



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Sistema de Control Administrativo para orientar la confianza de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Góngora Zevallos, Milagros Elizabeth. (ORCID: [0000-0002-5090-0512](https://orcid.org/0000-0002-5090-0512))

Piñin Huamán, Luis Alberto. (ORCID: [0000-0003-3688-6205](https://orcid.org/0000-0003-3688-6205))

ASESORA:

Dra. Jiménez Chinga, Regina. (ORCID: [0000-0003-4048-0929](https://orcid.org/0000-0003-4048-0929))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis a nuestros padres y hermanos por confiar siempre en nosotros y brindarnos su apoyo incondicional durante nuestra formación profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecemos al Todopoderoso por ser nuestro guía espiritual y por darnos la fuerza necesaria para culminar con éxito esta tesis; así mismo, le damos las gracias a nuestros familiares que, de una u otra manera, han sido partícipes en el apoyo de nuestra formación profesional; y también, con el mismo aprecio, va nuestro agradecimiento sincero a nuestros profesores quienes nos apoyaron en la culminación de este proceso de investigación.

Índice de contenidos

| | |
|------------------------------------------------------------|----|
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 14 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 14 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 15 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 16 |
| 3.5. Procedimientos | 16 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 17 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 17 |
| IV. RESULTADOS..... | 19 |
| V. DISCUSIÓN | 26 |
| VI. CONCLUSIONES | 31 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 33 |
| VIII. PROPUESTA..... | 34 |
| REFERENCIAS..... | 43 |
| ANEXOS | 48 |

Índice de tablas

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Ambientes de Control | 19 |
| Tabla 2. Evaluación de Riesgos | 20 |
| Tabla 3. Actividades de Control..... | 20 |
| Tabla 4. Información y Comunicación del control administrativo..... | 21 |
| Tabla 5. Seguimiento del control administrativo | 21 |
| Tabla 6. Nivel de confianza de trabajo | 22 |
| Tabla 7. Nivel de confianza en la comunicación..... | 22 |
| Tabla 8. Nivel de confianza en las capacidades..... | 23 |
| Tabla 9. Sistema de control administrativo..... | 23 |
| Tabla 10. Sistema de confianza | 24 |
| Tabla 11. Resumen descriptivo de las dimensiones sistema de control administrativo y confianza | 25 |

RESUMEN

En los últimos años, la investigación y evaluación del Sistema Interno en las organizaciones ha ido cambiando de manera considerable en su búsqueda de alcanzar sus objetivos y obtener mejores resultados. De esta manera, este trabajo de investigación tendrá como finalidad analizar la situación de una organización particular, la Empresa Comercializadora Virgen del Carmen S.A., y proponer un sistema de control administrativo que le permita fomentar la confianza en aras de mejorar la relación entre trabajadores y la productividad. Para lograr esto, se propusieron los siguientes objetivos específicos: determinar los sistemas de control administrativo, identificar las actividades de control, determinar el seguimiento del control administrativo, establecer el nivel de confianza en el equipo de trabajo, identificar el nivel de confianza en la comunicación y establecer el nivel de confianza en las capacidades de los socios. La metodología se realizó por medio de una investigación aplicada, puesto que se hizo uso de conocimiento previo; y el diseño de la investigación fue no experimental transversal, debido a que no se manipularon las variables. Finalmente, se concluyó que la empresa, en referencia al sistema de control administrativo, es deficiente; sin embargo, cuenta con un nivel de confianza entre socios aceptable.

Palabras clave: Sistema interno, control administrativo, nivel de confianza.

ABSTRACT

In recent years, research and evaluation of the Internal System in organizations has changed considerably in its quest to achieve its objectives and obtain better results. Thereby, this research work will aim to analyze the situation of a particular organization, the Empresa Comercializadora Virgen del Carmen S.A., and propose an administrative control system that allows it to foster trust in order to improve the relationship among workers and productivity. In order to achieve this, the following specific objectives were proposed: determine the administrative control systems, identify control activities, determine the monitoring of administrative control, establish the level of trust in the work team, identify the level of trust in communication and establish the level of confidence in the capabilities of the partners. The methodology was carried out through applied research, since prior knowledge was considered; and the research design was non-experimental, cross-sectional, due to the variables were not manipulated. Finally, it was concluded that the company, in reference of the administrative control system, is deficient; however, it has an acceptable level of trust among partners.

Keywords: Internal system, administrative control, level of confidence.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación y evaluación del Sistema Interno en las organizaciones ha cambiado considerable en los últimos años. La incorporación de la investigación interna es cada vez más importante para la mejora de las organizaciones que buscan alcanzar sus objetivos y esperan obtener resultados positivos (Pereira,2019).

Por ejemplo, tenemos el caso de una información probada a nivel internacional de la empresa Pintacolor, C.A es una empresa encargada de servicios administrativos, lo cual se adapta a la naturaleza del control administrativo como unidad encargada de la ejecución de recursos. La organización no cuenta con un manual de reglas y programaciones para llevar acabo un buen Sistema de Control, esto implicaba que los tramites se realicen de manera deficiente. Se realizó un control interno como herramienta para la mejora administrativa en la empresa. Se concluyó que la gran mayoría de los colaboradores, cree que el Sistema de control interno “si” permite evaluar el rendimiento del departamento administrativo (Yépez, 2016).

Un caso parecido en nuestro país es de la Municipalidad provincial de Corongo, el cual aplica un Sistema de control interno y optimización de procesos administrativos dando como resultado que la mayor parte del personal administrativo, consideran eficiente el proceso administrativo en función de la presencia del sistema de control interno, el cual se ve reflejado en el aumento de la productividad (Armijo, 2020).

Igualmente, en el ámbito local se aplicó un Sistema de control en una entidad del estado mediante la optimización de la gestión documental de expedientes de auditoría; se utilizó la herramienta de Control Interno, dando como resultado en la mejora de los procesos de archivos de auditoría, así como las resoluciones y pago, una correlación de información en general y base de datos con información obtenida en acciones anteriores (Rivera, 2019).

Leiva (2014) menciona que un sistema de control contiene una serie de procedimientos que ayudan a la organización, de los cuales se consideran los planes, los estándares, actividades, métodos, incluido el medio ambiente y

actitudes que tiene los empresarios respecto a su personal responsable con el único objetivo de evitar los riesgos que puedan afectar directamente a la organización.

Según Ivanova et al. (2020) el control interno requiere de mayor enfoque para organizar, establecer y acomodarse a los nuevos cambios en la información contable. Se pretende adaptarse a las nuevas tecnologías siempre y cuando sigan con los requisitos de acuerdo a la información. Cabe resaltar que es fundamental evaluar la efectividad del sistema de control interno.

Para mejorar el desempeño de cada organización se necesita un Sistema de control administrativo para lograr sus objetivos, lo que requiere una planificación e implementación clara. Todo sistema de control necesita gestionar los procesos, articular claramente la visión, misión y los objetivos determinados por la organización. Si el Sistema de Control falla se verá reflejado en el incumplimiento de los objetivos; por esta razón, es fundamental que cada organización esté comprometida con la gestión interna de la empresa.

Para la empresa Virgen del Carmen S.A, ubicada en el sector "G" Miraflores Distrito de Castilla a la altura del km 4.5 de la carretera Piura - Chulucanas, inscrita en el Registro de Personas Jurídicas de Piura con RUC N°20525568726 y Partida Electrónica N°11070274, cuyo giro de negocio es la comercialización de bienes y servicios, viene atravesando por una serie de problemas administrativos y económicos, los cuales se ven reflejados en el desinterés y poca confianza en sus directivos debido a los malos manejos de la gestión anterior.

La falta de eficiencia en la dirección administrativa y financiera, está generando desconfianza entre los socios. La mala gestión por parte del directorio de la empresa, está perjudicando el capital de los socios y el retraso de la ejecución del proyecto del Mercado Mayorista Virgen del Carmen, el cual contará con un área de 10 hectáreas durante la primera etapa del proyecto y con una inversión de 40 millones de soles, aproximadamente, destinados para la realización del proyecto. Ante esta circunstancia nos preguntamos: ¿De qué manera el Sistema de Control Administrativo orienta la confianza en la empresa comercializadora Virgen del Carmen?; ¿Cuáles son los sistemas de control administrativo de los socios de la

empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021?; ¿ Cómo es la evaluación de riesgos de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021?; ¿ Cuáles son las actividades de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021?; ¿Cómo es la información y Comunicación del control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021?; ¿Cómo es el seguimiento del control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021?; ¿ Cuál es el nivel de confianza en el equipo de trabajo en los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021?; ¿ Cuál es el nivel de confianza en la comunicación de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021?; ¿ Cuál es el nivel de confianza en las capacidades de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021?

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad frenar la situación en la que se encuentra la empresa comercializadora Virgen del Carmen, por esta razón es recomendable aplicar un Sistema de control administrativo para orientar el nivel de la confianza entre los socios, de tal manera que existan indicadores y formatos para llevar un mejor control; a su vez, se recuperaría la confianza con los accionistas con el directorio. De igual manera el proyecto de investigación presenta justificación social ya que, ayudará al mejoramiento de la confianza en la organización y al desarrollo del proyecto.

El proyecto de investigación tiene como objetivo general: Identificar un sistema de control administrativo para orientar la confianza en la empresa comercializadora virgen del Carmen, así mismo se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar los sistemas de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021; Determinar la evaluación de riesgos de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021; Identificar las actividades de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021; Determinar la información y Comunicación del control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021; Determinar el seguimiento del control administrativo de los socios de la empresa comercializadora

Virgen del Carmen, Piura 2021; Establecer el nivel de confianza en el equipo de trabajo en los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021; Identificar el nivel de confianza en la comunicación de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021; Establecer el nivel de confianza en las capacidades de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar el tema de investigación se encontraron diferentes investigaciones de las cuales se encontraron las siguientes:

Robles (2018) en su artículo que se titula Sistema de control administrativo y su propósito de investigación es comprender cómo funciona el sistema de control administrativo (SCA) en un entorno innovador. Dicha investigación es de diseño descriptivo. Según los resultados del estudio de caso es un excelente ejemplo para entender cómo un Sistema de Control Administrativo es implementado para poder ganar control sobre el desarrollo de productos con un alto grado de innovación. El estudio encontró que la implementación del sistema respalda muchas sugerencias teóricas encontradas en la literatura, por ejemplo, el valor de la formalización del sistema, y de implementar disciplina contable y administrativa.

Hernández (2020) en su artículo titulado Confianza organizacional desde la perspectiva de sistemas complejos adaptativos cuyo objetivo principal es el concepto de confianza organizacional que debe entenderse con el punto de vista teórico de los sistemas adaptivos. La metodología utilizada es un análisis teórico como parte esencial de las organizaciones del marco de mecanismo interno que permite a sus miembros colaborar y poder comunicarse. Como resultado se obtuvo la contribución del aporte técnico de Sistemas adaptativos complejos en organizaciones que se enfocan en la confianza como un producto adaptativo complejo que está presente en el análisis organizacional.

Bolaños et al. (2019) en su artículo titulado Procedimiento para el fortalecimiento del sistema de control interno cuya investigación tuvo como objetivo principal contribuir al fortalecimiento del sistema de control interno en la empresa comercializadora escambray, que cuenta con un procedimiento de gestión de riesgos cuyo objetivo es el de llevar a cabo la identificación del análisis. Esta investigación es de diseño descriptivo y se concluyó que el diseño, implementación y valoración de los resultados del procedimiento de gestión de riesgos aportó los argumentos para elaborar el plan de acciones preventivas y contribuyó al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Empresa en estudio.

Grimmelikhuijsen y Knies (2017) en su artículo titulado Validación de una escala de confianza ciudadana en las organizaciones gubernamentales cuyo objetivo fue medir la confianza en una organización gubernamental. Este artículo es de diseño descriptivo. Se concluye que el estudio desarrolló una escala válida y confiable para medir la confianza en las organizaciones gubernamentales de nivel medio. Basándonos en los análisis psicométricos, descartamos tres de las preguntas originales, lo que resultó en una escala de preguntas de 3x3, que incluía la competencia percibida, la benevolencia y la integridad. Los análisis indican que esta escala tridimensional era psicométricamente válida y exhibía una fuerte consistencia interna. Observamos la validez convergente entre las tres dimensiones de confianza y una medida de confianza en una pregunta de uso frecuente, así como una escala que mide la confianza general en el gobierno.

Di Stefano et al. (2018) en su artículo El papel de la Confianza Organizacional en el bienestar en el trabajo cuyo objetivo de estudio es probar el papel directo de estas variables como precursoras del bienestar, la satisfacción laboral y las intenciones de rotación, distinguiendo dos niveles de confianza y apoyo. El diseño que se utilizó fue descriptivo. En este estudio, se administró una encuesta a más de 1.000 empleados de un hospital siciliano, como resultado se obtuvo que la confianza y el apoyo percibido son predictores importantes de la salud física y mental (confianza del equipo: $\beta = 0.88$; confianza organizacional: $\beta = 1.10$; apoyo de equipo: $\beta = 2.45$; apoyo organizacional: $\beta = 0.82$), satisfacción laboral (confianza del equipo: $\beta = 2.45$; confianza organizacional: $\beta = 2.22$; apoyo de equipo: $\beta = 2.09$; apoyo organizacional: $\beta = 1.68$) e intenciones de rotación (confianza del equipo: $\beta = 0.86$; confianza organizacional: $\beta = 1.64$; apoyo de equipo: $\beta = 1.66$; apoyo organizacional: $\beta = 0.64$).

Sin embargo, el apoyo a nivel de equipo es un predictor más importante, mientras que la confianza es un predictor más fuerte a nivel organizacional. Se concluyó que los niveles de confianza y apoyo del equipo y de la organización permite comprender mejor la relación entre la confianza y el apoyo y el bienestar y los resultados de la organización, como la satisfacción en el trabajo y las intenciones de rotación. Por tanto, las implicaciones prácticas, así como la investigación futura, deberían referirse a los diferentes niveles de dichos predictores.

Alfaro (2020) en su tesis titulada Control Interno desde el enfoque COSO ERM y su incidencia en la gestión de riesgos en Bicimotos el Líder EIRL cuya investigación es determinar control interno desde el enfoque COSO EMR, basado en las diferentes teorías propuestas sobre el método COSO, para realidad dicha investigación hicieron uso de la variable gestión de riesgos con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, de tipo aplicado y diseño no experimental. Se realizó un censo de 48 colaboradores de la organización, donde determinaron que el control interno había aumentado en la gestión de riesgos de manera positiva en la empresa Bicimotos el Líder EIRL.

Armijo (2020) en su tesis titulada Sistema de control interno para la optimización de mecanismos del proceso administrativo en Corongo, Ancash – Perú, teniendo como objetivo principal comprobar el impacto de la implementación de un control interno. Existe una estrecha conexión entre el sistema de control interno y la optimización de los procesos administrativos. Como lo demuestra el Rho de Spearman ($\rho = p$), cada variable cuenta con una fuerte correlación, que es 1 en el caso de un sistema de variables de control interno. Para la optimización variable del desarrollo administrativo es 0,951 y el significado bilateral o valor "P" es 0,030.

Cura (2018) en su tesis titulada Control Interno del Área de Logística en la Empresa Privada Fundos los Paltos S.A.C Nepeña – 2018 su investigación tiene como propósito proponer un modelo de control interno que se adecue a la organización, para ello consideración un diseño no experimental, transversal y descriptivo simple, haciendo uso de un cuestionario, el cual planteado a 25 personas del área de logística; se tuvo como resultado que la gestión de compras se realiza de manera inadecuada.

Mori (2018) en su tesis titulada Propuesta de un sistema de Control Administrativo y la mejora continua de gestión en la Municipalidad Provincial Coronel Portillo del departamento de Ucayali, el objetivo principal fue determinar la influencia de un sistema de control administrativo de gestión, el diseño fue transversal, considerando el enfoque cuantitativo para realizar esta investigación se determinó la relación del sistema control en la mejora continua, donde se obtuvo un total de 142 personas conformadas por funcionarios, profesionales, proveedores, administradores y usuarios implicados en el tema de investigación. Para alcanzar

satisfactoriamente los objetivos propuestos se debe utilizar todos los recursos para realizar el proceso de retroalimentación de modo que, se obtenga una eficiente gestión en la mejora continua. Se concluyó que las técnicas de control afirman que las actividades reales se concierten en acciones planificadas para la institución, es por ello que los resultados del cuestionario mencionan que el 34% manifiestan estar de acuerdo y 30% estar en desacuerdo con la evaluación del sistema de control administrativo.

Delgado (2019) en su tesis titulada Sistema de gestión administrativa y control interno en la unidad de gestión educativa local San Pablo Cajamarca – 2019, teniendo como objetivo principal establecer la gestión administrativa y el control interno de la organización. En la gestión educativa del local San Pablo – Cajamarca, le realizaron una auditoría interna, donde se trabajó con una muestra de 51 trabajadores. Como resultado, se concluyó que el departamento de gestión administrativa y de control interno en la entidad del establecimiento ($r_s = 0,840$), si existe una correlación positiva.

Igualmente se revisaron bases teóricas de estudio de principales autores.

Según Bagus y Taman (2018) En su artículo *The Influence of Internal Control Organizations and Self Control of Employee Cheating*, manifiesta que existen dos tipos de empleados dentro de las organizaciones, los que tienen autocontrol en ellos mismos y los de bajo control. Estos empleados de bajo control son más propensos a cometer cualquier tipo de fraude dentro de la organización y los de autocontrol son colaboradores tienen a seguir en la misma línea de la honestidad. Por ello, que las organizaciones cuenten con un sistema de control interno para que tenga el continuo seguimiento de las actividades que realizan cada uno del personal en la organización.

Según Basu y Ahmad (2017) menciona que para entender el significado de la palabra sistema de control, es necesario definir la palabra "sistema", ya que, consta de varios elementos funcionales o diferentes componentes físicos que se combinan uno de otro para cumplir una función específica.

Teniendo en cuenta que la variable de salida controla a la cantidad de entrada. Es por ello que el sistema es conocido como “sistema de control”.

Setyaningsih et al. (2021) los métodos financieros son utilizados en base a un modelo de ecuaciones estructurales, siendo estos usados para obtener información contable de las organizaciones y para la implementación de un buen control interno dentro de la cultura organizacional.

Tang et al. (2020) las empresas PYME desarrollan el método COSO para poder sobrevivir y desarrollarse como empresa, ya que, sirve para recopilar datos sumamente importantes para las organizaciones y así presenten un sistema eficiente.

Espinoza (2020) menciona que el Modelo COSO, identifica los riesgos internos y externos relevantes. Se destaca la agrupación y en el control; del mismo modo, se plantea una matriz de los componentes de control.

De la misma manera, el modelo COSO contiene los lineamientos más importantes para la ejecución, gestión, control y evaluación de un sistema de control interno. Se publicó en el año 1992 y se convirtió en el estándar Referencia para miembros internos y externos de organizaciones. El modelo COSO es un modelo interno, se divide en cinco componentes los cuales son:

El primer componente es el "ambiente de control", el cual define las metas y evalúa posibles riesgos, también organiza las actividades comerciales, además de la integridad, la ética, los métodos de distribución del poder y las responsabilidades. Los factores que afectan a este componente también incluyen los valores morales; procedimientos y políticas de diseño de entidades incluidos códigos de conducta que involucran la participación de los trabajadores en la creación de valor.

La segunda parte es la “evaluación de riesgos”, este componente está diseñado para analizar e identificar los riesgos más relevantes para poder gestionarlos y poder afrontarlos encontrando soluciones precisas para minimizar los riesgos.

La tercera parte son las “actividades de control”, son procesos y estrategias para asegurar que las instrucciones de gestión se ejecuten. Estas actividades funcionan vertical y horizontalmente dentro de la autoridad competente, es decir, pueden ser actividades de control diseñadas para los objetivos de control.

La cuarta parte es “información y comunicación”, en esta parte, permite conocer cómo la empresa facilita a los trabajadores el cumplimiento de sus tareas u obligaciones a partir de documentos de información de operaciones financieras o documentos relacionados con el cumplimiento de deberes, funciones y valores éticos.

El quinto y último componente es el “seguimiento” el cual debe asegurar la correcta ejecución del control interno, pues es informar la causa del defecto a la alta dirección para que puedan tomar medidas para optimar el proceso de mejora.

Sabardeil (2019) en su artículo Confianza: una referencia a la pedagogía activa y el psicoanálisis menciona que la confianza podría definirse como la convicción de que todos pueden evolucionar a su propio ritmo, siempre que hagan todo lo que esté a su alcance para permitir esta evolución. La confianza en las habilidades de cada persona es uno de los elementos primordiales de esta pedagogía: es también el motor diario que impulsa nuestra relación con los demás.

Para Moore (2021) la confianza está ligada con el liderazgo, pero no influye en su rendimiento, en tiempos de pandemia es primordial encontrar la confianza en los líderes, el cual permita guiar cualquier situación. Sin embargo, se debe detectar a los líderes que fingen confianza.

Tarun (2018) menciona que las organizaciones pueden llegar a fracasar debido a la falta de confianza, durante los últimos años las organizaciones han desarrollado costumbres en su ambiente laboral de manera flexible. Para las empresas puede ser un desafío el cual requiere enfoques innovadores. La confianza es fundamental para el éxito organizacional, las empresas deben priorizar establecer sus máximos esfuerzos.

Evans (2017) la confianza es un mecanismo en el cual se puede tomar decisiones en las personas interactuando en sus vidas. Identificar y descubrir los comportamientos de las personas puede aumentar o disminuir la disposición de confiar. Desarrollar la confianza ayuda a crear mejores relaciones en equipos.

Shateri y Hayat (2020) en las organizaciones es vital intercambiar conocimientos, esto genera un gran impacto en el desarrollo de las habilidades logrando mantener a la organización con ventaja competitiva, resultando de manera positiva en la confianza organizacional.

De acuerdo con Breuer, Knetsch y Salzmann (2020) la confianza mejora la comunicación entre los integrantes de los equipos. Se puede decir que la confianza fortalece a la organización y a cada integrante de la organización aumentando los niveles de comunicación.

Khuanysh (2017) las organizaciones deben contar con un sistema de control interno que permita evaluar el desarrollo de las sociedades mercantiles de Kazajstán y verificar los errores de accionistas y socios en caso de un cambio en la información, por lo tanto, el modelo de control interno debe ser ampliamente utilizado en el ámbito industrial y así controlar de cerca la financiación.

Desde el punto de vista de Reina y Reina (2018) en su investigación titulada Por qué la confianza es la clave del éxito del equipo, menciona que existe confianza cuando las personas dan un paso al frente y trabajan voluntariamente en equipo, adoptan un propósito común, asumen riesgos, y se apoyan mutuamente, y se comunican con transparencia. En todos los grupos de cooperación, la seguridad que forja, se desarrolla y que pierde. Es un activo muy vulnerable en el ADN de las relaciones humanas por el crecimiento rápido de los periodos de cambio o cuando se participan en equipos virtuales.

Reina y Reina (2018) han desarrollado un modelo de confianza basado en tres dimensiones. Esto ayuda a que los equipos entiendan las actividades necesarias para producir y sostener la confianza promoviendo la confiabilidad.

La confianza del carácter: Tiene un punto de partida y dirección para el desarrollar el trabajo en equipo, empleando el valor de la confianza como interés y partida para una buena relación entre los colaboradores. Cuando el equipo de trabajo obtiene suficiente confianza, los miembros creerán que el resto del personal se comportarán como se espera. Los miembros se preocupan unos por otros y recuerdan los intereses de los demás. El equipo necesita confiar entre ellos mismo para que desarrollen sus actividades de manera eficaz.

Los integrantes del equipo mantienen y fortalecen su confianza a través de la seguridad que les proporcionan y así puedan cumplir sus obligaciones. Por ello se establece una visión compartida de confiabilidad y seguridad dentro de la organización. Si por algún motivo alguno de los miembros del equipo no puede hacer su trabajo, renegocia y recibirá la ayuda necesaria.

La confianza en la comunicación: Promueve un ambiente de confianza para que los colaboradores dialoguen entre sí y puedan otorgar información, también es importante resolver inconvenientes y dudas. Es necesario brindar un crecimiento y aprendizaje de manera más profunda. A través de la confianza en la comunicación el equipo la pone en práctica: se comunica de forma abierta y honesta. Los colaboradores se sentirán más seguros, incluso admitirán sus fallas y sabrán qué pueden esperar de los demás. De esta manera, se crea un entorno de confianza.

La confianza en las capacidades: Los integrantes de cada equipo contribuyen en el uso de sus conocimientos manteniendo un ambiente emocionalmente positivo. Los miembros desarrollan este tipo de confianza al aprovechar las habilidades y competencias que tienen junto con los demás, es decir utilizan la innovación para ser más competitivos.

Dentro de la investigación se encontraron algunas palabras relacionadas a nuestras variables de investigación, a continuación, se explicarán algunos términos conceptuales:

Feedback: Son todas impresiones y sensaciones que recibimos de otra persona después de realizar una actividad.

Innovación: Es un proceso de convertir ideas en algo que genera valor.

Eficiencia: es la capacidad de permitir que alguien o algo logre un objetivo adecuado para una determinada función. Se refiere al logro de metas con recursos mínimos.

Gestión Administrativa: Es una serie de actividades que orientan a la organización a través de la gestión racional de tareas, trabajo y recursos.

Control Interno: Este proceso debe ser ejecutado por toda la compañía. Así mismo, proporciona garantía para el cumplimiento de cada uno de los informes operacionales de la empresa.

Procesos Administrativos: Conjunto de funciones administrativas dentro de una organización, se compone de cuatro etapas: planeación, organización, ejecución y control.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Nuestra investigación fue de tipo aplicada, porque se utilizaron los conocimientos de investigaciones acerca de las variables Sistema de control administrativo y la confianza.

Para realizar los objetivos propuestos y para desarrollar un análisis minucioso de la hipótesis planteada, el diseño de nuestra investigación fue no experimental transversal ya que, no se manipularán nuestras variables.

Sáez (2017) menciona que un diseño no experimental, es un estudio, donde no es necesario manipular variables, basándose en la observación y dándole un contexto natural.

Por otra parte, la investigación se realizó de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Sistema de control

Administrativo

Desde el punto de vista de González (2016) el sistema de control administrativo es importante y efectivo para las organizaciones cuando existe la confianza necesaria sobre la información financiera, es decir, brindarles seguridad responsable a quienes forman parte de la organización, así como también, regularizar y establecer recursos financieros.

Esta variable se midió a través de las siguientes dimensiones: ambientes de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información-comunicación y seguimiento.

Variable 2: Confianza

Camacho (2017) menciona que la confianza es importante en las organizaciones, donde existen practicas positivas, experiencias significativas y un alto nivel de variables pernales.

La presente variable se midió a través de las siguientes dimensiones: confianza en el carácter, confianza en la comunicación y la confianza en las capacidades.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población del presente estudio estuvo conformada por los socios de la empresa comercializadora virgen del Carmen que ascienden a un total de 121 socios de género masculino y femenino.

Teniendo en cuenta a Gutiérrez (2016) la población es la selección total de todas las unidades que se va a estudiar.

Ramos et al. (2017) menciona que es el conjunto de elementos el cual comparten una característica el que se desea investigar, estas características tienen que estar claramente definidos tanto en el espacio y el tiempo.

- **Criterios de inclusión:** Se determinó que para la investigación se seleccionarán a los socios activos que pertenezcan a la empresa comercializadora virgen del Carmen.
- **Criterios de exclusión:** Socios que no se encuentren disponibles en la aplicación del cuestionario.

3.3.2. Muestra

Para la muestra de estudio de la investigación se determinó que será igual a toda la población, el cual está conformada por un total de 121 socios de la empresa comercializadora virgen del Carmen.

Desde la posición de Gutiérrez (2016) la muestra es el subconjunto de la población a la cual se le aplicará el estudio.

López (2020) es un proceso que tiene como objetivo obtener características generales de una población.

3.3.3. Muestreo

Por tratarse de que toda la población será igual a la muestra, se realizó un censo en donde solo 98 socios respondieron al cuestionario ya que, algunos socios no se encontraban activos y otros se encontraban fuera de la ciudad.

3.3.4. Unidad de análisis

Cada uno de los socios que pertenezcan activos a la empresa comercializadora virgen del Carmen.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La técnica que se utilizó para el estudio fue la encuesta aplicada a los socios de la empresa comercializadora y la entrevista aplicada al presidente de la empresa comercializadora virgen del Carmen.

3.4.2. Instrumentos

Para el estudio de esta investigación se aplicó el siguiente instrumento:

Cuestionario: Se aplicó el cuestionario a los socios de la empresa comercializadora virgen del Carmen, contará con 20 ítems distribuidos en cada una de nuestras variables estudiadas. Desde la posición de Feijó et al. (2016) es una herramienta que permite al investigador plantear una serie de preguntas para recolectar información sobre una muestra de personas, permitiendo contrastar estadísticamente relaciones entre medidas de su interés.

Niño (2021) conjunto de preguntas estructuradas y ordenadas, son utilizadas y se aplican tanto en la entrevista como en la encuesta.

Entrevista: Se realizó el día 01 de octubre de 2021, con el propósito de conocer la opinión que tiene el presidente José Góngora Guerra, sobre la gestión que va realizando en estos 3 años que ha durado su periodo administrativo.

3.5. Procedimientos

La elaboración del presente estudio se realizaron búsquedas en antecedentes, modelos y teorías, lo cual permitieron obtener mayor conocimiento para nuestro estudio.

Para el procedimiento de la empresa comercializadora virgen del Carmen se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual se aplicará a los 121 socios de la empresa. Se solicitó el permiso al presidente la empresa para la ejecución del cuestionario a los socios de la empresa. Se realizarán preguntas estructuradas utilizando la escala de Likert con estimaciones del 1 al 5 (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca). Debido a la coyuntura actual sobre la COVID 19 se aplicó el instrumento de forma virtual, se formulará a través de las distintas plataformas digitales (Google Formularios), posteriormente se coordinó con los socios de la

empresa comercializadora que conforman la muestra para la ejecución del cuestionario.

La entrevista se realizó el día 01 de octubre de 2021 con la intención de conocer a profundidad la opinión de una persona que ocupa un alto cargo administrativo. De esta manera, se le consultó al señor José Encarnación Góngora Guerra, presidente del directorio de la Empresa Comercializadora Virgen del Carmen S.A. (Ecovicasa). El enfoque principal de las preguntas está orientado a la gestión administrativa que viene desarrollando durante los 3 años de vigencia que tiene dicho cargo.

3.6. Método de análisis de datos

Para la presente investigación se desarrolló un análisis de enfoque cuantitativo con ayuda del programa SPSS y Excel. En cuanto al análisis cualitativo se desarrolló un análisis e interpretación de la información obtenida.

3.7. Aspectos éticos

El estudio que se llevó a cabo se desarrolló teniendo en cuenta la protección intelectual y un formato de referencia perteneciente a los estándares APA, para lo cual se definieron los criterios para las citas bibliográficas. Por lo tanto, en los datos de la encuesta, los datos extraídos con la ayuda de socios de la empresa se utilizaron solo para esta investigación, con datos y opiniones estrictamente personales y confidenciales expresadas durante la recolección de información.

Normas éticas

Salas (2020) Emitió los códigos de ética propuestos para la Universidad Cesar Vallejo. Se extraerá algunos artículos propuestos:

Artículo 1: Objetivo

Promover la integridad científica de las investigaciones que se realizan en la Universidad César Vallejo, respetando los más altos estándares de rigor científico, responsabilidad y honestidad para garantizar la exactitud del conocimiento científico, proteger los derechos y el bienestar de los participantes del estudio, los investigadores y la propiedad intelectual.

Artículo 2: Ámbito de aplicación

Este Código de Ética es importante para todos aquellos que realizan una investigación en la Universidad César Vallejo: docentes, profesores investigadores, estudiantes, egresados, egresados, funcionarios, administradores, miembros de grupos de investigación, centros e institutos de la universidad.

Artículo 3: Principios de ética en la investigación:

- Autonomía: Las personas que participan en la investigación pueden optar por participar o retirarse de la investigación en el momento que lo decidan.
- Capacidad profesional y científica: Los investigadores deben cumplir con el nivel adecuado de preparación que requiera la investigación para asegurar el rigor científico de todo el proceso del proyecto hasta que culmine.
- Justicia: Los participantes de la investigación deben establecer un trato igualitario, sin ninguna exclusión, para lograr un buen desarrollo.
- Libertad: La investigación se debe realizar libremente e independiente de interés económico, político, religioso o de otro tipo.
- Respeto de la propiedad intelectual: Los investigadores deben respetar los derechos de propiedad intelectual de otros investigadores, lo que incluye evitar copiar todos o parte de los resultados de la investigación de otros autores.

IV. RESULTADOS

Para describir los resultados de los cuestionarios se ha utilizado las tablas de frecuencias y porcentajes que han sido contestadas por los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, para lo cual se presentarán los objetivos y los resultados de las respectivas tablas.

4.1. Determinar los ambientes de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021

Tabla 1. Ambientes de Control

| INDICADORES | RESPUESTA | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|-----------|-----|--------------|-----|---------------|-----|------------|-----|-------|-----|-------|------|
| | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | ALGUNAS VECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | | TOTAL | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Normas éticas que se rigen | 1 | 1% | 17 | 18% | 10 | 10% | 8 | 8% | 62 | 64% | 98 | 100% |
| Integridad de las personas | 11 | 11% | 23 | 23% | 19 | 20% | 43 | 44% | 2 | 2% | 98 | 100% |
| Códigos de conducta | 4 | 4% | 14 | 14% | 20 | 20% | 9 | 9% | 51 | 53% | 98 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios Virgen del Carmen – Piura

En la tabla N° 1 denominada ambientes de control se observa que los socios de la empresa Virgen del Carmen el 64% nunca toman en cuenta las normas éticas que rigen a la empresa, debido a que no se han establecido. El 44% indican que casi nunca realizan actividades de integración entre las personas, asimismo el 53% de los socios manifiestan que nunca la empresa aplica el código de conducta en el desarrollo de sus funciones, ya que la empresa no cuenta con códigos de conducta.

4.2. Determinar la evaluación de riesgos de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021

Tabla 2. Evaluación de Riesgos

| INDICADORES | RESPUESTA | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------|----|--------------|-----|---------------|-----|------------|-----|-------|-----|-------|------|
| | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | ALGUNAS VECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | | TOTAL | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Gestión de soluciones | 6 | 6% | 19 | 20% | 18 | 18% | 52 | 53% | 3 | 3% | 98 | 100% |
| Minimizar riesgos | 6 | 6% | 13 | 13% | 16 | 16% | 47 | 49% | 16 | 16% | 98 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios Virgen del Carmen – Piura

En la tabla N° 2 se observa la evaluación de riesgos de control administrativo, denotándose que el 53% casi nunca identifican riesgos en el sistema de control ni se proponen decisiones asertivas y el 49% casi nunca realizan evaluaciones periódicas para minimizar los riesgos.

- 4.3. Identificar las actividades de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021

Tabla 3. Actividades de Control

| INDICADORES | RESPUESTA | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-----------|-----|--------------|-----|---------------|-----|------------|-----|-------|----|-------|------|
| | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | ALGUNAS VECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | | TOTAL | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Estrategias de gestión | 5 | 5% | 16 | 16% | 23 | 24% | 45 | 46% | 9 | 9% | 98 | 100% |
| Procesos de gestión | 52 | 53% | 21 | 22% | 17 | 17% | 8 | 8% | 0 | 0% | 98 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios Virgen del Carmen – Piura

En la tabla N° 3 se aprecia que el 46% de los socios de la empresa Virgen del Carmen casi nunca realizan estrategias de gestión corporativas en el control administrativo, pero se precisa que el 53% indican que siempre se realizan los procesos de gestión delegándose las funciones en los diferentes niveles de gestión en la empresa.

4.4. Determinar la información y Comunicación del control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021

Tabla 4. Información y Comunicación del control administrativo

| INDICADORES | RESPUESTA | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|-----------|----|--------------|-----|---------------|-----|------------|-----|-------|-----|-------|------|
| | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | ALGUNAS VECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | | TOTAL | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Evaluación de funciones | 6 | 6% | 13 | 14% | 16 | 16% | 49 | 50% | 14 | 14% | 98 | 100% |
| Operaciones financieras | 8 | 8% | 13 | 13% | 17 | 17% | 48 | 49% | 12 | 12% | 98 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios Virgen del Carmen – Piura

En la tabla N° 4 se denota la información y comunicación en el control administrativo realizado por los socios, al respecto se indica que el 50% casi nunca realizan evaluaciones periódicas de las funciones que ejercen sus administrados, asimismo se aprecia que el 49% de los socios manifiestan que casi nunca comunican de manera oportuna los estados financieros de la empresa.

4.5. Determinar el seguimiento del control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021

Tabla 5. Seguimiento del control administrativo

| INDICADORES | RESPUESTA | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------|----|--------------|-----|---------------|-----|------------|-----|-------|----|-------|------|
| | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | ALGUNAS VECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | | TOTAL | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Evaluación de control | 5 | 5% | 19 | 19% | 20 | 21% | 48 | 49% | 6 | 6% | 98 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios Virgen del Carmen – Piura

En la tabla N° 5 se observa el seguimiento del control administrativo, reflejando que el 49% de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen no realiza una evaluación de control en los indicadores de gestión y medición de los resultados.

4.6. Establecer el nivel de confianza en el equipo de trabajo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021

Tabla 6. Nivel de confianza de trabajo

| INDICADORES | RESPUESTA | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|-----------|-----|--------------|-----|---------------|-----|------------|-----|-------|----|-------|------|
| | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | ALGUNAS VECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | | TOTAL | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Intenciones de interés mutuo | 38 | 39% | 31 | 32% | 18 | 18% | 11 | 11% | 0 | 0% | 98 | 100% |
| Acuerdos mutuos | 9 | 9% | 23 | 24% | 44 | 45% | 22 | 22% | 0 | 0% | 98 | 100% |
| Expectativa | 5 | 5% | 20 | 21% | 62 | 63% | 10 | 10% | 1 | 1% | 98 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios Virgen del Carmen – Piura

En la tabla N° 6 se evidencia el nivel de confianza en el equipo de trabajo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen de Piura, donde ha quedado registrado que el 39% indican que siempre y el 32% casi siempre hay intenciones de interés mutuo porque las decisiones se toman para el bien común de todos los socios, el 24% y el 45 % sostienen que casi siempre y algunas veces se realizan acuerdos mutuos entre los directivos de la organización. También señalan que el 63% de los socios tienen expectativa que la junta directiva realizarán sus funciones de manera correcta.

4.7. Identificar el nivel de confianza en la comunicación de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021

Tabla 7. Nivel de confianza en la comunicación

| INDICADORES | RESPUESTA | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------|----|--------------|-----|---------------|-----|------------|-----|-------|----|-------|------|
| | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | ALGUNAS VECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | | TOTAL | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Feedback constructivo | 7 | 7% | 24 | 24% | 38 | 39% | 27 | 28% | 2 | 2% | 98 | 100% |
| Reconocimiento de errores | 3 | 3% | 43 | 45% | 42 | 43% | 9 | 9% | 1 | 1% | 98 | 100% |
| Distribución de información | 3 | 3% | 25 | 26% | 19 | 19% | 43 | 44% | 8 | 8% | 98 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios Virgen del Carmen – Piura

En la tabla N° 7 ha quedado demostrado el nivel de confianza en la comunicación de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen – Piura, donde se observa que el 24% casi siempre y el 38% algunas veces realizan un Feedback constructivo. Asimismo, el 45% casi siempre y el 43% algunas veces reconocen los errores cometidos y además buscan solución. En cuanto a la distribución de información indican que el 44% casi nunca comparten información administrativa y financiera.

4.8. Establecer el nivel de confianza en las capacidades de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021

Tabla 8. Nivel de confianza en las capacidades

| INDICADORES | RESPUESTA | | | | | | | | | | TOTAL | |
|-------------------------------------------------|-----------|-----|--------------|-----|---------------|-----|------------|-----|-------|----|-------|------|
| | SIEMPRE | | CASI SIEMPRE | | ALGUNAS VECES | | CASI NUNCA | | NUNCA | | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Reconocimiento de las capacidades y habilidades | 16 | 16% | 59 | 60% | 18 | 19% | 5 | 5% | 0 | 0% | 98 | 100% |
| Toma de decisiones | 17 | 17% | 33 | 34% | 36 | 37% | 11 | 11% | 1 | 1% | 98 | 100% |
| Adquirir habilidades | 3 | 3% | 25 | 27% | 10 | 10% | 57 | 58% | 3 | 3% | 98 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios Virgen del Carmen – Piura

En la tabla N° 8 ha quedado demostrado el nivel de confianza en las capacidades de gestión de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen de Piura, evidenciándose que el 16% siempre y el 60% casi siempre existe un reconocimiento de las capacidades y habilidades que poseen los socios. Además, indican que el 17% siempre, el 34% casi siempre y el 37% algunas veces los socios demuestran capacidad en la toma de decisiones. También, sostienen que el 58% no demuestran habilidades estratégicas de gestión en el desempeño de sus funciones.

4.9. Identificar el sistema de control administrativo para orientar la confianza en la empresa comercializadora virgen del Carmen

Tabla 9. Sistema de control administrativo

| Dimensiones | NIVEL DE CONTROL ADMINISTRATIVO | | | | | | | | | | TOTAL | |
|----------------------------|---------------------------------|-----|-------|-----|---------|-----|------------|-----|------|-----|-------|------|
| | EXCELENTE | | BUENO | | REGULAR | | DEFICIENTE | | MALO | | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Ambientes de control | 5 | 6% | 18 | 18% | 16 | 17% | 20 | 20% | 38 | 39% | 98 | 100% |
| Evaluación de riesgos | 6 | 7% | 16 | 16% | 17 | 18% | 49 | 49% | 10 | 10% | 98 | 100% |
| Actividades de control | 28 | 29% | 19 | 19% | 20 | 20% | 26 | 27% | 5 | 5% | 98 | 100% |
| Información y comunicación | 7 | 7% | 13 | 13% | 17 | 17% | 48 | 49% | 13 | 14% | 98 | 100% |
| Seguimiento | 5 | 5% | 19 | 19% | 20 | 21% | 48 | 49% | 6 | 6% | 98 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios Virgen del Carmen – Piura

En la tabla 9 se observa que el 20% de los socios de la empresa Virgen del Carmen indican que es deficiente y 39% sostienen que es malo. Asimismo, sostiene que el 49% manifiestan que la evaluación de riesgos es deficiente y el 10% consideran que es malo. También precisan sobre las actividades de control indicando que el 29% es excelente, 19% bueno y el 20% regular. En lo que se refiere a la información y comunicación señalan que el 49% es deficiente y el 14% es mala. Por último, manifiestan sobre el seguimiento de control sosteniendo que el 49% es deficiente y el 6% es malo. De acuerdo a los resultados existe un deficiente control administrativo de los socios en la empresa Virgen del Carmen de Piura.

Tabla 10. Sistema de confianza

| Dimensiones | NIVEL DE CONFIANZA | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--------------------|-----|-------|-----|---------|-----|------------|-----|------|----|-------|------|--|
| | EXCELENTE | | BUENO | | REGULAR | | DEFICIENTE | | MALO | | TOTAL | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| Nivel de confianza en el trabajo | 17 | | | | | | | | | | | | |
| | | 17% | 25 | 26% | 41 | 42% | 14 | 14% | 1 | 1% | 98 | 100% | |
| Nivel de confianza en la comunicación | 4 | | | | | | | | | | | | |
| | | 4% | 32 | 33% | 33 | 33% | 25 | 25% | 4 | 4% | 98 | 100% | |
| Nivel de confianza en las capacidades | 13 | | | | | | | | | | | | |
| | | 13% | 39 | 40% | 21 | 21% | 24 | 25% | 1 | 1% | 98 | 100% | |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios Virgen del Carmen – Piura

En la tabla 10 se observa el sistema de confianza aplicado por los socios Virgen del Carmen de Piura quienes indican que el nivel de confianza en el trabajo 17% es excelente, 26% es bueno y el 42% es regular. Asimismo, manifiestan que el nivel de confianza en la comunicación es 4% es excelente, 33% es bueno y el 33% es regular. En cuanto al nivel de confianza en las capacidades sostienen el 13% es excelente, el 40% es bueno y el 21% es regular. De acuerdo a los resultados se colige que el nivel de confianza es bueno por parte de los socios de la empresa Virgen del Carmen – Piura.

Tabla 11. Resumen descriptivo de las dimensiones sistema de control administrativo y confianza

| Dimensiones | NIVEL DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y CONFIANZA | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------------|-----|-------|-----|---------|-----|------------|-----|------|-----|-------|------|
| | EXCELENTE | | BUENO | | REGULAR | | DEFICIENTE | | MALO | | TOTAL | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Ambientes de control | 5 | 6% | 18 | 18% | 16 | 17% | 20 | 20% | 38 | 39% | 98 | 100% |
| Evaluación de riesgos | 6 | 7% | 16 | 16% | 17 | 18% | 49 | 49% | 10 | 10% | 98 | 100% |
| Actividades de control | 28 | 29% | 19 | 19% | 20 | 20% | 26 | 27% | 5 | 5% | 98 | 100% |
| Información y comunicación | 7 | 7% | 13 | 13% | 17 | 17% | 48 | 49% | 13 | 14% | 98 | 100% |
| Seguimiento | 5 | 5% | 19 | 19% | 20 | 21% | 48 | 49% | 6 | 6% | 98 | 100% |
| Nivel de confianza en el trabajo | 17 | 17% | 25 | 26% | 41 | 42% | 14 | 14% | 1 | 1% | 98 | 100% |
| Nivel de confianza en la comunicación | 4 | 4% | 32 | 33% | 33 | 33% | 25 | 25% | 4 | 4% | 98 | 100% |
| Nivel de confianza en las capacidades | 13 | 13% | 39 | 40% | 21 | 21% | 24 | 25% | 1 | 1% | 98 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios Virgen del Carmen – Piura

En la tabla 11 se observa que los ambientes de control administrativo es el 20% deficiente y el 39% es malo, en lo que se refiere a la evaluación de riesgos el 49% es deficiente y el 10% es malo, sobre las actividades de control el 29% son excelentes, el 19% buenas y el 20% regular. En cuanto a la información y comunicación el 49% es deficiente y el 14% es malo, en lo referido a seguimiento del control el 49% es deficiente y el 6% es malo. Asimismo, se observa el nivel de confianza en el trabajo el 17% es excelente, el 26% es bueno y el 42% es regular, asimismo se denota el nivel de confianza en la comunicación el 4% es eficiente, el 33% es bueno y el 33% es regular. Por último, se visualiza el nivel de confianza en las capacidades de los socios el 13% es excelente, el 40 es bueno y el 21% es regular.

V. DISCUSIÓN

Después de haber procesado los resultados, se indica la discusión para lo cual se tendrá en cuenta los objetivos, los hallazgos porcentuales encontrados, se relacionarán con los antecedentes y además se respaldarán en las bases teóricas del marco teórico.

El primer objetivo consistió en determinar los ambientes de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021, mediante la tabla N° 1 ha quedado demostrado que el 64% nunca toman en cuenta las normas éticas que rigen a la empresa, el 44% indican que casi nunca realizan actividades de integración entre las personas, asimismo el 53% de los socios manifiestan que nunca la empresa aplica el código de ética en el desarrollo de sus funciones. Resultados que se relacionan con el estudio realizado por Cura (2018) según los trabajadores encuestados de la empresa privada Fundos los Paltos S.A.C. Nepeña – 2018 señalaron que el 20% el ambiente de control tiene un nivel bueno, en tanto el 48% manifestaron que el ambiente de control es malo. Asimismo, se precisa la fundamentación teórica de Espinoza (2020) que muy bien señala el modelo COSO en su primer componente que es el “ambiente de control” el cual organiza las actividades comerciales a través de procedimientos y políticas que involucra a trabajadores.

El segundo objetivo consistió en determinar la evaluación de riesgos de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021. Cuyos resultados se han demostrado en la tabla N° 2 donde se indica que el 53% casi nunca identifican riesgos en el sistema de control ni se proponen decisiones asertivas y el 49% casi nunca realizan evaluaciones periódicas para minimizar los riesgos. Resultados obtenidos del estudio realizado por Alfaro (2020) quien manifiesta que el 86% se encuentra en un nivel medio, y se concluye que, dado que el control interno se enfoca en COSO ERM, su impacto en la gestión de riesgos de Bicimotos el Líder EIRL es positivo. Se recomienda tomar acciones inmediatas sobre los riesgos identificados para mitigar su posible impacto. También se indica el sustento teórico que muy bien lo precisa Espinoza (2020) quien señala que la evaluación de riesgos está diseñada para analizar e identificarlos riesgos

más relevantes para poder gestionarlos y poder afrontarlos encontrando soluciones precisas para minimizar los riesgos.

El tercer objetivo consistió en determinar las actividades de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021. Según el proceso estadístico ha quedado demostrado que el 46% de los socios de la empresa Virgen del Carmen casi nunca realizan estrategias de gestión corporativas de gestión en el control administrativo, pero se precisa que el 53% indican que siempre se realizan los procesos de gestión delegándose las funciones en los diferentes niveles de gestión en la empresa. Resultados que son diferentes al estudio realizado por Mori (2018) propuesta de un sistema de control administrativo y la mejora continua de gestión de la Municipalidad Provincial coronel Portillo del departamento de Ucayali indicando que las técnicas de control contribuyen al cumplimiento de las actividades reales. Asimismo, se ha tenido en cuenta la base teórica de Espinoza (2020) quien hace un aporte interesante que las actividades de control son procesos y estrategias corporativas las cuales permiten evitar riesgos y dificultades administrativas y financieras.

El cuarto objetivo consistió en determinar la información y comunicación del control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021. Los resultados se evidenciaron a través de la tabla N ° 4 donde se expone que el 50% casi nunca realizan evaluaciones periódicas de las funciones que ejercen sus administrados, asimismo se aprecia que el 49% de los socios manifiestan que casi nunca comunican de manera oportuna los estados financieros de la empresa, lo cual es una debilidad porque según la fundamentación científica explicada por Espinoza (2020) quien sostiene que la información y confianza facilita a los trabajadores el cumplimiento de tareas asumiendo compromisos en sus deberes y funciones, lo cual tienen que realizarse aplicando valores éticos.

El quinto objetivo consistió en determinar el seguimiento del control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021. Evidenciándose los resultados demostrados por la tabla N° 5 donde el 49% de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen no realiza una evaluación de control en los indicadores de gestión y medición de los resultados. Resultados que se oponen a los datos encontrados por Armijo (2020) en su estudio

Sistema de control para la optimización de mecanismos del proceso administrativo en Corongo Ancash – Perú, donde se demuestra que el sistema de control optimiza el desarrollo de la empresa, se precisa el fundamento teórico explicado por Khuanysh (2017) las organizaciones deben contar con un sistema de control interno que permita evaluar el desarrollo de las sociedades mercantiles y verificar los errores de accionistas y socios, por lo tanto, el modelo de control interno debe ser ampliamente utilizado en el ámbito industrial y así controlar el aspecto administrativo y financiero.

El sexto objetivo consistió en determinar el nivel de confianza en el equipo de trabajo en los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021. La tabla N° 6 registra los resultados donde ha quedado demostrado que el 39% indican que siempre y el 32% casi siempre hay intenciones de interés mutuo porque las decisiones se toman para el bien común de todos los socios, el 24% y el 45 % sostienen que casi siempre y algunas veces se realizan acuerdos mutuos entre los colaboradores de la organización. También señalan que el 63% de los socios tienen expectativa en los socios que realizaran sus funciones de manera correcta. Resultados que se relacionan con el estudio de Di Stefano et al. (2018) donde existe un buen nivel de confianza organizacional en el equipo de trabajo lo cual demuestra satisfacción y bienestar en los colaboradores. Resultados que se apoyan en la teoría de Breuer et al. (2020) quienes sostienen que la confianza mejora la comunicación entre los integrantes de los equipos. Se puede decir que la confianza fortalece a la organización y a cada integrante de la organización aumentando los niveles de comunicación.

El objetivo N° 7 consistió en determinar el nivel de confianza en la comunicación de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021. Los resultados se demostraron a través de la tabla N° 7 donde se explica que el 24% casi siempre y el 38% algunas veces realizan un feedback constructivo. Asimismo, el 45% casi siempre y el 43% algunas veces reconocen los errores cometidos y además buscan solución. En cuanto a la distribución de información indican que el 3% siempre lo hacen, el 26% casi siempre y el 19% algunas veces comparten información administrativa y financiera. Resultados que se asemejan a la investigación realizada por Hernández (2020) Confianza organizacional desde la

perspectiva de sistemas complejos adaptativos donde se indica que los resultados se logran mediante la colaboración y la comunicación lo cual contribuye al soporte técnico. Asimismo, se precisa la fundamentación teórica Reina y Reina (2018) la confianza se genera cuando las personas demuestran lealtad y proactividad trabajando en equipo, adoptando un propósito en común, asumiendo riesgos, apoyándose de manera mutua, comunicándose de manera asertiva.

El objetivo N° 8 consistió en determinar el nivel de confianza en las capacidades de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021. Quedando demostrados los resultados en la tabla N° 8 donde se evidencia que el 16% siempre y el 60% casi siempre existe un reconocimiento de las capacidades y habilidades que poseen los socios. Además, indican que el 17% siempre, el 34% casi siempre y el 37% algunas veces los socios demuestran capacidad en la toma de decisiones. También, sostienen que el 58% no demuestran habilidades estratégicas de gestión en el desempeño de sus funciones. Resultados que asemejan a los hallazgos encontrado por Di Stefano et al. (2018) donde se demuestra la importancia de la confianza de las capacidades del equipo tanto directivo como colaborativo. Se precisa la fundamentación teórica sostenida por Reina y Reina (2018) que muy bien lo explica indicando que la confianza en las capacidades permite a los directivos y colaboradores en cada área aportar de manera eficiente los conocimientos manteniendo las relaciones interpersonales. Los colaboradores y directivos desarrollan sus actividades basadas en un nivel de confianza demostrando las habilidades y competencias en equipo lo cual permite la innovación y competitividad demuestra.

El objetivo general consistió en determinar un sistema de control administrativo para orientar la confianza en la empresa comercializadora virgen del Carmen, resultados que quedan registrados en la tabla 9 indicando que los ambientes de control administrativo es el 20% deficiente y el 39% es malo, en lo que se refiere a la evaluación de riesgos el 49% es deficiente y el 10% es malo, sobre las actividades de control el 29% son excelentes, el 19% buenas y el 20% regular. En cuanto a la información y comunicación el 49% es deficiente y el 14% es malo, en lo referido a seguimiento del control el 49% es deficiente y el 6% es malo. Asimismo, se observa el nivel de confianza en el trabajo el 17% es excelente, el 26% es bueno y el 42%

es regular, asimismo se denota el nivel de confianza en la comunicación el 4% es eficiente, el 33% es bueno y el 33% es regular. Por último, se visualiza el nivel de confianza en las capacidades de los socios el 13% es excelente, el 40 es bueno y el 21% es regular.

Resultados que se relacionan en parte con el estudio realizado por Bolaños et al. (2019) procedimiento para el fortalecimiento del sistema de control interno la cual aportó argumentos para elaborar acciones preventivas además fortaleció al sistema de control interno de la empresa. Sobre sistema de control lo indica Basu y Ahmad (2017), que para entender el significado de la palabra sistema de control, es necesario definir la palabra "sistema", ya que, consta de varios elementos funcionales o diferentes componentes físicos que se combinan uno de otro para cumplir una función específica. Teniendo en cuenta que la variable de salida controla a la cantidad de entrada. Es por ello que el sistema es conocido como "sistema de control". En lo que se refiere a la variable confianza, señala Tarun (2018). Que es valor fundamental para el éxito organizacional, las empresas deben priorizar establecer sus máximos esfuerzos.

El aporte que hace Evans (2017) es válido porque indica que la confianza es un mecanismo en el cual se puede tomar decisiones en las personas interactuando en sus vidas, quienes identifican y descubren comportamientos adecuados para poder alcanzar las metas y objetivos propuestos por la organización empresarial.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al primer objetivo se determinó que los ambientes de control de la empresa comercializadora virgen del Carmen nunca toman en cuenta las normas éticas, debido a que no cuentan con normas éticas en la empresa, asimismo, la empresa casi nunca realiza actividades de integración entre los socios, por otro lado, los socios manifiestan que nunca aplican el código de ética con respecto al desarrollo de sus funciones.
2. La evaluación de riesgos de control en la empresa comercializadora se determinó que casi nunca se identifican los riesgos en el sistema de control de la misma manera, casi nunca se realizan evaluaciones periódicas para minimizar los riesgos.
3. Con respecto a las actividades de control administrativo se identificó que los ejecutivos de la empresa comercializadora si realizan procesos de gestión en los diferentes niveles de gestión con los socios de la empresa, sin embargo, casi nunca realizan estrategias de gestión corporativa en el control administrativo.
4. La información y comunicación del control administrativo se determinó que la empresa virgen del Carmen casi nunca realiza evaluaciones periódicas de las funciones que ejercen la junta directiva, asimismo los socios manifiestan que casi nunca se comunican de manera oportuna los estados financieros de la empresa comercializadora.
5. En referencia al seguimiento del control administrativo, los socios reflejan que la empresa comercializadora virgen del Carmen no realiza evaluaciones de control en los indicadores de gestión y medición de los resultados.
6. El nivel de confianza en el equipo de trabajo los socios manifiestan que existe interés mutuo ya que, las decisiones se toman para el bien común de todos los socios, de la misma manera la mayor parte de los socios tienen expectativa que la junta directiva realizará sus funciones

de manera correcta.

7. El nivel de confianza en la comunicación de los socios se identificó que la empresa virgen del Carmen reconoce los errores cometidos y buscan como solucionarlos, asimismo se determinó que no realizan Feedback constructivo y no comparten información administrativa y financiera de forma continua.
8. Se identificó que el nivel de confianza en las capacidades en la empresa comercializadora reconoce las capacidades y habilidades que poseen los socios, sin embargo, muy pocas veces demuestran capacidad en la toma de decisiones.
9. Se concluye que la empresa comercializadora virgen del Carmen en referencia al sistema de control administrativo es deficiente, ya que, los socios no tienen un buen control con relación a los ambientes, actividades, las evaluaciones, la comunicación y el seguimiento, la junta directiva tiene la responsabilidad de fortalecer el control administrativo realizando evaluaciones periódicas para detectar las dificultades que afecten directamente a la empresa y puedan afectar al logro de sus objetivos. Por otra parte, el nivel de confianza en los socios es regular debido a que no siempre se realizan feedback constructivo, no se adquieren habilidades en los socios.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la empresa comercializadora implemente normas éticas para promover la eficacia laboral y regular las acciones de todos los socios de la empresa comercializadora e implementar un instrumento que establezca los códigos de conducta en donde podamos encontrar las obligaciones, penalidades y premios.
2. Realizar un taller para mejorar la toma de decisiones de esa manera la empresa pueda disminuir los riesgos e identificar y medir los riesgos que puedan afectar directamente a la empresa, de esta manera la organización puede minimizar sus riesgos, proteger sus bienes y recursos, su imagen y mantener su estabilidad financiera.
3. La junta directiva debe de entregar a los socios los informes mensuales de manera detallada y realizar auditorías anuales.
4. De la misma manera la empresa comercializadora debe entregar informes financieros quincenales y/o mensuales a los socios, esto permitirá que los socios tengan mayor información sobre los estados financieros.
5. Identificar las áreas con menor control con el fin de orientar a la gerencia, para fortalecer las áreas débiles durante la realización de las evaluaciones diarias. Implementar talleres de finanzas al personal para tener un mejor manejo en el área financiera. Nombrar a un responsable para la ejecución del seguimiento de las actividades de la empresa.
6. Implementar las estrategias del control interno para mejorar la confianza de los socios de la empresa comercializadora virgen del Carmen.

VIII. PROPUESTA

Propuesta de lineamientos de un sistema de control administrativo en la empresa comercializadora virgen del Carmen

1. Introducción

En la actualidad, es necesario que toda organización cuente con una herramienta técnica que sirva para obtener información relacionada con el control interno.

Según Carneiro et al. (2016) menciona que el uso del control interno dentro de una organización, sirviendo como base proteger los objetivos establecidos del control interno de la empresa y así su uso contribuya al desarrollo.

Así mismos, la propuesta de contar con un sistema de control interno administrativo, servirá de gran ayuda para detectar cualquier tipo de riesgo y prevenir errores que puedan ocurrir en dicho proceso.

Finalmente, a través de esta propuesta, la Empresa Comercializadora Virgen Del Carmen les permitirá promover una gestión eficiente en base al marco de la estructura del control interno.

2. Objetivos

Objetivo general:

- Establecer la propuesta de lineamientos del sistema de control administrativo, para “La Empresa Comercializadora Virgen del Carmen”.

Objetivos específicos:

- Determinar una norma en los ambientes de control en La Empresa Comercializadora Virgen Del Carmen.
- Proponer una mejora continua en la evaluación de riesgos de La Empresa Comercializadora Virgen del Carmen.
- Elaborar actividades de control dentro de la empresa para contar con un ambiente de gestión eficiente.

- Proponer una mejor información y comunicación entre los socios de la empresa comercializadora virgen del Carmen.
- Plantear un seguimiento de evaluación de control dentro de la empresa.

3. Justificación

La propuesta de lineamientos que se está planteando, servirá para orientar la confianza en los socios en la empresa comercializadora virgen del Carmen. Las principales razones para definir las estrategias se basan en el conocimiento adquirido mediante la aplicación de las herramientas en la empresa, que muestra la implementación del control interno, que servirá de guía, objetivo y de manera manejable, que podrá ser renovado en un tiempo determinado, conforme se vayan dando los cambios de funciones dentro de la organización, con el fin de asegurar el desarrollo de la empresa y lograr un crecimiento económico cada vez más competitivo.

Por tanto, la justificación del planteamiento de la propuesta se fundamenta en establecer un control interno para “La Empresa Comercializadora Virgen del Carmen”, que permitirá desarrollarse como organización, dejando en claro sus intereses y, sobre todo, cumpliendo los objetivos fijados a corto y largo plazo.

4. Diagnóstico de la situación actual

A partir de los cuestionarios realizados a los miembros de la Empresa Comercializadora Virgen del Carmen, se tomaron los siguientes aspectos críticos. El enfoque de la encuesta estuvo dividido en dos partes: el sistema de control administrativo y el sistema de confianza. Los indicadores críticos en el primero son los ambientes de control, la evaluación de riesgos y las actividades de control; y en el segundo, los niveles de confianza en el trabajo, la comunicación y en las capacidades.

Sistema de control administrativo

La encuesta realizada sobre los ambientes de control administrativos revela que el 64% de los encuestados no toman en cuenta las normas éticas que rigen a la empresa, un 44% casi nunca realizan actividades de integración con sus compañeros y un 53% no aplican el código de conducta durante sus funciones.

Respecto a la evaluación de riesgos, se supo que el 53% de los encuestados casi nunca llegan a identificar los riesgos que ocurren en el sistema de control ni encuentran una forma asertiva de solucionarlo y un 49% casi nunca toman acciones preventivas para minimizar los riesgos.

Con la encuesta de actividades de control, se identificó que el 46% de los encuestados casi nunca realizan estrategias de gestión, pero el 53% siempre realizan los procesos de gestión por medio de la delegación de funciones en los diferentes niveles jerárquicos de la empresa.

Sistema de confianza

La encuesta sobre el nivel de confianza en el trabajo revela que el 39% de los encuestados siempre considera que las decisiones se toman por el bien de todos los socios; el 45% siempre considera que se realizan acuerdos mutuos entre los colaboradores de la empresa; y un 63%, en general, considera que la junta directiva realiza sus funciones de manera adecuada.

Sobre la confianza en la comunicación, un 62% suelen realizar un comentario constructivo sobre las actividades de los socios; un 45% considera que se reconocen los errores cometidos durante el ejercicio de las funciones y buscan una solución; y el 26% suele compartir información administrativa y financiera.

Finalmente, la encuesta del nivel de confianza en las capacidades demuestra que el 60% de los encuestados casi siempre reconocen las capacidades y habilidades de los demás socios; el 37% algunas veces hacen demostración de un buen criterio durante la toma de decisiones; y un 58% casi nunca demuestran tener habilidades de gestión estratégica durante el desempeño de sus funciones.

De todo lo mencionado anteriormente se puede concluir que, entre las fortalezas de la situación actual de la empresa se encuentran la capacidad de realizar

procesos de gestión, la existencia de confianza en el trabajo y un fuerte sentimiento de compañerismo, además de reconocer las destrezas de sus compañeros. Sin embargo, entre sus debilidades están el no seguir las normas éticas y de conducta establecidas por la organización, la falta de integración entre socios, la falta de capacidad para tomar decisiones durante situaciones de riesgo o de realizar acciones preventivas, además de no realizar ni tener habilidades en estrategias de gestión.

5. Estrategias

Con la presente propuesta se espera contribuir que la empresa comercializadora virgen del Carmen obtenga un mejor desempeño con relación al sistema de control administrativo enfocado al Modelo Coso. A continuación, se presentará la propuesta por cada componente.

Ambientes de control

El primer componente es el "ambiente de control", el cual define las metas y evalúa posibles riesgos, también organiza las actividades comerciales, además de la integridad, la ética, los métodos de distribución del poder y las responsabilidades. Los factores que influyen en el primer componente tenemos: normas éticas, integridad de las personas y códigos de conducta.

Para mejorar los ambientes de control en la empresa proponemos:

- Implementar normas éticas para promover la eficacia laboral y regular las acciones de todos los socios de la empresa comercializadora.
- Implementar un instrumento que establezca los códigos de conducta en donde podamos encontrar las obligaciones, penalidades y premios.

Evaluación de riesgos

La segunda parte es la "evaluación de riesgos", este componente está diseñado para analizar e identificar los riesgos más relevantes para poder gestionarlos y poder afrontarlos encontrando soluciones precisas para minimizar los riesgos. Los factores que influyen en el segundo componente encontramos: gestión de soluciones, minimizar riesgos.

Para lograr los objetivos planteados en la propuesta y mejorar la evaluación de riesgos en la empresa se propone:

- Realizar un taller para mejorar la toma de decisiones de esa manera la empresa pueda disminuir los riesgos.
- Identificar y medir los riesgos que puedan afectar directamente a la empresa, de esta manera la organización puede minimizar sus riesgos, proteger sus bienes y recursos, su imagen y mantener su estabilidad financiera.

Presupuesto

| PRESUPUESTO | CANTIDAD | UNIDADES | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL |
|----------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| RECURSOS HUMANOS | | | | |
| Expositor | 1 | MES | S/. 300.00 | S/. 300.00 |
| Gerente general | 1 | MES | S/. 00 | S/. 00 |
| Presidente de la junta directiva | 1 | MES | S/. 00 | S/. 00 |
| Total | | | | S/. 18,538.00 |
| RECURSOS MATERIALES | | | | |
| Computador | 1 | UNIDAD | S/. 00 | S/. 00 |
| Hojas A4 | 1 | UNIDAD | S/. 00 | S/. 00 |
| escritorio | 1 | UNIDAD | S/. 00 | S/. 00 |
| Total | | | | S/. 300.00 |

Cronograma

| ACTIVIDADES | RESPONSABLE | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|-------------|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
| | | Mes 1 | | | | Mes 2 | | | | Mes 3 | | | | Mes 4 | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Reclutamiento del expositor. | Presidente | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aprobación | Gerente | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Orientación general | Expositor | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Orientaciones específicas. | Expositor | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Procesos de la toma de decisiones. | Expositor | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Programa de entrenamiento. | Expositor | | | | | | | | | | | | | | | | |

Actividades de control

La tercera parte son las “actividades de control”, son procesos y estrategias para asegurar que las instrucciones de gestión se ejecuten. Estas actividades funcionan vertical y horizontalmente dentro de la autoridad competente, es decir, pueden ser actividades de control diseñadas para los objetivos de control. Los factores que influyen en el segundo componente tenemos: estrategias de gestión y procesos de gestión. Para mejorar las actividades de control en la empresa comercializadora se propone:

- Realizar y entregar a los socios los informes mensuales
- Realizar auditorías anuales

Información y comunicación

La cuarta parte es “información y comunicación”, en esta parte, permite conocer cómo la empresa facilita a los trabajadores el cumplimiento de sus tareas u obligaciones a partir de documentos de información de operaciones financieras o documentos relacionados con el cumplimiento de deberes, funciones y valores éticos. Los factores que se encuentran en el cuarto componente son: evaluación de funciones y las operaciones financieras. La comunicación e información influyen en cada actividad que se desarrolla en la empresa. Para mejorar la evaluación de riesgos en la empresa se propone.

- Entregar indicadores financieros quincenales y/o mensuales a los socios, esto permitirá que los socios tengan mayor información sobre los indicadores financieros.

Seguimiento

El quinto y último componente es el “seguimiento” el cual debe asegurar la correcta ejecución del control interno, pues es informar la causa del defecto a la alta dirección para que puedan tomar medidas para optimar el proceso de mejora. Los factores que influyen en el quinto componente encontramos a las evaluaciones de control. Para realizar un mejor seguimiento en la empresa se propone:

- Identificar las áreas con menor control con el fin de orientar a la gerencia, para fortalecer las áreas débiles durante la realización de las evaluaciones diarias.
- Implementar talleres de finanzas al personal para tener un mejor manejo en el área financiera.
- Nombrar a un responsable para la ejecución del seguimiento de las actividades de la empresa.

Presupuesto

| PRESUPUESTO | CANTIDAD | UNIDADES | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL |
|----------------------------------|----------|----------|----------------|------------------|
| RECURSOS HUMANOS | | | | |
| Expositor | 1 | MES | S/. 550.00 | S/. 550.00 |
| Gerente general | 1 | MES | S/. 00 | S/. 00 |
| Presidente de la junta directiva | 1 | MES | S/. 00 | S/. 00 |
| Total | | | | S/. 18,538.00 |
| RECURSOS MATERIALES | | | | |
| Computador | 1 | UNIDAD | S/. 00 | S/. 00 |
| Programa excel | 1 | UNIDAD | S/. 00 | S/. 00 |
| escritorio | 1 | UNIDAD | S/. 00 | S/. 00 |
| Total | | | | S/. 550.00 |

Cronograma

| ACTIVIDADES | RESPONSABLE | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
| | | Mes 1 | | | | Mes 2 | | | | Mes 3 | | | | Mes 4 | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Expositor. | Presidente | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aprobación | Gerente | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Balance general | Expositor | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estados de resultados | Expositor | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ratios financieros | Expositor | | | | | | | | | | | | | | | | |

6. Viabilidad

El desarrollo de las estrategias del control administrativo es viable debido a que los recursos financieros, humanos y materiales son asequibles, aun sí, si la empresa comercializadora virgen del Carmen no dispone de presupuesto para realizarlo, se dispondrá de los recursos financieros de los investigadores y/o realizar alianzas estratégicas para implementar dichas estrategias. Asimismo, para desarrollar los talleres de finanzas y toma de decisiones el cual busca promover una buena gestión administrativa en la empresa. Es fundamental que todos los socios estén involucrados en mantener una buena organización y tener el compromiso para el desarrollo de las estrategias, permitiendo obtener un mejor control y mejorando la confianza y al desarrollo del proyecto.

7. Mecanismo de control

Con las estrategias propuestas para la empresa comercializadora virgen del Carmen se pretende medir las estrategias a través de la evaluación, supervisión y control, de esta manera se deben tomar medidas disciplinarias el cual puedan garantizar el cumplimiento de los objetivos. Dentro de las actividades que se pretende realizar para medir el cumplimiento de las estrategias tenemos:

- Después de 6 meses de implementar las estrategias, se vuelve a medir el nivel de confianza para determinar si los efectos han mejorado.

Resumen del costo total de la propuesta

| PRESUPUESTO | CANTIDAD | UNIDADES | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL |
|--------------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| RECURSOS HUMANOS | | | | |
| Taller N°1 Expositor 1 | 1 | MES | S/. 300.00 | S/. 300.00 |
| Taller N°2 Expositor 2 | 1 | MES | S/. 550.00 | S/. 550.00 |
| Presupuesta Total | | | | S/. 850.00 |

REFERENCIAS

- Ángeles, J. (2018). Los gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Inversiones, Tecnología y Suministros S.A.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/567>
- Khuanysh, L., (2017). Problems of Internal Control Organization at Enterprises of the Republic of Kazakhstan.
<https://www.proquest.com/docview/2111573171/753188647E0F4298PQ/5?accountid=37408>
- Setyaningsih, S., Mulyani, B., Akbar, S., Farida, I. (2021) Implementation and Performance of Accounting Information Systems, Internal Control and Organizational Culture in the Quality of Financial Information.
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=6&sid=aa752e52-aad6-4edc-8926-3863916d1388%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=fua&AN=149402176>
- Tang, T., Phuong, T., Thien, N. (2020) Assessing Factors Affecting the Effectiveness of Internal Control Systems in Construction Enterprises in the Ba Ria-Vung Tau Province, Vietnam.
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=14&sid=aa752e52-aad6-4edc-8926-3863916d1388%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=147919083&db=sih>
- Delgado, C. (2019). Gestión administrativa y sistema de control interno en la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo Cajamarca-2019 Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo – Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30236>
- Armijo, R. (2020). El sistema de control interno como mecanismo de optimización

- de procesos administrativos en la municipalidad de Corongo, Ancash, Perú 2020. Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4863>
- Mori, M. (2018) Propuesta de un sistema de Control Administrativo y la mejora continua de gestión en la Municipalidad Provincial coronel Portillo del departamento de Ucayali. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/4345>
- Sabardeil (2019). Confianza: una referencia a la pedagogía activa y el psicoanálisis
- Rivera, C., Forero, R., & Cantillo, B. (2018). Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo coso, para la empresa Samarcol S.A.S. Universidad cooperativa de Colombia.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7838/1/2018_propuesta_dise%C3%B1o_sistema.pdf
- Leiva, D. (2014). Marco conceptual del control interno.
https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Di, S., Venza, G., & Cascio, G. (2018). Il ruolo della fiducia e del supporto organizzativo sul benessere al lavoro.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7682188/>
- Yépez, C. (2016). Análisis del control interno administrativo de la empresa Inversiones Pintacolor ca, San Felipe Yaracuy. Conocimiento Global.
<https://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/23/18>
- Moore, D. (2021) Perfectly Confident Leadership. University of California, Berkeley, Berkeley, CA, USA. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=18&sid=40750087-af5d-4c2a-a4de-d0b0a682805d%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=150452293&db=bth>
- Niño, V. (2021). Metodología de la investigación: Diseño ejecución e informe. 2ª Edición
- Tarun, K. (2018) Trust: Creating the Foundation for Entrepreneurship in Developing Countries.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMT>

cx

- Evans, C. (2017) Leadership Trust: Build It, Keep It. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=12&sid=766227fe-c8c6-4f2b-8115-089c9bb757e4%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=e000xww&AN=1902928>
- Shateri, K., Hayat, A. (2020) Investigating the Mediating Role of Organizational Trust in the Relationship between Perceived Organizational Support and Knowledge Sharing. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=21&sid=766227fe-c8c6-4f2b-8115-089c9bb757e4%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=146197326&db=bth>
- Breuer, W., Knetsch, A. & Salzmann, A. (2020) What Does It Mean When Managers Talk About Trust? <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=24&sid=766227fe-c8c6-4f2b-8115-089c9bb757e4%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=146197326&db=bth>
- Del Águila, V., Ramos, J. & Bazalar, A. (2017) Estadística básica para los negocios.
- Espinoza, L. (2020) Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO I para Mejorar la Eficiencia Operativa, Botica San Martín, Jayanca. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Pereira, A. (2019). Control interno en las empresas. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=sistema+de+control+administrativo
- López (2020). Bioestadística y sus aplicaciones.
- Gonzales, J. (2016). Control administrativo y justicia administrativa. <https://books.google.com.pe/books?id=boGzCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Control+administrativo+y+justicia+administrativa>
- Hernández, C. (2020). Confianza organizacional desde la perspectiva de sistemas

complejos.

<https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/407/349>

Grimmelikhuijsen, S., & Knies, E. (2017). Validation d'une échelle de la confiance des citoyens dans les organisations gouvernementales.

<https://www.cairn.info/revue-internationale-des-sciences-administratives-2017-3-page-597.htm?contenu=auteurs>

Camacho, F. (2017). La confianza organizacional como variable mediadora entre el capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento. Universidad Católica de Colombia.

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14657/1/Tesis%20Confianza%20Organizacional.%20Fernando%20.pdf>

Ivanova, E., Darinskaya, V., & Andreeva, L. (2020). Modeling Accounting Information in the Internal Control System of Enterprises.

https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-57831-2_57

Robles, M. (2018). Sistema de control administrativo.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/20167>

Cura, J. (2018). Control Interno del Área de Logística en la Empresa Privada Fundos los Paltos S.A.C Nepeña. <https://repositorio.ucv.edu.pe>

Sáez, J. (2017). Investigación educativa. Fundamentos teóricos, procesos y elementos. <https://books.google.com.pe/books?id=c3CZDgAAQBAJ&pg=PT23&dq=dise%C3%B1o+no+experimental&hl>

<https://books.google.com.pe/books?id=c3CZDgAAQBAJ&pg=PT23&dq=dise%C3%B1o+no+experimental&hl>

Claude, M., & Sabardeil, M. (2019). La confiance: une référence à la pédagogie active et à la psychanalyse.

<https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-et-traitements-2019-3-page-30.htm?ref=doi>

Alfaro, J. (2020). Control Interno desde el enfoque COSO ERM y su incidencia en la gestión de riesgos en Bicimotos el Líder EIRL. <https://repositorio.ucv.edu.pe>

Bagus, A., Taman, S., (2018). The Influence of Internal Control Organizations and Self Control of Employee Cheating

<https://www.proquest.com/docview/2306522140/DAD6A71268794725PQ/1?accountid=37408>

Bolaño, Y., Avila, E., & Hernández, E. (2019). Procedimiento para el

fortalecimiento del sistema de control interno.
<https://folletosgerenciales.mes.gob.cu/index.php/folletosgerenciales/articulo/view/210/221>

Reina, D., & Reina, M. (2018). Por qué la confianza es la clave del éxito.
<https://www.ccl.org/wp-content/uploads/2018/01/WP-Why-Trust-Is-Critical-to-Team-Success-ES-Jan-2018.pdf>

Galaz, Yamazaki, Ruiz. (2015). Modelo Coso: Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Gutiérrez, H. (2016). Estrategias de muestreo: Diseño de encuestas y estimación de parámetros. <https://books.google.com.pe/books?id=zzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Estrategias+de+muestreo:+Dise%C3%B1o+de+encuestas+y+estimaci%C3%B3n+de+par%C3%A1metros>

Basu, S., Ahmad, R., (2017). Control System.
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMjE5Njl1OV9fQU41?sid=dc5ab197-481f-4589-b7cf-076de3da3b7c@pdc-v-sessmgr02&vid=3&format=EB&rid=1>

Oliveira, C., Pimentel, A. (2016). Excelência na Gestão Pública: a contribuição do Controle Interno da Marinha do Brasil.
<https://www.proquest.com/docview/1931808685/fulltextPDF/957A4BB746A74EDFPQ/1?accountid=37408>

Rubio, T. (2015). Recursos Humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones. <https://books.google.com.pe/books?id=GgilDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=recursos+humanos+libros&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiOt8LnnZ3xAhU6STABHWSKBm8Q6AEwB3oECAsQAq>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| TÍTULO | PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | METODOLOGÍA |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sistema de Control Administrativo para orientar la confianza de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021 | Problema general | Objetivo general | Diseño de la investigación: _No Experimental-Transversal Tipo de Investigación: _Aplicada _ Enfoque cuantitativo Población: _Socios de la empresa virgen del Carmen (121) _Muestreo: Se realizó un censo Técnicas de recolección de datos: _Encuestas a los socios _Instrumento: Cuestionario y Entrevista Método de análisis: _Descriptivo |
| | ¿De qué manera el Sistema de Control Administrativo orienta la confianza en la empresa comercializadora Virgen del Carmen? | Identificar el sistema de control administrativo para orientar la confianza en la empresa comercializadora virgen del Carmen | |
| | Problemas específicos | Objetivos específicos | |
| | ¿Cuáles son los ambientes de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021? | Determinar los ambientes de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021. | |
| | ¿Cómo es la evaluación de riegos de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021? | Determinar la evaluación de riegos de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021. | |
| | ¿Cuáles son las actividades de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021? | Identificar las actividades de control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021. | |
| | ¿Como es la información y Comunicación del control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021? | Determinar la información y Comunicación del control administrativo de los socios de la | |

| | | | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | | empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021 | |
| | ¿Como es el seguimiento del control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021? | Determinar el seguimiento del control administrativo de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021. | |
| | ¿Cuál es el nivel de confianza en el equipo de trabajo en los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021? | Identificar el nivel de confianza en el equipo de trabajo en los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021. | |
| | ¿Cuál es el nivel de confianza en la comunicación de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021? | Identificar el nivel de confianza en la comunicación de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021. | |
| | ¿Cuál es el nivel de confianza en las capacidades de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021? | Identificar el nivel de confianza en las capacidades de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021. | |

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable sistema de control administrativo.

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------|
| Sistema de Control Administrativo | El sistema de control sirve para estructurar y corregir la actuación administrativa, logrando un control eficaz en todas las instancias. Gonzales (2016) | Será medida a través del cuestionario y la revisión y análisis documental de información en ambientes de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, finalmente el seguimiento. | Ambientes de control | Normas éticas que se rigen | Ordinal |
| | | | | Integridad de las personas | |
| | | | | Códigos de conducta | |
| | | | Evaluación de Riesgos | Gestión de soluciones | |
| | | | | Minimizar Riesgos | |
| | | | Actividades de Control | Estrategias de gestión | |
| | | | | Procesos de gestión | |
| | | | Información y Comunicación | Evaluación de funciones | |
| Operaciones financieras | | | | | |
| Seguimiento | Evaluaciones de control | | | | |

Anexo 3. Matriz de operacionalización de la variable confianza.

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------|
| Confianza | La confianza es cuando las personas adoptan un propósito común, asumen riesgos, piensan de forma creativa, se ayudan mutuamente, y se comunican de manera abierta y sincera. Reina y Reina (2018) | Se medirá con un cuestionario a través del análisis documental de la confianza en el carácter, la confianza en la comunicación y la confianza en capacidades. | Confianza en el equipo de trabajo | Intenciones de interés mutuo | Ordinal |
| | | | | Acuerdos mutuos | |
| | | | | Expectativa | |
| | | | Confianza en la comunicación | Feedback constructivo | |
| | | | | Reconocimiento de errores | |
| | | | | Distribución de información | |
| | | | Confianza en las capacidades | Reconocimiento de las capacidades y habilidades | |
| | | | | Toma de decisiones | |
| | | | | Habilidades | |



CUESTIONARIO

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: “Sistema de Control Administrativo para incrementar la confianza de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021”. Por lo que solicitamos su participación, desarrollando cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información brindada es de carácter confidencial y reservado; ya que los resultados serán manejados solo para la investigación. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

Instrucciones:

A continuación, se le presenta las siguientes preguntas que deberá responder:

- Marcando con un aspa (x) en el que indique la respuesta, considerando la siguiente escala:

| | | | | |
|----------------|------------------------|----------------------|-------------------|-----------|
| SIEMPRE (5) | CASI SIEMPRE (4) | ALGUNAS VECES (3) | CASI NUNCA (2) | NUNCA (1) |
|----------------|------------------------|----------------------|-------------------|-----------|

EDAD:

SEXO:

Sistema de Control Administrativo:

1. ¿Se toman en cuenta las normas éticas que rigen en la empresa comercializadora virgen del Carmen?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas Veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca

2. ¿El personal de la empresa actúa con valores?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas Veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
3. ¿La empresa posee con código de conducta para el desarrollo de sus funciones?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas Veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
4. ¿Se identifican los riesgos del sistema de control y se toman decisiones asertivas?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
5. ¿Se realizan evaluaciones periódicas para minimizar riesgos?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas Veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
6. ¿La empresa estructura una estrategia corporativa de gestión en el control administrativo?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas Veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca

7. ¿Se delegan funciones en los niveles de gestión en la empresa?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas Veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
8. ¿Se realizan de manera periódica las evaluaciones de las funciones?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas Veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
9. ¿Se comunica de manera oportuna los estados financieros de la empresa?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
10. ¿La empresa formula un proceso evaluativo reforzando el manejo de los indicadores de gestión y la medición de resultados?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca

Confianza:

11. ¿Las decisiones se toman para el bien común de todos los socios?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas Veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca

12. ¿Los socios de la empresa mantienen los acuerdos definidos?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas Veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

13. ¿Tengo confianza que mis socios harán sus funciones de manera correcta?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

14. ¿Se realizan Feedback constructivos en la empresa?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas Veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

15. ¿Los directivos de la empresa admiten que han cometidos errores dentro de la organización?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas Veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

16. ¿La empresa comparte información administrativa y financiera con los socios?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas Veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

17. ¿La empresa reconoce las capacidades y habilidades de los socios?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas Veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

18. ¿Los socios tienen capacidad para enfrentar la toma de decisiones?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas Veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

19. ¿Existe preocupación para que los socios adquieran habilidades de gestión para el desempeño de sus funciones?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas Veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

a la denuncia ante las autoridades competentes. Por ejemplo, durante la gestión la anterior, mediante una auditoría externa se determinó la presunción de hechos ilícitos y se ha procedido a la denuncia penal contra los implicados.

4. ¿Los accionistas valoran el trabajo que realiza la junta directiva?

Debido a que no se convocaron Asambleas generales durante el último año y medio por la coyuntura del COVID-19, no conocemos la opinión de los accionistas sobre el trabajo que viene desempeñando la junta directiva.

5. ¿Cree usted que los accionistas han logrado obtener la confianza en el trabajo que ha desempeñado la junta directiva?

Por las mismas razones indicadas en la respuesta anterior, no tenemos conocimiento sobre esto.

6. ¿En qué situaciones se puede evidenciar la confianza entre los accionistas con la junta directiva?

Se ha podido evidenciar esta confianza mutua por los logros obtenidos como un equipo de trabajo al solucionar los problemas administrativos que heredamos de la gestión anterior.

7. ¿Cree usted que la confianza es el capital dentro de la organización?

Consideramos la confianza es uno de los aspectos más importantes dentro de esta organización, puesto que permite, de forma recíproca, enfrentar y solucionar los problemas que se presenten y alcanzar los objetivos propuestos.

8. ¿Los accionistas tienen capacidad para enfrentar la toma de decisiones?

Los accionistas sí tienen esta capacidad, la cual se manifiesta en las Asambleas generales, puesto que ellos con su voto pueden aprobar o rechazar las propuestas que se encuentren en debate.

9. ¿La empresa comercializadora virgen del Carmen ayuda a mejorar y fortalecer las capacidades y habilidades de los accionistas?

Actualmente, no se realiza ninguna acción para mejorar las capacidades y habilidades de los accionistas.

Anexo 6. Validaciones de instrumentos por expertos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mercedes René Palacios de Briceño con DNI 02845588, Doctora en ciencias administrativas N° ANR: A 1629092, de profesión Licenciada en Administración, desempeñándome actualmente como DOCENTE en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Cuestionario | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--------------------|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | | ✓ |
| 2. Objetividad | | | | | ✓ |
| 3. Actualidad | | | | | ✓ |
| 4. Organización | | | | | ✓ |
| 5. Suficiencia | | | | | ✓ |
| 6. Intencionalidad | | | | | ✓ |
| 7. Consistencia | | | | | ✓ |
| 8. Coherencia | | | | | ✓ |
| 9. Metodología | | | | | ✓ |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veintidos días del mes de setiembre del dos mil Veintiuno.

Lic. Mercedes R. Palacios de Briceño
Dra. en Ciencias Administrativas
CIAD N° 05103

Dra.: Mercedes René Palacios de Briceño
DNI: 02845588
Especialidad: Licenciada en Administración
E-mail: mrapalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

“Sistema de Control Administrativo para promover la confianza de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | | Regular 21 - 40 | | | | | Buena 41 - 60 | | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | | Excelente 81 - 100 | | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------|----|----|----|----|--------------------|----|----|----|----|------------------|----|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----|-----------------------|--|--|--|--|---------------|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | | | | | | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | | | | | | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | | | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 97 | | | | | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 97 | | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 97 | | | | | | |



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Cuestionario aplicado a los Socios de la empresa Virgen del Carmen- Piura 2021 | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | | X |
| 2. Objetividad | | | | | X |
| 3. Actualidad | | | | | X |
| 4. Organización | | | | | X |
| 5. Suficiencia | | | | | X |
| 6. Intencionalidad | | | | | X |
| 7. Consistencia | | | | | X |
| 8. Coherencia | | | | | X |
| 9. Metodología | | | | | X |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los
veintidos días del mes de septiembre del dos mil veintiuno.


 **ING. GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN**
Ing. Industrial en Investigación de Operaciones
C.I.P. #13341
MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACION
DOCTORADO EN ADMINISTRACION

Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón
DNI : 02842722
Especialidad : Ingeniero Industrial
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

“Sistema de Control Administrativo para promover la confianza de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 94 | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 94 | | |

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO con DNI 45361468. Magister en GESTIÓN PÚBLICA N.º ANR: 13374, de profesión LICENCIA EN ADMINISTRACIÓN desempeñándome actualmente como DOCENTE en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Cuestionario | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--------------------|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | X | |
| 2. Objetividad | | | | X | |
| 3. Actualidad | | | | X | |
| 4. Organización | | | | X | |
| 5. Suficiencia | | | | X | |
| 6. Intencionalidad | | | | X | |
| 7. Consistencia | | | | X | |
| 8. Coherencia | | | | X | |
| 9. Metodología | | | | X | |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 días del mes de setiembre del dos mil Veintiuno.



Mg.: Ericka Julissa Suysuy Chambergo
 DNI: 45361468
 Especialidad: Magister en Gestión Pública
 E-mail: esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe

“Sistema de Control Administrativo para promover la confianza de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | 80 | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | 80 | | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | 80 | | | | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | 80 | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | 80 | | | | | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | 80 | | | | | |

INFORME DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO | ÁREA DE INVESTIGACIÓN |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------|

| | |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1. ESTUDIANTES | Góngora Zevallos, Milagros Elizabeth Piñin Huamán, Luis Alberto |
| 1.2. TÍTULO DEL PROYECTO | Sistema de Control Administrativo para orientar la confianza de los socios de la empresa comercializadora Virgen del Carmen, Piura 2021 |
| 1.3. ESCUELA PROFESIONA | Administración |
| 1.4. TIPO DE INSTRUMENTO | Cuestionario: Control administrativo y nivel de confianza |
| 1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO | KR-20 M Kuder-Richardson () Alfa de Cronbach (X) |
| 1.6. FECHA DE APLICACIÓN | |
| 1.7. MUESTRA APLICADA | Muestra piloto 19 socios de la empresa Virgen del Carmen – Piura |

II. CONFIABILIDAD

| | |
|------------------------------------------|--------------|
| INDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO | 92.2% |
|------------------------------------------|--------------|

III. DESCRIPCION BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, mejorados, eliminados, etc)

| |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Con respecto al cuestionario control administrativo y nivel de confianza aplicado a los socios de la empresa Virgen del Carmen – Piura, fueron evaluadas 19 preguntas mediante el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach. Lo cual resultó el cuestionario con una confiabilidad aceptable de (92.2%). Indicando de esta manera que el instrumento está disponible para obtener la información en el presente estudio</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Mg. Rolando Mauricio Cruz
DNI: 03569795
Especialista en Análisis Estadístico

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

“EMPRESA COMERCIALIZADORA VIRGEN DEL CARMEN SA”

Señores:

Milagros Elizabeth Góngora Zevallos.

Luis Alberto Piñin Huamán.

Ref. : Solicitud recibida del 24 de mayo del 2021

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, para manifestarle que, la Empresa Comercializadora Virgen del Carmen SA, autoriza a la señorita Milagros Elizabeth Góngora Zevallos y al señor Luis Alberto Piñin Huamán, alumnos del IX ciclo de la facultad de Administración de la Universidad Cesar Vallejo sede Piura, para que realicen su proyecto de investigación titulado **“SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA INCREMENTAR LA CONFIANZA DE LOS SOCIOS DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA VIRGEN DEL CARMEN SA, PIURA 2021”**

Para cualquier coordinación para el desarrollo del mismo, quedamos a su entera disposición.

PIURA, 27 de mayo del 2021.



**PRESIDENTE DE
DIRECTORIO
JOSE ENCARNACIÓN
GÓNGORA GUERRA.**