de transporte especial de mercadería en camiones frigoríficos a diversos supermercados del país, guiados por altos estándares de calidad.

CAPITULO II

HORARIO DE TRABAJO

ARTICULO 2°. La jornada ordinaria de trabajo para varones y mujeres mayores de edad es de doce (12) horas diarias. **Carlos & Angie S.A.C.** tiene la potestad de imponer en sus trabajadores su horario de salida y, de entrada, de acuerdo a las horas pertinentes que se mencionan en el **Artículo 1**. Así mismo, puede realizar los traslados de sus trabajadores, de un turno a otro de acuerdo a las necesidades del servicio y de los frentes de trabajo, previo aviso al colaborador.

A continuación, se expresan las horas de entrada y salida de los trabajadores:

Días laborales del personal, el cual debe estar 5 minutos antes para iniciar puntual sus actividades.

Tabla 16: *Horario de Trabajo*

DESCRIPCION	DE	HASTA
TURNO 1		
LUNES A VIERNES	HORA INICIO	HORA FIN
MAÑANA	08:00 a. m.	12:30 p. m.
ALMUERZO	12:30 p. m.	02:00 p. m.
TARDE	02:00 p. m.	06:00 p. m.
SÁBADO	HORA INICIO	HORA FIN
MAÑANA	08:00 a. m.	01:30 p. m.
DOMINGO	DESCANSO	DESCANSO

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17: *Días laborales del personal de Coordinadores*

DESCRIPCION	DE	HASTA
TURNO 1		
LUNES A DOMINGO	HORA INICIO	HORA FIN
MAÑANA	07:00 a. m.	07:00 p. m.
NOCHE	07:00 p.m	07: 00 a. m.

Fuente: Elaboración propia

En la semana tiene derecho a tres días de descanso el cual será programado por la empresa que puede coincidir con el día domingo.

Tabla 18: *Días laborales del personal Operativo - Conductores*

DESCRIPCION	DE	HASTA
TURNO 1		
LUNES A SABADO	HORA INICIO	HORA FIN
MAÑANA	04:00 a. m.	08:00 a. m.
DESCANSO	08:00 a. m.	2:00 p. m.
TARDE	02:00 p. m.	6:00 p. m.
NOCHE	08:00 p. m.	4:00 a.m.

Fuente: Elaboración propia

La Gerencia General podrá modificar el horario de trabajo a la totalidad de sus trabajadores o parte de ellos, comunicándole oportunamente a los mismos.

CAPITULO III

ORDEN JERÁRQUICO

ARTICULO 3°. El orden jerárquico se basa principalmente en los cargos existentes en la empresa, y es el siguiente. En primer lugar, conocerá de los asuntos el gerente general, el cual dará trámite y diligencia a cualquier asunto, cuando los casos sean de mayor relevancia, se remitirán al asesor legal, para que este sea quien tome las determinaciones del caso.

PARÁGRAFO 1.: De los cargos en mención, quien tiene la potestad de imponer las sanciones disciplinarias a los colaboradores de la empresa, es el Gerente General.

PARÁGRAFO 2.: Cada una de las personas que tengan trabajadores bajo su dirección y manejo, están obligadas a exigir el cumplimiento de las reglas y sistemas de la empresa, a vigilar directamente las labores, a atender las necesidades del personal bajo su mando, a supervisar los roles de cada uno, manteniendo el orden y la disciplina, hacer a cada trabajador las observaciones y correcciones a que haya lugar con la obligación de informar al respectivo superior por escrito de todas las irregularidades que observe en el servicio del cargo.

CAPITULO IV

OBLIGACIONES ESPECIALES PARA EL EMPLEADOR Y LOS TRABAJADORES

ARTICULO 4°. Son obligaciones especiales del empleador.

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
2. Encaminar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades laborales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.

4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
 5. Reportar los accidentes de trabajo ante la MTPE y/o donde se encuentren afiliados los trabajadores dentro de las primeras 48 horas posteriores a la ocurrencia del mismo.
 6. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, sus creencias y sentimientos.
 7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado previo pago de derechos de expedición de certificación laboral, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen ocupacional y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considera que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos cinco (5) días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente, En tal caso cesa la obligación de **Carlos & Angie**.
- Si el trabajador debe movilizarse a otro lugar por orden de **Carlos & Angie**, esta le debe costear su traslado hasta la cantidad de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador, se entienden comprendidos los de familiares que con él convivieren.
8. Afiliar al trabajador, una vez inicie el contrato de trabajo, a los seguros en pensión, salud y riesgos laborales, y al bono de asignación familiar, una vez sean aportados los documentos necesarios para tales gestiones.
 9. Abrir y llevar al día los registros de horas extras que ordena la Ley.
 10. Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados.
 11. Conservar el puesto a los empleados que estén disfrutando de los descansos remunerados, o por licencia de enfermedad motivada en el embarazo o parto.

12. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos o que, si acude a un preaviso, éste expire durante los descansos o licencias mencionadas.

13. Cumplir los reglamentos establecidos y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las Leyes.

ARTICULO 5°. Son obligaciones especiales del trabajador

1. Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados, observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta el empleador o sus representantes según el orden jerárquico establecido.

2. Dar aviso a sus superiores o reportar los accidentes de trabajo sufridos por sí mismo o por alguno sus compañeros.

3. No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo, especialmente sobre asuntos que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al empleador, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.

4. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.

5. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores, subalternos y compañeros.

6. Comunicar oportunamente a **Carlos & Angie** las observaciones que estimen conducentes a evitarle daños y perjuicios.

7. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.

8. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por autoridades del rubro y observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades laborales.

9. Registrar en las oficinas de **Carlos & Angie** su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra.
10. Observar con la mayor diligencia y cuidado las normas mínimas de aseo personal y de su sitio de trabajo.
11. Cumplir el contrato de trabajo y prestar todos sus servicios de manera puntual, cuidadosa y diligente en el lugar, tiempo y demás condiciones acordadas.
12. Ejecutar todas las labores que se le encomienden según su cargo a satisfacción del empleador.
13. Ejecutar la labor ordenada en el tiempo determinado por el empleador, siempre y cuando no implique un perjuicio para el trabajador.
14. Dar pleno rendimiento en el desempeño de su labor, trabajar de manera efectiva la jornada reglamentaria, el tiempo extra, el acordado en días domingos y festivos en que tuviere que prestar sus servicios a la empresa y en general trabajar y con gran sentido de colaboración.
15. Asistir con puntualidad al trabajo según el horario fijado por el empleador, o el acorde a su cargo.
16. Someterse a todas las medidas de control que establezca el empleador, a fin de obtener la puntual asistencia al trabajo.
17. Observar y cumplir estrictamente el procedimiento establecido por la empresa para la legalización de incapacidades, novedades, permisos remunerados y no remunerados.
18. Usar las máquinas, herramientas, vehículos, útiles, materiales, elementos de trabajo y equipos suministrados por la empresa solamente en beneficio de esta; con plena lealtad y evitando hacer, apropiarse o propiciar actos indebidos con ella.
19. Procurar que las máquinas, herramientas, vehículos, útiles, materiales, elementos de trabajo y equipos suministrados por **Carlos & Angie** den el máximo rendimiento y el mínimo de desperdicio. El empleado se obliga a dar aviso inmediato a sus superiores cuando note algún daño, desperfecto o desperdicio en las máquinas, herramientas, vehículos, útiles, materiales, elementos de trabajo y equipos suministrados por **Carlos & Angie**.

CAPITULO V
SALARIO MÍNIMO, CONVENCIONAL, LUGAR, DIAS, HORAS DE PAGO Y
PERIODOS QUE LO REGULAN

ARTICULO 6°. Formas y libertad de estipulación

1. **Carlos & Angie** y el trabajador pueden acordar libremente el salario en sus distintas modalidades como por unidad de tiempo, por destajo, por tarea, etcétera, pero siempre respetando el salario mínimo legal.

ARTICULO 7°. Se denomina jornal al salario estipulado por días, y sueldo estipulado por periodo mayores.

ARTICULO 8°. Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después que este cese.

ARTICULO 9°. El salario se pagará al trabajador directamente transferido a la cuenta bancaria o en cheque en caso de presentar alguna situación especial con previa solicitud.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

FINALIDAD: Se ha elaborado el Manual de Organización y Funciones (M.O.F) de la empresa de transporte Carlos & Angie SAC, con el fin de dar a conocer las disposiciones que garanticen un mejor desenvolvimiento grupal, armónico, coherente, eficaz, en concordancia con la gerencia. El presente MOF, se desarrolló teniendo en cuenta la estructura organizacional, funciones y en base a los requerimientos de los cargos considerados por cada uno del personal de esta empresa.

ALCANCE: El ámbito de aplicación del presente documento está conformado por los diversos trabajadores de la empresa de Transporte Carlos & Angie S.A.C del departamento de Lambayeque, conformado por un gerente general encargado directamente de la secretaría de esta empresa, teniendo como cargo indirecto con el contador, con los cuatro choferes y uno auxiliar, teniendo como fin de mantenerlo actualizado, también tiene que ver con el análisis y evaluación que proponga con el fin de alcanzar los resultados que beneficien la gestión en la entidad.

BASE LEGAL DE MANUAL:

LEY GENERAL DE SOCIEDADES

ARTÍCULO 1° OBJETO DE LA LEY. La presente ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

ARTÍCULO 2° DEFINICIÓN DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA. La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

ARTÍCULO 3° CARACTERÍSTICAS MYPE

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

A) El número total de trabajadores:

- La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive
- La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive

B) Niveles de ventas anuales:

- La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT
- La pequeña empresa partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Reglamento para Mypes – leyes

SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Artículo 234.- Requisitos. La sociedad anónima puede sujetarse al régimen de la sociedad anónima cerrada cuando tiene no más de veinte accionistas y no tiene acciones inscritas en el Registro Público del Mercado de Valores. No se puede solicitar la inscripción en dicho registro de las acciones de una sociedad anónima cerrada.

Artículo 235.- Denominación. La denominación debe incluir la indicación "Sociedad Anónima Cerrada", o las siglas S.A.C.

Artículo 236.- Régimen. La sociedad anónima cerrada se rige por las reglas de la presente Sección y en forma supletoria por las normas de la sociedad anónima, en cuanto le sean aplicables.

Artículo 237.- Derecho de adquisición preferente. El accionista que se proponga transferir total o parcialmente sus acciones a otro accionista o a terceros debe comunicarlo a la sociedad mediante carta dirigida al gerente general, quien lo pondrá en conocimiento de los demás accionistas dentro de los diez días

siguientes, para que dentro del plazo de treinta días puedan ejercer el derecho de adquisición preferente a prorrata de su participación en el capital.

En la comunicación del accionista deberá constar el nombre del posible comprador y, si es persona jurídica, el de sus principales socios o accionistas, el número y clase de las acciones que desea transferir, el precio y demás condiciones de la transferencia.

El precio de las acciones, la forma de pago y las demás condiciones de la operación, serán los que le fueron comunicados a la sociedad por el accionista interesado en transferir. En caso de que la transferencia de las acciones fuera a título oneroso distinto a la compraventa, o a título gratuito, el precio de adquisición será fijado por acuerdo entre las partes o por el mecanismo de valorización que establezca el estatuto. En su defecto, el importe a pagar lo fija el juez por el proceso sumarísimo.

El accionista podrá transferir a terceros no accionistas las acciones en las condiciones comunicadas a la sociedad cuando hayan transcurrido sesenta días de haber puesto en conocimiento de ésta su propósito de transferir, sin que la sociedad y/o los demás accionistas hubieran comunicado su voluntad de compra.

El estatuto podrá establecer otros pactos, plazos y condiciones para la transmisión de las acciones y su valuación, inclusive suprimiendo el derecho de preferencia para la adquisición de acciones.

Artículo 238.- Consentimiento por la sociedad. El estatuto puede establecer que toda transferencia de acciones o de acciones de cierta clase quede sometida al consentimiento previo de la sociedad, que lo expresará mediante acuerdo de junta general adoptado con no menos de la mayoría absoluta de las acciones suscritas con derecho a voto. La sociedad debe comunicar por escrito al accionista su denegatoria a la transferencia. La denegatoria del consentimiento a la transferencia determina que la sociedad queda obligada a adquirir las acciones en el precio y condiciones ofertados. En cualquier caso, de transferencia de acciones y cuando los accionistas no ejerciten su derecho de adquisición preferente, la sociedad podrá adquirir las acciones por acuerdo adoptado por una mayoría, no inferior a la mitad del capital suscrito.

Artículo 239.- Adquisición preferente en caso de enajenación forzosa. Cuando proceda la enajenación forzosa de las acciones de una sociedad anónima cerrada, se debe notificar previamente a la sociedad de la respectiva resolución judicial o solicitud de enajenación. Dentro de los diez días útiles de efectuada la venta forzosa, la sociedad tiene derecho a subrogarse al adjudicatario de las acciones, por el mismo precio que se haya pagado por ellas.

Artículo 240.- Transmisión de las acciones por sucesión. La adquisición de las acciones por sucesión hereditaria confiere al heredero o legatario la condición de socio. Sin embargo, el pacto social o el estatuto podrá establecer que los demás accionistas tendrán derecho a adquirir, dentro del plazo que uno u otro determine, las acciones del accionista fallecido, por su valor a la fecha del fallecimiento. Si fueran varios los accionistas que quisieran adquirir estas acciones, se distribuirán entre todos a prorrata de su participación en el capital social. En caso de existir discrepancia en el valor de la acción se recurrirá a tres peritos nombrados uno por cada parte y un tercero por los otros dos. Si no se logra fijar el precio por los peritos, el valor de la acción lo fija el juez por el proceso sumarísimo.

Artículo 241.- Ineficacia de la transferencia. Es ineficaz frente a la sociedad la transferencia de acciones que no se sujete a lo establecido en este título.

Artículo 242.- Auditoría externa anual. El pacto social, el estatuto o el acuerdo de junta general adoptado por el cincuenta por ciento de las acciones suscritas con derecho a voto, puede disponer que la sociedad anónima cerrada tenga auditoría externa anual.

Artículo 243.- Representación en la junta general. El accionista sólo podrá hacerse representar en las reuniones de junta general por medio de otro accionista, su cónyuge o ascendiente o descendiente en primer grado. El estatuto puede extender la representación a otras personas.

Artículo 244.- Derecho de separación. Sin perjuicio de los demás casos de separación que concede la ley, tiene derecho a separarse de la sociedad anónima cerrada el socio que no haya votado a favor de la modificación del régimen relativo a las limitaciones a la transmisibilidad de las acciones o al derecho de adquisición preferente.

Artículo 245.- Convocatoria a Junta de Accionistas. La junta de accionistas es convocada por el directorio o por el gerente general, según sea el caso, con la anticipación que prescribe el artículo 116 de esta ley, mediante esquelos con cargo de recepción, facsímil, correo electrónico u otro medio de comunicación que permita obtener constancia de recepción, dirigidas al domicilio o a la dirección designada por el accionista a este efecto.

Artículo 246.- Juntas no presenciales. La voluntad social se puede establecer por cualquier medio sea escrito, electrónico o de otra naturaleza que permita la comunicación y garantice su autenticidad. Será obligatoria la sesión de la Junta de Accionistas cuando soliciten su realización accionistas que representen el veinte por ciento de las acciones suscritas con derecho a voto.

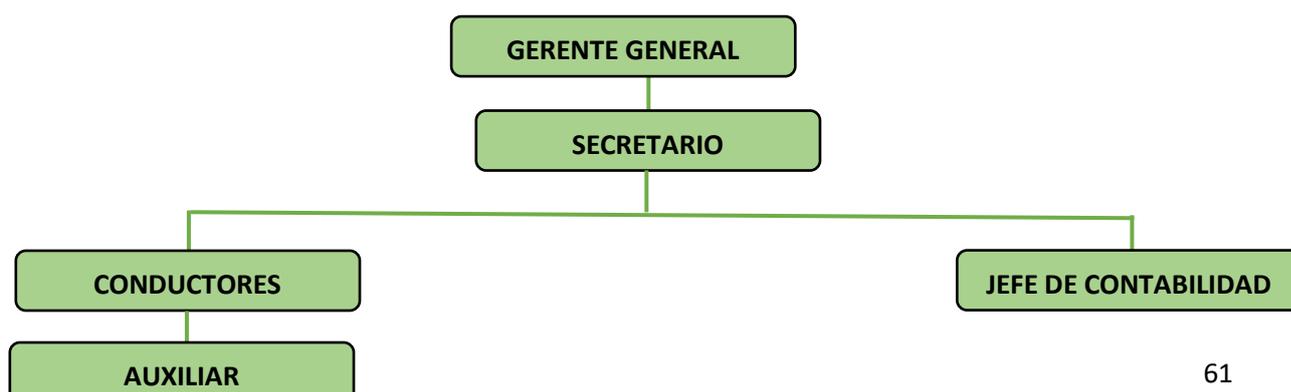
Artículo 247.- Directorio facultativo. En el pacto social o en el estatuto de la sociedad se podrá establecer que la sociedad no tiene directorio. Cuando se determine la no existencia del directorio todas las funciones establecidas en esta ley para este órgano societario serán ejercidas por el gerente general.

Artículo 248.- Exclusión de accionistas. El pacto social o el estatuto de la sociedad anónima cerrada puede establecer causales de exclusión de accionistas. Para la exclusión es necesario el acuerdo de la junta general adoptado con el quórum y la mayoría que establezca el estatuto. A falta de norma estatutaria rige lo dispuesto en los artículos 126 y 127 de esta ley.

El acuerdo de exclusión es susceptible de impugnación conforme a las normas que rigen para la impugnación de acuerdos de juntas generales de accionistas.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA EMPRESA CARLOS & ANGIE SAC

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ESTRUCTURA ORGÁNICA

Nº de orden	DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGANICA Y CARGOS CLASIFICADOS	TOTAL	OBSERVACIÓN
1	Gerente	1	
1	Secretario	1	
1	Contador	1	CONFIDENCIAL
4	Conductores	4	
1	Auxiliar	1	

Órgano de dirección: Gerente general y secretario

Órgano de línea: Contador

Tabla 19: *Cuadro de cargos*

Fuente: Elaboración propia

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS A NIVEL DE CARGOS

HOJA DE ESPECIFICACIÓN DE FUNCIONES

DENOMINACION DEL CARGO: GERENTE

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Planeación de actividades que se desarrollan dentro de la empresa
2. Definir a donde se va a dirigir la empresa en corto y largo plazo
3. Fijar una serie de objetivos que marcan el rumbo y el trabajo de la organización
4. Evaluar los asuntos financieros.

LINEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Responsabilidad:

Mando directo con el siguiente cargo:

Secretario

Mando indirecto con los siguientes cargos:

Contador

Choferes

Auxiliar

Línea de autoridad: No tiene

REQUISITOS MÍNIMOS:

Estudios completos con la especialidad

Capacitación especializada en el área

Amplia experiencia en la dirección de programas del área

HOJA DE ESPECIFICACIÓN DE FUNCIONES

DENOMINACION DEL CARGO: SECRETARIO

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Formular acciones para el desarrollo del transporte y sus servicios
2. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales de los trasportes
3. Autorizar y modificar las tarifas de sus servicios
4. Otorgar el pago de cada trabajador
5. Reunir a cada uno de los trabajadores y ver su desarrollo laboral

LÍNEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Responsabilidad: Persona que se responsabiliza del contador, choferes y auxiliar

Línea de autoridad: No tiene

REQUISITOS MÍNIMOS:

Estudios terminados y completos

Conocimientos en redacción

Experiencia en labores de gerencia

Experiencia en labores administrativas

HOJA DE ESPECIFICACIÓN DE FUNCIONES

DENOMINACION DEL CARGO: CONTADOR

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Documentar informes financieros
2. Analizar las ganancias y gastos
3. Redactar informes sobre el estado financiero de sus clientes
4. Manejar registros y presupuestos financieros
5. Reportar irregularidades
6. Calcular monto del pago que se debe hacer de impuestos

LINEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Responsabilidad: Evaluar los gastos de forma general de la empresa

Línea de autoridad: No tiene

REQUISITOS MÍNIMOS:

Estudios completos y terminados

Habilidad profesional vigente

Constancia de haber tenido experiencia por lo menos 2 años

HOJA DE ESPECIFICACIÓN DE FUNCIONES

DENOMINACION DEL CARGO: CHOFERES

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Conducir adecuadamente el vehículo asignado
2. Cumplir con las normas sobre el uso, conservación y mantenimiento de los vehículos
3. Comprobar diariamente el estado y funcionamiento del vehículo asignado
4. Presentar las facturas respectivas de cada entrega
5. Otras funciones que le asigne el gerente

LÍNEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Responsabilidad: Transportar el material indicado a las diferentes tiendas del supermercado METRO.

Línea de autoridad: No tiene

REQUISITOS MÍNIMOS:

Secundaria completa

Brevete profesional según su categoría A1 y A2B

Amplia experiencia de 3 años en conducción de camiones frigoríficos

HOJA DE ESPECIFICACIÓN DE FUNCIONES

DENOMINACION DEL CARGO: AUXILIAR

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.
2. Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.
3. Manipular correctamente la rampa del camión

LINEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Responsabilidad: Manejar carga indicada a cada tienda correspondiente

Línea de autoridad: No tiene

REQUISITOS MÍNIMOS:

Secundaria completa

DNI vigente

REFERENCIAS

- Cedeño, R. (2017). *La legislación del proceso de transporte de carga para las empresas transportistas*. [página web]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181562407004/html/index.html>.
- Zamorano, M. (2017). *Desarrollo de modelo de gestión interna para empresa de transporte de carga por carretera*. [página web]. Disponible en: <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23003/3560900231917UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Rubio, M. (2018). *El control interno y su contribución a la mejora de la gestión empresarial en la empresa de transportes Via S.A.C, distrito de Trujillo*. [página web]. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4326/1/RE_CONT_ROSA.RUBIO_NELIDA.VILLANUEVA_CONTROL.INTERNO_DATOS.PDF
- Mamai, J. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la empresas de transporte del Perú: cosa empresa R&S Contratistas Generales*. [página web]. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3484>.
- Condori, M. (2016). *El control de los ingresos y su implicancia en la liquidez de la empresa Transportes Jacanbus S.A.C*. [página web]. Disponible en: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/137/TRANSPORTES%20JACANBUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Huaman, F. (2017). *El control interno en el flujo de pasajes en la empresa de Transportes El Cumbe S.A.C*. [página web]. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4284/Huaman%20Huaman%20-%20Rodas%20Portilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Concha, L. (2015). *Gestión administrativa y contable en la empresa de transportes Virgen del Carmen de Huarcocondo, Anta – Cusco 2015*. [página web]. Disponible en: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1702/3/Hardy_Tesis_bachiller_2016.pdf

- Alegria, Z. (2019). *Gestión administrativa en las empresas de Transporte de carga y depósito temporal*, Lima 2019. [página web]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3143/TESIS%20Alegria%20Suzette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, L (2016). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*, [página web]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Barreto, S y Caballero, J. (2018) *Influencia de la gestion administrativa* [página web]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/305/TESIS%20%20BARRETO%20Y%20CABALLERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Golafshani, N. (2016). *Understanding Reliability and Validity in Second Edition*. Toronto, Toronto: Editorial Volume
- Hartmann P., Apaolaza V., Forcada F.J (2015). *El efecto del posicionamiento en la lealtad del cliente: Un análisis empírico para el caso de Iberdrola. Cuadernos de Gestión*. [página web]. Disponible en: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/15756/tesisUPV3729.pdf?sequence=1>
- Diaz. M (2016). *Casos practivos de la gestion administrativa*. [página web]. Disponible en: <https://www.negociosyemprendimiento.org/2013/07/libros-gratis-administracion-gestion-empresas.html>
- Vargas, D. A. (2018). *Estrategias de Gestión administrativa*. [página web]. Disponible en: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/589>
- Placencia, A. (2017). *Aplicación de las estrategias de en la Gestión admnistrativa para el mejoramiento de las empresas*. [página web]. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2319>
- Condezo, W. (2018). *El control interno como instrumento de la gestión y su contribución para combatir con los fracasos empresariales*. [página web]. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/551/1/TESIS%20CONDEZO%20%20Y%20%20%20CRISTOBAL..pdf>

- Inga, P. (2017). *El control interno para la eficiencia administrativa de las empresas de transporte de carga*. [página web]. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1600/CONTROL%20INTERNO%20PARA%20LA%20EFICIENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, E. (2015). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa de transporte Sambel*. [página web]. Disponible en: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>
- Layme, S. (2015). *Evaluación de los componentes del sistema interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social*. [página web]. Disponible en: http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/22/Egla_Tesis_titulo_2_015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, P. (2019). *Propuesta del sistema de control interno para mejorar el proceso de afectación en las empresas de transporte de carga en Jaén*. [página web]. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6657/Quispe%20Estela%20C%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Roque, J. (2016). *Estrategias de gestión administrativas en la mejora del desempeño laboral*. [página web]. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf?sequence=1>
- Frando, M. (2017). *Gestión administrativa de transporte y logística*. [página web]. Disponible en: <https://www.e-ducalia.com/archivo/muestra-gestion-admin-transporte-logistica-pdf.pdf>
- Mamani, F. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas de transporte del Perú*. [página web]. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3484/CONTROL%20INTERNO%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20EMPRESAS%20DE%20TRANSPORTE%20MAMANI%20OLIVARES%20JUANA%20JOSEFINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Huallpa, V. (2017). *Gestión administrativa de la empresa Marasal S.A.* [página web]. Disponible en: http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2279/253T20160265_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Rubio, R. (2018). *El control interno y su contribución a la mejora de la gestión empresarial en la empresa de transportes vía S.A.C.* [página web]. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4326/1/RE_CONT_ROSA.RUBIO_NELIDA.VILLANUEVA_CONTROL.INTERNO_DATOS.PDF
- Morales, A. (2016). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa de Transportes.* [página web]. Disponible en: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10691/CB-0521793.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernandez, F. (2017). *Control interno en empresa de transporte de carga.* [página web]. Disponible en: https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/11884/Trabajo_Final_de_Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, E. (2016). *Control interno para el fortalecimiento de la eficiencia administrativa de las empresas de transporte de pasajeros interprovincial.* [página web]. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3289/Castro%20Quispe-Paredes%20Cervantes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Farfan, E. (2017). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú en empresas de transporte.* [página web]. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3815/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MEJIA_FARFAN_EL_IZABETH_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, C. (2016). *Control interno y la mejora continua de las empresas de transporte de carga pesada en la región Junín.* [página web]. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2453/Quispe%20Coronel-Ramos%20Cervantes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo N°1

Resolución de Carrera Profesional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN DE CARRERA PROFESIONAL N° 0164-2021-UCV-VA-P01-P02/

Chiclayo, 21 de abril de 2021.

VISTO:

El informe de la asesora Mgtr. Patricia Ivonne Chavez Rivas sobre el registro de investigaciones presentado a la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo, el cual solicita se emita la Resolución de Aprobación de Proyecto de Investigación, y:

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 31° del Reglamento de Investigación señala: SE ENTIENDE POR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EL PLAN QUE PRESENTA LA ELABORACIÓN SISTEMÁTICA DE UN PROBLEMA CIENTÍFICO CON UNA ESTRUCTURA TEÓRICA METODOLÓGICA EN LA CUAL SE DEFINE CLARAMENTE LOS COMPONENTES CIENTÍFICOS Y ADMINISTRATIVOS A PARTIR DE LOS CUALES SE PUEDE EVALUAR LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Que, en el artículo 6° del Reglamento de Investigación en su Capítulo I, señala: LAS INVESTIGACIONES QUE PUEDAN DESARROLLAR LAS FACULTADES DEBERÁN OBSERVAR LAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN ESTABLECIDAS POR LAS UNIDADES ACADÉMICAS ADSCRITAS A LA MISMA.

Que, el alumno (a) MONTENEGRO CORDUERA MAYRA MASSIEL y GONZALES BALLONA YANNICK SHARIFF DYLAN DE JESUS ha sustentado ante el (la) docente Mgtr. Patricia Ivonne Chavez Rivas, obteniendo nota aprobatoria y ha cumplido con los requisitos establecidos por la Ley Universitaria N° 30220 y el Reglamento de Investigación:

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: APROBAR el Proyecto de Investigación titulado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES CARLOS & ANGBIE S.A.C., CHICLAYO** cuya Línea de Investigación es: **GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**, a cargo del (la) alumno(s) MONTENEGRO CORDUERA MAYRA MASSIEL y GONZALES BALLONA YANNICK SHARIFF DYLAN DE JESUS de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo.

ARTÍCULO 2°: DESIGNAR como docente asesor a la Mgtr. Patricia Ivonne Chavez Rivas, del proyecto de investigación mencionado en el Artículo Primero.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Mgtr. Cesar Eduardo Pinedo Lozano
Coordinador de la Escuela de Administración

CC: DI, Programa Académico, Archivo.

Anexo N°2

Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variable independiente

VARIABLES	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa es la agrupación de conveniencias, ejercicios y componentes que acceden manejar los recursos humanos, instrumentos financieros de una organización, a su vez se encarga de afianzar el buen ejercicio, a través de una excelente organización y gestión de las actividades, las cuales se ejecutarán en el transcurso de la formulación. De Andrés (2015), p. 30	Abarca el funcionamiento óptimo de un área fundamental de la empresa, para que esta se desempeñe organizacionalmente de la mejor manera,	PLANIFICACIÓN	Misión Visión Objetivos Estrategias Políticas y reglas		Ordinal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			ORGANIZACIÓN	Manual de funciones Organigrama Manual de procedimiento			
			DIRECCIÓN	Delegación de autoridad Responsabilidad Liderazgo Motivación Comunicación			

CONTROL

Parámetros
Cumplimiento de
objetivos

Tabla 2: Operacionalización de variable independiente

VARIABLES	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
CONTROL INTERNO	El control Interno influye en el cumplimiento de las metas de los distintos puestos de la organización, a base de la rápida atención, rastreo y actividad de las exigencias para ser parte del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (DAPRE). Lugozzo (2016) p. 60.	Se centra principalmente en el manejo interno de la empresa y de cómo viene llevando la relación y las funciones de trabajadores y altos directivos.	AMBIENTE DE CONTROL	Compromiso de los trabajadores Autoridad y responsabilidad Competitividad		Ordinal	Técnica: Encuesta Instrumento : Cuestionario
			EVALUACIÓN DE RIESGOS	Revisión de manuales de procedimiento Revisión de funciones			
			ACTIVIDAD DE CONTROL	Anticipación y prevención de problemas Herramientas de evaluación Motivación al personal			
			INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Conocimiento de propósitos generales			

Medios de comunicación

Colaboración conjunta del
personal

SUPERVISIÓN

Evaluación de las situaciones del ambiente

O MONITOREO

Revisión del manejo empresarial

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:	“Gestión Administrativa para mejorar el control interno en la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo”
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Gestión de Organizaciones
AUTOR(ES):	- Yannick Shariff Dylan de Jesús Gonzales Ballona - Mayra Masiel Montenegro Corcuera

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa es la agrupación de conveniencias, ejercicios y componentes que acceden manejar los recursos humanos, instrumentos financieros de una organización, a su vez se encarga de afianzar el buen ejercicio, a través de una excelente organización y gestión de las actividades, las cuales se ejecutarán en el transcurso de la formulación. De Andrés (2015), p. 30	Abarca el funcionamiento óptimo de una área fundamental de la empresa, para que esta se desempeñe organizacionalmente de la mejor manera.	PLANIFICACIÓN ORGANIZACIÓN	Misión Visión Objetivos Estrategias Políticas y reglas Manual de funciones Organigrama Manual de procedimiento	ORDINAL

			DIRECCIÓN	Delegación de autoridad Responsabilidad Liderazgo Motivación Comunicación	
			CONTROL	Parámetros Cumplimiento de objetivos	

			ACTIVIDADES DE CONTROL	Anticipación y prevención de problemas Herramientas de evaluación de actividades Motivación de personal	
			INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Conocimiento de los propósitos generales Medios de comunicación Colaboración conjunta del personal	
			SUPERVISIÓN O MONITOREO	Evaluación de las situaciones del ambiente Revisión del manejo empresarial	

Anexo N°4

Entrevista

La presente entrevista fue ejecutada al gerente general de la empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo, con el objetivo de recabar el mayor número de información posible necesaria para que nuestro estudio se desarrolla de una manera mucho más eficiente.

PREGUNTAS

1. ¿En el entorno laboral que se desenvuelve, son conscientes de los planes a largo plazo de la empresa?

Por supuesto, porque las ideas(sueños), las convertimos en metas a las mismas que al ponerle pasos a seguir, se ha transformado en un plan y este plan apoyado por acciones:

- 1.-Eficiencia.honrradez y mejora del servicio.
- 2.-Puntualidad y cumplimiento al pie de la letra con el Sistema financiero.
- 3.- Sunat.
- 4.- Trato al personal.

Todo esto a largo plazo se convierte en realidad.

2. ¿Está comprometido con la visión que maneja la empresa?

Al 100% porque deseo crecer a nivel regional y expandirnos a nivel nacional.

3. ¿Se están cumpliendo los objetivos trazados por la empresa?

En efecto porque hemos alcanzado logros al trabajar como equipo.

4. ¿Cree que se están cumpliendo con las políticas y reglas que maneja la empresa?

Sí, porque las directrices o guías, que se establecen cumplan con los objetivos de la empresa.

5. ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos de cada uno de los trabajadores?

Manual propiamente dicho no, Pero tenemos las capacitaciones que les damos a todos los miembros de la empresa y contamos con un plan de contingencia para todas las eventualidades que se puedan presentar.

6. ¿Cuándo se desarrolla una comunicación asertiva es más fácil el trabajo en equipo?

Por supuesto porque todas trabajamos con la misma idea, las mismas ganas de mejorar cada día el trabajo(servicio).

7. ¿Se cumple con todas las responsabilidades encargada a los trabajadores?
Creo que los 9 años de existencia y permanencia en las empresas: METRO y KR. Son garantía suficiente de que se cumplen todas las responsabilidades.
8. ¿Considera que sus habilidades y conocimientos son suficiente para tener una labor eficiente?
No solo las habilidades y conocimiento son necesarias para realizar una labor eficiente, sino también las buenas relaciones.
9. ¿Es conveniente detectar problemas desde su origen para evitar falencias a futuro?
Los golpes de la vida son el mejor maestro y si es muy bueno detectar problemas desde su origen, para evitar errores a futuro.
10. ¿Es fundamental identificar excesos o defectos en la cantidad de personal operativo?
Sí, porque contaminan al grupo.
11. ¿Considera que los reconocimientos son importantes para que un trabajador se sienta motivado?
Es fundamental, el reconocimiento al personal porque sirve de ejemplo para el equipo siga su ejemplo.
12. ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos de la empresa?
Sí, los socios y trabajadores que están en planilla. Los eventuales no.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Facultad de Ciencias Empresariales

Carrera de Administración

Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo.

OBJETIVO: Determinar de qué forma incide la Gestión Administrativa en el control interno de los trabajadores de Carlos & Angie S.A.C.

INSTRUCCIONES: Marque con una "X" la respuesta que crea conveniente. La encuesta está fundamentada en escala de Likert, siendo las respuestas:

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Considera que conocer la misión de su empresa es importante para su correcto desempeño laboral?					
2	¿En el entorno laboral que se desenvuelve, son conscientes de los planes a largo plazo de la empresa?					
3	¿Está comprometido con la visión que maneja la empresa?					
4	¿Se están cumpliendo los objetivos trazados por la empresa?					
5	¿Sería conveniente para la empresa formar alianzas con otras?					
6	¿Cree que se están cumpliendo con las políticas y reglas que maneja la empresa?					
7	¿Cree que influyen en el desarrollo óptimo de su organización?					
8	¿Conoce sobre la existencia de manuales de funciones en la empresa?					
9	¿Cree que es fundamental el organigrama en la empresa?					
10	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos de cada uno de los trabajadores?					
11	¿La autoridad delegada está establecida en cada área?					
12	¿Se cumple con todas las responsabilidades encargada a los trabajadores?					
13	¿Cree que el gerente de la empresa lidera positivamente a su organización?					
14	¿Es fundamental tener un buen ambiente laboral para desempeñarse de la mejor manera?					
15	¿Considera que un trabajador motivado desempeñará sus labores de manera óptima?					
16	¿Cuándo se desarrolla una comunicación asertiva es más fácil el trabajo en equipo?					
17	¿Cree que es importante la comunicación constante para el buen desarrollo colectivo en la empresa?					
18	¿Es esencial contar con parámetros de eficiencia para la evaluación de cada puesto de trabajo?					

19	¿Es fundamental el cumplimiento de objetivos para los intereses de la empresa?					
20	¿Considera que existan procedimientos que afecten y/o influyan en los objetivos que debe cumplir la empresa?					
21	¿Se siente comprometido con los objetivos principales de la empresa?					
22	¿Está satisfecho durante el tiempo que viene laborando en esta empresa?					
23	¿Considera que sus habilidades y conocimientos son suficiente para tener una labor eficiente?					
24	¿Cree que su potencial es importante para la empresa?					
25	¿Cuenta la empresa con manuales de uso y especificaciones técnicas de su servicio?					
26	¿Cree que es importante una herramienta de evaluación de las funciones que desarrolla como trabajador de la empresa?					
27	¿Es conveniente detectar problemas desde su origen para evitar falencias a futuro?					
28	¿Las soluciones planteadas por el equipo son más beneficiosas para la empresa?					
29	Cree que son necesarias las mediciones sobre el desempeño del personal?					
30	¿Es fundamental identificar excesos o defectos en la cantidad de personal operativo?					
31	¿Considera que los reconocimientos son importantes para que un trabajador se sienta motivado?					
32	¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos de la empresa?					
33	¿Influye la publicidad de su servicio en los ingresos de la empresa?					
34	¿Es indispensable una buena publicidad para atraer a más clientes?					
35	¿Considera importante el trabajo en equipo para el desempeño correcto de la empresa?					
36	¿Todos los integrantes de la organización están preparados para solucionar algún inconveniente que afronte la empresa?					
37	¿Cree que es fundamental tener a un colaborador que evalúe el manejo empresarial?					

Anexo N°5 Validación de Cuestionario

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

(Cuestionario)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión Administrativa para mejorar el control interno en la empresa de transporte,
Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo.

1.2 Investigador (a) (es):

Gonzales Ballona Yannick Shariff Dylan de Jesús
Montenegro Corcuera Mayra Massiel

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					98
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					98
Organización	Existe una organización lógica					97
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					98
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					98
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					96
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					98

PROMEDIO DE VALORACIÓN

96.8

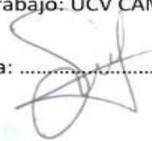
3. OPINION DE APLICABILIDAD:

La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto.....
.....

1. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: PEDRO MANUEL SILVA LEON. DNI 42763003.
Grado académico: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS....
Centro de Trabajo: UCV CAMPUS CHEPEN

Firma: Fecha: 02-11-2020



Validación de Cuestionario

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Cuestionario)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:
Gestión Administrativa para mejorar el control interno en la empresa de transporte, Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo.

1.2 Investigador (a) (es):
Gonzales Ballona Yannick Shariff Dylan
de Jesús Montenegro Corcuera Mayra
Massiel

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

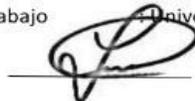
80

1. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se observa que las preguntas tienen relación con la variable de investigación por lo que es aplicable el instrumento de recolección de datos.

2. Datos del Experto.

2.1 Nombre y Apellidos : Yosip Ibrahim
Mejía Díaz 2.2 DNI : 17632352
2.3 Grado Académico : Magister
2.4 Centro de Trabajo : Universidad Cesar Vallejo

Firma



Fecha: 02/11/2020

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

(Cuestionario)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión Administrativa para mejorar el control interno en la empresa de transporte,

Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo.

1.2 Investigador (a) (es):

Gonzales Ballona Yannick Shariff Dylan de Jesús

Montenegro Corcuera Mayra Massiel

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				x	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				x	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				x	
Organización	Existe una organización lógica				x	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				x	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				x	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				x	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					x
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				x	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				x	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

75

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

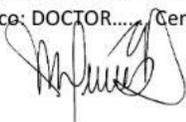
.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: LINDON VELA MELENDEZ DNI 33812802

Grado académico: DOCTOR...../Centro de Trabajo: UNPRG.

Firma:



Fecha: 05/11/2020

Validación de entrevista

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

(Entrevista)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión Administrativa para mejorar el control interno en la empresa de transporte,

Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo.

1.2 Investigador (a) (es):

Gonzales Ballona Yannick Shariff Dylan de Jesús

Montenegro Corcuera Mayra Massiel

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					98
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

94.8

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Encuentro la viabilidad y congruencia de la variable en estudio.....

.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: PEDRO MANUEL SILVA LEON. DNI 42763003.

Grado académico: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Centro de Trabajo: UCV CAMPUS CHEPEN

Firma: Fecha: 02-11-2020

.....

Validación de entrevista

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Entrevista)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:
Gestión Administrativa para mejorar el control interno en la
empresa de transporte, Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo.

1.2 Investigador (a) (es):
Gonzales Ballona Yannick Shariff Dylan
de Jesús Montenegro Corcuera Mayra
Massiel

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	

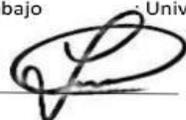
PROMEDIO DE VALORACIÓN

80

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se observa que las preguntas tienen relación con la variable de investigación por lo que es aplicable el instrumento de recolección de datos.

4. Datos del Experto.

4.1 Nombre y Apellidos : Yosip Ibrahim
Mejía Díaz 4.2 DNI : 17632352
4.3 Grado Académico : Magister
4.4 Centro de Trabajo : Universidad Cesar Vallejo



Firma

Fecha: 02/11/2020

Validación de entrevista

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Entrevista)

2. DATOS GENERALES:

2.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión Administrativa para mejorar el control interno en la empresa de transporte,
Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo.

2.2 Investigador (a) (es):

Gonzales Ballona Yannick Shariff Dylan de Jesús
Montenegro Corcuera Mayra Massiel

3. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

78

4. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....
.....

5. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: LINDON VELA MELENDEZ DNI 33812802

Grado académico: DOCTOR..... Centro de Trabajo: UNPRG.

Firma:

Fecha: 05/11/2020

Anexo N° 6

Análisis de confiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válidos	8	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	8	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	37

Anexo N°7

Carta de solicitud de la empresa de transporte Carlos & Angie S.A.C, Chiclayo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Pimentel, 3 de noviembre del 2020

CARTA N° 013-2020-UCV-CH-EPA

Señor (a):
ALDO ALFREDO MONTENEGRO ROMÁN
Gerente General de Transportes Carlos & Angie S.A.C

ASUNTO: PERMISO PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De mi especial consideración:

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

A la vez presentarle a los estudiantes MONTENEGRO CORCUERA MAYRA MASSIELY GONZALES BALLONA YANNICK SHARIFF DYLAN DE JESUS quienes son alumnos del IX ciclo de nuestra casa superior de estudios de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales; desea obtener información para su proyecto de investigación titulado "Gestión Administrativa para mejorar el control interno en la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo".

En ese sentido, solicito a su despacho el permiso correspondiente, de ser así, sírvase comunicarnos por escrito o email a administración.cix@ucv.edu.pe.

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente, me despido.

Atentamente,

Mgr. Cesar E. Pinedo Lozano
Coordinador de la Escuela de Administración

Anexo N°8

Validación de la propuesta

Estimado. Magister, Salazar Carbonel, Oscar Enrique.

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Gestión Administrativa para mejorar el control interno en la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo”**

Realizado por: Gonzales Ballona, Yannick Shariff Dylan de Jesús, Montenegro Corcuera, Mayra Massiel.

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.

BA : Bastante adecuado.

A : Adecuado

PA : Poco adecuado

NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			

III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X				
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X				
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Instrumento cumple con su objetivo.

Validado por el Magister **Oscar Enrique Salazar Carbonel**

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de

investigación Tiempo de Experiencia en Docencia

Universitaria: **07** años

Cargo Actual: **Gerente K&X Business SAC / Catedrático UNPRG y UCV**

Fecha: **05 de julio del 2021**



Validación de la propuesta

Estimado. Magister, Silva Leon, Pedro Manuel.

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada “**Gestión Administrativa para mejorar el control interno en la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo**”

Realizado por: Gonzales Ballona, Yannick Shariff Dylan de Jesús, Montenegro Corcuera, Mayra Massiel.

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	X				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	X				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	x				
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X				
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			

IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Considero congruente la aplicación de ambas variables en el siguiente proyecto de tesis

Validado por el Magister **Pedro Manuel Silva León**

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: **4 años**

Cargo Actual: DOCENTE TIEMPO PARCIAL UCV SEDE CHEPEN....

Fecha: **06 de julio del 2021**



Mg. PEDRO MANUEL SILVA LEÓN

DNI N°

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado. Magister, Cáceres, Manuel German.

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Gestión Administrativa para mejorar el control interno en la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo”**

Realizado por: Gonzales Ballona, Yannick Shariff Dylan de Jesús, Montenegro Corcuera, Mayra Massiel.

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	✓				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		✓			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	✓				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	✓				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	✓	✓			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		✓			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		✓			
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	✓				

3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		✓				
IV	Bibliografía						
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	✓					
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta						
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		✓				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	✓					
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	✓					

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el Magister MANUEL LORENZO GERMAN CACERES...

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 08 años

Cargo Actual: GERENTE GENERAL GLOBAL IRRIGATION BUSINESS

Fecha: 06-Junio-2021


Mg. Manuel Lorenzo German Cáceres

DNI N° 09448253

GLOBAL IRRIGATION BUSI.
RUC: 2060231566

Manuel L. German Cáceres
GERENTE GENERAL