

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN**



**“INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO  
ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA  
EMPRESA INDUSTRIA PANIFICADORA RICOSON S.A.C.”**

**Presentada por:**

**PEDRO TRUJILLO GALLO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Lima – Perú**

**2018**

## **DEDICATORIA**

*Quiero dedicar el presente esfuerzo principalmente a Dios, quien me cuida y guía en todo momento. A mis padres Pedro Trujillo Ricapa y Rosario Gallo Correa quienes me han dado su apoyo incondicional y consejos en mí día a día. A mi hermana Delicia por estar siempre presente en cada decisión que he tomado.*

*A mis maestros, que han sido parte fundamental de todo lo que soy en mi formación tanto académica como personal. A mis compañeros de estudio y amigos en general con quien he compartido gratos momentos en cada etapa de mi vida.*

*Gracias a todos.*

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios por estar siempre a mi lado y haberme guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme la oportunidad de obtener otro triunfo personal, dándome salud y discernimiento para lograr esta meta.

Doy gracias a mis padres por su amor y apoyo incondicional, por los valores que me han inculcado y por haberme dado una excelente educación en el transcurso de mi vida.

Agradecer también a mi Asesor de Tesis, el profesor Ing. Ernesto Altamirano Flores, por orientarme en el desarrollo del presente trabajo y a todos los profesores involucrados en mi formación profesional en esta universidad que ya forma parte de mi orgullo y agradecimiento eterno.

Finalmente, a mi hermana Delicia, familiares, amigos y compañeros de trabajo que han podido colaborar conmigo en algún momento, y de los que he podido aprender mucho.

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN .....	1
1.1.	Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2.	Formulación del problema .....	3
1.2.1.	Problema principal.....	3
1.2.2.	Problemas secundarios.....	3
1.3.	Justificación e importancia .....	4
1.4.	Objetivos.....	5
1.4.1.	Objetivo general .....	5
1.4.2.	Objetivos específicos .....	5
II.	REVISIÓN DE LITERATURA .....	7
2.1.	Antecedentes de la investigación .....	7
2.2.	Marco teórico .....	10
2.2.1.	Trigo.....	10
2.2.2.	Clasificación de los trigos .....	10
2.2.3.	Clasificación de trigo importada .....	10
2.3.	Harina de trigo .....	11
2.3.1.	Tipos de harinas .....	11
2.3.2.	Insumos utilizados en la industria panificadora .....	12
2.3.3.	Control interno.....	14
2.3.4.	El proceso administrativo.....	24
2.3.5.	Objetivos del proceso administrativo .....	25
2.4.	Marco conceptual .....	36
III.	MATERIALES Y MÉTODOS.....	40
3.1.	Lugar de ejecución .....	40
3.2.	Materiales .....	40
3.3.	Métodos de la investigación .....	40
3.3.1.	Tipo de investigación.....	40
3.3.2.	Diseño de la investigación .....	41
3.4.	Formulación de la Hipótesis .....	42
3.4.1.	Hipótesis general .....	42
3.4.2.	Hipótesis secundarias.....	42
3.5.	Población y muestra .....	45

3.5.1. Población.....	45
3.5.2. Muestra.....	46
3.5.3. Muestreo.....	46
3.5.4. Criterios de selección.....	46
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
IV. RESULTADO Y DISCUSION .....	48
V. CONCLUSIONES .....	87
VI. RECOMENDACIONES .....	89
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
VIII. ANEXOS.....	94

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable 1 .....	44
Tabla 2: Operacionalización de la variable 2 .....	45
Tabla 3: Correlaciones .....	80
Tabla 4: Correlaciones .....	81
Tabla 5: Correlaciones .....	82
Tabla 6: Correlaciones .....	83
Tabla 7: Correlaciones .....	84

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Representación gráfica de los resultados de las encuestas.....	94
Anexo 2: Contrastación de Hipótesis.....	124
Anexo 3: Distribución de la planta industrial .....	125
Anexo 4: Diagrama de operaciones en proceso de la elaboración de su producto o servicio .....	126
Anexo 5: Materiales y/o materias primas que usan en el proceso productivo .....	127
Anexo 6: Proveedores que proporcionarán los insumos necesarios para la elaboración del producto o servicio .....	128
Anexo 7: Organización de las personas en el proceso productivo.....	129
Anexo 8: Inversión en nuevos soles.....	130
Anexo 9: Determinación de la estructura de costos.....	131
Anexo 10: Fotos de la planta procesadora .....	132
Anexo 11: Cuestionario de recogida información acerca del control interno y el proceso administrativo del departamento contable y administrativo de la empresa Industria Panificadora RICOSON .S.A.C.....	134

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación busca diagnosticar la relación que existe entre el control interno y el proceso administrativo del departamento contable y administrativo de la empresa industria panificadora RICOSON S.A.C, del distrito de San Juan de Lurigancho, para esto se cogió como primera variable el control interno y como segunda variable el proceso administrativo; se trabajó a través de las dimensiones ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo correspondientes a la primera variable; en cuanto a la segunda variable, se laboró con las dimensiones planificación, organización, dirección y control. En cuanto a los trabajos previos se utilizó tres antecedentes nacionales y dos internacionales referentes al control interno y el proceso administrativo. Para recolectar la información se ha utilizado un cuestionario como instrumento, validado por expertos de la Universidad Nacional Agraria La Molina y la técnica usada es el Censo; el cual se efectuó a los trabajadores del departamento contable y administrativo de la empresa, incluido el gerente general. Dicha información fue sometida al SPSS para diferir las hipótesis planteadas, dando como producto final las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

**Palabras claves:** Control Interno, Proceso Administrativo



## **SUMMARY**

This research seeks to diagnose the relationship between internal control and the administrative process of the accounting department of company RICOSON S.A.C. San Juan de Lurigancho, for this was taken as first variable control and as second variable internal administrative process; we worked through the room size control, risk assessment, control activities, information and communication, and related to the first variable monitoring; as to the second variable, he worked with the dimensions planning, organization, management and control. Regarding previous work three national and two international history regarding the internal control and the administrative process was used. To collect the information has been used as an instrument a questionnaire validated by experts from the Universidad Nacional Agraria La Molina is the technique used and the Census; which was made to employees of the accounting and administration department of the company, including the general manager. This information was submitted to SPSS for the hypotheses differ, giving as final product the conclusions and recommendations.

**Keywords:** Internal Control, Administrative Process

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Descripción de la realidad problemática

En el Perú en muchas organizaciones específicamente agroindustriales se han implementado importantes sistemas de control interno, que han dado el cambio a todos los empresarios innovando mejoras para poder salvaguardar los recursos que conforma internamente las entidades, ya que el mundo empresarial se ha evidenciado una cultura organizacional llamado “fraude”, es decir, personas que laboran internamente en la entidades, que realizando actos ilícitos sacan provecho económico.

El control interno, permite la reducción de los riesgos de corrupción que sucede en la mayoría de las empresas, sin embargo, es necesario que se empleen técnicas que ayuden al correcto desenvolvimiento de las entidades en cuanto a gestión económica.

La industria panificadora es una actividad que fue vista muy rentable, pero el acceso a ella dentro de la formalidad implicaba incurrir en gastos, que mayormente no estaban al alcance de muchas personas que querían incursionar en este negocio; optándose de esta manera entrar a esta actividad incurriendo en la informalidad, siendo esto notorio esencialmente en las zonas urbano marginales de los conos de Lima. En algunos casos, la situación legal la industria panificadora RICOSON S.A.C. fue regularizada ingresando de esta manera a la formalidad, teniendo que incurrir en costos adicionales a consecuencia de los gastos a los que están sujetos todas las empresas privadas como es el caso: Beneficios sociales, a los trabajadores, pago del IGV y otros.

En la competencia actual las empresas no pueden sobrevivir simplemente haciendo un buen trabajo, sino deben marcar la diferencia realizando una labor excelente. Para tener éxito en un mercado exigente que busca el desarrollo económico, deben optimizarse

sistemas para poder salvaguardar los recursos de las entidades, este panorama hace que las empresas busquen obtener el mejor control interno para el mejoramiento continuo de las organizaciones. Las empresas pequeñas y medianas específicamente agroindustriales deben invertir en auditorías internas, ya que los auditores internos cuentan con experiencia concerniente al manejo y aplicación de herramientas de evaluación y gestión, ellos revisan los aspectos más relevantes tales como, los riesgos de gestión, control interno y los objetivos de las empresas cumplidas por los trabajadores, que se puede encontrar internamente en las empresas, y al finalizar la auditoría, el resultado del examen ayuda a mitigar las deficiencias e irregularidades que puedan afectar al futuro de las organizaciones agroindustriales.

Una de las empresas Agroindustriales del distrito de San Juan de Lurigancho, es la empresa Industria Panificadora RICOSON S.A.C. fundada el 1 de Abril del año 2008, cuenta actualmente con 20 colaboradores en el departamento contable y administrativa, realizando la revisión en cuanto a procesos administrativo – contables se identificó algunos problemas como por ejemplo: la insatisfacción de los trabajadores, baja productividad, falta de control, sobrecargo de funciones, falta de interés a los documentos de gestión. Esta realidad problemática se constata por la carencia de procesos administrativos y la ausencia de una estructura organizacional jerárquica, de esta manera no la eficiencia y eficacia de los trabajadores de dicha empresa no es la esperada.

El problema planteado es relevante ya que servirá para obtener resultados fiables, coherentes y reales que permitirán tomar decisiones racionales para la gerencia de esta empresa de panificadora. Por esta razón se pretende ayudar a la gerencia de la empresa a que tenga un conocimiento claro de lo que falta implementar internamente a su entidad y así proponer una estrategia de mejora en este ámbito.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y el proceso administrativo del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017?

### **1.2.2. Problemas secundarios**

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y la planificación del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017?
- b. ¿Cuál es el vínculo que existe entre el control interno y la organización del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017?
- c. ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y la dirección del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017?
- d. ¿Cuál es la relación que existe entre el control Interno y control del del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017?

### **1.3. Justificación e importancia**

Según paradigmas científicos es una necesidad justificar la investigación desde tres puntos de vista la justificación teórica, práctica y metodológica. En la justificación teórica, la investigación propone la búsqueda de teorías que recurren de autores para recopilar datos y conceptos básicos del control interno, por ende, se investiga del libro de Mantilla, S. (2005), por otro lado, la segunda variable es el proceso administrativo que se considera la definiciones del libro de Stoner, Freeman & Gilbert (2009) en la cual, permite encontrar explicaciones a situaciones internas y del entorno que afectan a las empresas de transporte urbano. Para que luego el investigador pueda contrastar diferentes teorías y conceptos sobre la cadena de abastecimientos de suministro y la administración de calidad en una realidad concreta es decir dentro de la empresa.

En la justificación práctica; al conocer la realidad problemática de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho, se podrá realizar un diagnóstico referente a la presencia o ausencia del control interno, es por ello que se realiza esta investigación. Una de las áreas fundamentales como el departamento contable y administrativo debe estar completamente implementada, ya que así el personal será conocedor de sus deberes y responsabilidades por cumplir, logrando así apoyar a la gerencia en la toma de decisiones.

El realizar una investigación a los integrantes del departamento de contabilidad de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C; permitirá conocer si el trabajo realizado se hace de manera correcta determinando así si la organización está logrando o no sus objetivos. El gerente es la cabeza de toda empresa, por lo tanto si éste no cumple su función, el personal a su cargo no logrará a cumplir las metas empresariales, obteniendo como resultado, ineficiencia en el manejo de recursos financieros, tareas y procesos mal administrados y/o asignados.

Con este proyecto de tesis se propone a la gerencia de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho, mejorar los procedimientos de las diversas áreas de trabajo y así se obtenga como resultado que las personas que laboran en

dicha entidad conozcan la labor a realizar y logren el objetivo establecido por la misma.

En cuanto a la justificación metodológica para lograr los objetivos de estudio, según Hernández (2014) se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento en software estadístico para identificar el problema, al mismo tiempo, se pretende en establecer si hay una relación entre el control y el proceso administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. Todo esto mediante la aplicación de todos los elementos metodológicos correspondientes.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el control interno y el proceso administrativo del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017?

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a. Establecer la relación entre el control interno y la planificación del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.
- b. Examinar el vínculo entre el Control interno y la organización del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.
- c. Establecer la relación entre el control interno y la dirección del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.

- d. Analizar la relación entre el Control interno y el control del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Flores (2012), presenta la investigación titulada: El Proceso Administrativo y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa Ambagro S.A. de la ciudad de Ambato. Tesis presentada para obtener el título profesional de Ingeniera de Empresas. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El problema general es planteado en esta manera: ¿Cómo incide, el Proceso Administrativo en el Desarrollo Organizacional de la empresa Ambagro S.A. de la ciudad de Ambato? (p. 8), por otro lado, La tesis señala como objetivo general: “Determinar el Proceso Administrativo como mecanismo operativo que permita alcanzar el Desarrollo Organizacional de la empresa Ambagro S.A.” (p. 10) La hipótesis general es: “La implantación del Proceso Administrativo permitirá alcanzar el Desarrollo Organizacional de la empresa Ambagro S.A. de la ciudad de Ambato”. (p. 48) Las conclusiones a las que llegó la investigadora son: El Talento Humano que se desempeña en la empresa Ambagro S.A. de la ciudad de Ambato se encuentra desmotivado en el momento de realizar las funciones de su trabajo, con lo expuesto se puede determinar que es un factor por el cual el personal tiene un bajo desempeño laboral, la empresa carece del proceso administrativo, en donde no se encuentren bien definidos, la jerarquización de la organización y la funcionalidad de cada departamento, la empresa Ambagro S.A. le hace falta efectuar un proceso administrativo, la inconsistencia del mismo ocasiona la desorganización interna de la empresa. (p. 92)

Chiluisa (2011), presenta la investigación titulada: Aplicación del proceso Administrativo y su incidencia en la productividad de Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga. Tesis presentada para obtener el título profesional de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El investigador nos indica como problema general: El ineficiente proceso administrativo aplicado en Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga está disminuyendo su productividad. (p. 8) La tesis señala como



objetivo general: “Implementar el proceso Administrativo, que permita mejorar la productividad de Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga”. (p. 10) La hipótesis general es: ¿Un adecuado proceso administrativo permitirá mejorar la productividad en Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga? (p. 34). Las conclusiones a las que llegó el investigador son: El no tener un Proceso Administrativo definido e instalado, ocasiona que no tenga una estructura organizacional clara y las actividades se realicen sin un estudio técnico que permita evaluar las problemáticas, la aplicación de estrategias efectivas y el resultado final, la falta de planeación le impide responder a las exigencias presentes y futuras, impidiendo contar con un direccionamiento estratégico claro, el recurso humano es factor determinante, el mismo que tiene un bajo nivel de rendimiento y no se siente motivado frente al trabajo, debido principalmente a la mala coordinación de tareas, no cuenta con procesos claros para la fabricación de Carrocerías y en ocasiones pierde el control del manejo administrativo. (p. 70)

Zarpan (2013), presenta la investigación titulada: Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca – 2012. Tesis presentada para obtener el Título profesional de Contador Público. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. La investigadora nos indica como problema general: ¿El sistema de control interno actual ayuda a minimizar los riesgos más importantes en el proceso de abastecimiento? (p. 139), por otro lado, la tesis nos señala como objetivo general: “Evaluar el sistema de control interno para identificar los riesgos potenciales y recomendar mejoras en eficiencia y control de Área de Abastecimiento en la Municipalidad de Pomalca”.(p. 139) La hipótesis general de dicha investigación es: “si evaluamos el sistema de control interno identificaremos los riesgos potenciales y podremos recomendar mejoras en la eficiencia y control en el área de abastecimiento”. (p. 139) Las conclusiones a las que llegó el investigador son: Extravió, deterioro, robo sistemático de bienes almacenados, se presenta este riesgo como producto de que no existe restricciones en cuanto al ingreso al almacén del personal que labora en la entidad, presenta información no confiable de las existencias, como consecuencia de que no se evidencia actividades de control, deficiente desempeño del recurso humano como consecuencia de encontrarse no capacitado para desempeño de sus funciones. (p. 120)

Misari (2012), presenta la investigación titulada: Control interno de inventarios y la Gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita. Tesis presentada para obtener el título profesional de Contador Público. Universidad San Martín de Porres, Lima. El investigador nos indica como problema general: ¿Cómo el control interno de inventarios influye en la gestión de las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita? (p. 1), por otro lado, la tesis nos señala como objetivo general: “Establecer si el control interno de inventarios influye en la gestión de las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita”. (p. 2) La hipótesis general de la investigación señala que: “Si se aplica el control interno de inventarios en forma permanente bajo los lineamientos, principios y estrategias establecidas en los procedimientos y en la legislación actual, entonces influirá favorablemente en la gestión de las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita.” (p. 38) Las conclusiones a las que llego el investigador son: El control interno de inventarios es un factor determinante en desarrollo económico de las empresas del sector de fabricación de calzados. Las revisiones físicas periódicas permiten la actualización y rotación de los inventarios, evaluando las existencias que no tienen mucha salida. La aplicación de un eficiente control de inventarios servirá como base y sustento para la eficiente gestión de las empresas y su consecuente desarrollo. (p. 87)

Vilca (2012), presenta la investigación titulada: El control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana. Tesis presentada para obtener el título profesional de Contador Público. Universidad San Martín de Porres, Lima. La investigadora indica como problema general: ¿Cómo el control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana? (p. 4), por otro lado, la tesis señala como objetivo general: “Determinar si el control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana” (p. 4). La hipótesis general de la investigación señala que: “Sí el control interno garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiable los registros y resultados de la contabilidad que son indispensables para la buena marcha de la empresa, entonces optimizará la gestión financiera en la Mypes de servicio de transporte de personal en Lima Metropolitana”. (p. 20) Las conclusiones a las que llego la investigadora son: Las Mypes de servicios turísticos de Lima Metropolitana, aplican inadecuadamente procedimientos para la adecuación del control interno, debido a que la estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal y a un manejo gerencial de este tipo de organización empresarial. Inexistencia de

supervisión adecuada con relación al área de cobranzas y facturación, debido a que no se ha separado adecuadamente las funciones de cobranzas con las de facturación, pues todas recaen en una sola persona y por lo tanto el control interno aplicado es ineficiente.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Trigo**

Según Meyer (2010), el trigo (género *Triticum*) es el cereal más extensamente cultivado en el mundo y sus productos son muy importantes en la nutrición humana. En los países de baja producción y donde no se puede cultivar el trigo, éste se importa. Sin embargo, la importación de trigo, como sucede con otros productos, debe compensarse con adecuadas exportaciones, para evitar que haya fuga de divisas de un país.

### **2.2.2. Clasificación de los trigos**

- a. El trigo duro:** tiene un endospermo vítreo o córneo. Es de elevado contenido proteínico y de alto rendimiento en gluten.
- b. El trigo Blando:** Tiene un endospermo harinoso. Es de bajo contenido proteínico y su harina no es apta para la elaboración de pan y de pasta. Esta harina se utiliza para la fabricación de productos como galletas y pasteles. (HOWYHON, 2008).

### **2.2.3. Clasificación de trigo importada**

El trigo comercializado internacionalmente es clasificado con un número de categorías razonablemente marcadas. Según el comprador reconoce la necesidad de precisar sus requerimientos. Esto da lugar a un sistema de clasificación basado en sus propiedades físicas y químicas relacionado al resultado al ser procesado.

El Departamento de la Agricultura de Argentina lo clasifica en dos variedades de trigo: *Triticum Aestivum* o Trigo Pan y *Triticum durum* o Trigo Candeal. A su vez, dentro de la variedad de Trigo Pan, los trigos se clasifican:

- a. Trigos fuertes, correctores o duros.
- b. Trigos débiles, flojos o blandos.
- c. Trigo de fuerza media, semicorrectores o semiduros.
- d. Trigos no apto

Esta clasificación responde al comportamiento de cada tipo de trigo en el ensayo de panificación (Meyer.1991).

### **2.3. Harina de trigo**

Técnicamente la harina es el producto polvoriento obtenido por la molienda gradual y sistemática de granos de trigo de la especie *triticum aestivum sp.* Vulgares, previa separación de las impurezas y lavado hasta un grado de extracción determinado 78%. Las proteínas contenidas en ella definen los tipos de harina en calidad y uso final. (FAO, 2008).

#### **2.3.1. Tipos de harinas**

- a. Las harinas duras:** Son aquellas que tienen un alto contenido de proteína y se extraen de trigos. Se dicen que la harina es “fuerte”, cuando el contenido de gluten se encuentra por encima de 10,5% hasta 14% y proviene de trigo duro. De alta proteína como el trigo rojo duro de invierno y rojo duro de primavera. (FAO, 2016).
- b. Harinas suaves:** Se dice que una harina es “débil”, cuando el contenido de proteína se encuentra por debajo de 10,5% hasta 8% y proviene de trigo blando y se extraen de trigos de baja proteína como el trigo blando rojo de invierno. Se utilizan para bizcochos y galletas. Las harinas blandas o débiles, contienen menor cantidad de proteínas y forman gluten blando, débil y sin elasticidad, que no retiene bien el gas.

Tiene poca capacidad de absorber agua y necesitan menos tiempo de trabajo y amasado, además tienen poca tolerancia a la fermentación (FAO, 2008).

Según el objetivo de utilización de su contenido proteico se clasifican las harinas en:

- a. **Harinas para pastas:** son llamadas también harinas extra fuertes, siendo aquellas que presentan un 14% de proteína o gluten. Son usadas en productos que no necesitan fermentación y por su alta concentración proteica forman una estructura rígida y resistente.
  
- b. **Harinas para pan:** obtenida generalmente de los trigos fuertes o semifuertes; su riqueza proteica va desde un 9 a un 14%, estas condiciones intermedias son ideales para la elaboración de pan.

Las harinas para panificación se clasifican de acuerdo a su grado de extracción, es decir, por la cantidad de salvado que contenga: en harina integral, harina extra y harina especial. (CODEX ALIMENTARIUS 2016).

### 2.3.2. Insumos utilizados en la industria panificadora

- a. **Agua:** El agua es uno de los ingredientes más importantes en la elaboración del pan, y su calidad tiene una importancia fundamental en la técnica de la panificación, en la excelencia del producto. (Calaberas, 2006)
  
- b. **Levadura:** Es un agente de esponjamiento. Puede usarse en forma de gránulos deshidratados o en forma de torta húmeda prensada, en ambos casos consta de miles de millones de células vivas de (*Sachaomyces cerevisiae*). La levadura fermenta los azúcares sencillos produciendo dióxido de carbono y alcohol. Su actividad cesa cuando el producto entra al horneado, inactivándose sus enzimas y la producción de dióxido de carbono pero la fermentación se detiene. (Calaberas, 1996)
  
- c. **Sal:** Es el ingrediente indispensable en la elaboración de panetón porque cumple funciones muy importantes como la de dar sabor al pan. Se conocen varios tipos de sal. (Calaberas, 2010)

- d. Azúcar:** El azúcar es uno de los ingredientes secundarios, en la actualidad los panaderos peruanos han optado por agregar azúcar al pan francés con el propósito de mejorar la corteza del pan, dándole un color dorado; característica exigida por los consumidores, por eso, ellos afirman que no se puede hacer pan sin azúcar, por lo tanto se consideran como ingrediente básico. Desde el punto de vista técnico se puede hacer pan sin azúcar, por esta razón no lo consideramos como ingrediente básico (Calaveras, 2010)
- e. Grasa:** Las grasas son una de las sustancias que con más frecuencia se emplean en pastelería y en la elaboración de productos de horneado. Su empleo como mejorante de las características de la masa y como conservante viene corroborado en numerosas investigaciones, este depende de su propiedad emulsionante (calaveras, 2010).
- f. Huevo:** El huevo es otro ingrediente opcional que se utiliza en la panadería y pastelería; estos otorgan una mayor riqueza a la masa dando una mejor flexibilidad y color al producto. Los huevos son uno de los alimentos con más alto valor nutritivo ricos en proteínas, grasas y minerales. (Calaveras, 2010).
- g. Leche:** La leche utilizada comúnmente en panificación es la leche en polvo descremada, por sus múltiples razones de orden práctico, tales como: su uniformidad, su facilidad de manejo, la ausencia de necesidad de refrigeración, su precio, su mínima pérdida por fácil empleo, bajo espacio al almacenar y duración.
- h. Fruta confitada:** La fruta confitada se utiliza normalmente en todos los panes navideños y en algunos casos en la elaboración de bizcochos frutados, tiene la función de caracterizar al panetón dando un sabor especial y agradable (Calaveras, 2010).
- i. Emulsificantes:** Son agentes tensoactivos que debido a su polaridad y solubilidad produce fenómenos de superficie reduciendo la tensión superficial entre dos líquidos no miscibles. Una emulsión se define como una mezcla íntima y estable de dos líquidos naturalmente inmiscibles, en donde diminutos glóbulos de un

líquido se dispersan a través del otro. Los emulsificantes son los compuestos que promueven la fácil formación y estabilidad de la emulsión (Mendez De Hierro, 1991).

**j. Mejorador de la masa:** Los mejoradores de masa son mezcla de compuestos químicos utilizados para mejorar las características de la harina, con la finalidad de acelerar el acondicionamiento de la masa, mejorar la plasticidad de la masa durante la fermentación y proporcionar volumen y buen color a la corteza del pan durante el horneado (Mendez De Hierro, 2009).

**k. Complementos panarios:** Ácido L - ascórbico (E-300); Actúa como oxidación de las proteínas ayudando a interrelacionarse entre sí, evita la pérdida de CO<sub>2</sub>, facilita la absorción de agua y acelera la maduración de la harina (Mendez De Hierro, 2009).

### 2.3.3. Control interno

Según el autor principal Mantilla (2015) nos señala que:

*“El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos”.*

Respecto a lo dicho por Mantilla (2015) se interpreta que el control interno es una herramienta de evaluación que apoya a la dirección de la organización. Es decir, el sistema de control interno contiene procedimientos que permite identificar debilidades en el control a medida que éstas se presentan.

Para Mantilla (2015) esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

*“El control interno es un proceso. Constituye un medio para un fin en sí mismo. El control interno es ejecutado por personas. No solamente manuales de políticas y formas, sino*

*personas en cada nivel de la organización. Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad. El control interno esta engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas”.*

Con respecto a ese párrafo, se explica que el control interno es un mecanismo que esta implementado y ejecutado por personas que están dentro de la organización, cuyo objetivo es mitigar los riesgos y dar seguridad razonable a los recursos de la entidad. Por ende, todo ello está relacionado con la administración de la empresa.

Según Barquero (2013) nos señala que:

*“El control interno ha existido siempre. Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de establecer controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones. El control interno ha sido definido en numerosas ocasiones”.* (p. 20)

Respecto a Barquero (2013) la definición del control interno se argumenta, que en la consecución de los objetivos se establece por las operaciones que realizan cada trabajador de la organización, por ende, todas las organizaciones necesitan un control para poder dar un seguimiento adecuado a todas las personas que trabajan en la empresa, con el fin de verificar si están realizando sus actividades adecuadamente.

Según Estupiñán (2014) detalla al control interno como:

*“El plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”.*

Lo explicado por Estupiñán (2016) interpreta que el control interno, interactúan en salvaguardar los recursos internos de la entidad, detallando un plan que está constituido por



procedimientos fidedignos que servirán en asegurar satisfactoriamente el desarrollo de la administración.

El libro de Claros y León (2012) define el control interno como “un proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto del logro de objetivos”.

Respecto a este párrafo, se explica que el control interno se basa en proporcionar seguridad razonable para la dirección y la gerencia de la entidad, con un fin de cumplir sus objetivos establecidos.

Claros y León (2012) nos explica que "las empresas que tienen buenos controles son: los organismos públicos y privados que ha realizado esfuerzo de diseñar, implementar y mantener controles internos más eficientes y eficaces son los que generan amplia información sobre sus operaciones, facilitan, el acceso a los resultados con oportunidad, disponen de la función de auditoría interna independiente".

Respecto a lo explicado por Claros y León (2012) se interpreta que para tener un buen control interno en el organismo público y privado, se debe realizar una auditoría interna para verificar las irregularidades o deficiencias que se puede encontrar en cada área de la empresa, no obstante, las entidades que no han tenido esas acciones de auditoría interna, se le puede deducir que su control interno se está utilizando inadecuadamente en todas las actividades de los trabajadores que está operando actualmente.

Sin embargo para Coopers & Lybrand (1997) la definición del control interno es amplia por dos motivos.

En primer lugar, corresponde a la opinión sobre el control interno que tiene la mayoría de los altos ejecutivos entrevistados a la hora de gestionar sus negocios. De hecho, a menudo hablan de “control” y de estar “bajo control”. En segundo lugar, también contempla otros aspectos más específicos de control interno. Así uno puede centrarse en, por ejemplo, los controles sobre la información financiera o los relacionados con el cumplimiento de la

legislación aplicable. Así mismo, permite centrarse en los controles sobre unas unidades o actividades determinadas de una entidad.

Por lo tanto se define al control interno como un conjunto de métodos y procedimientos, ejecutado por el personal de una entidad, diseñados para asegurar que las actividades de la empresa se desarrollen eficazmente según las directrices marcadas por la administración y proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos.

Así también en el libro de Coopers & Lybrand (1916) se detalla que “de un sistema de control interno puede esperarse que proporcione un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de objetivos relacionados con la fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables”. (p. 20)

Estupiñan (2016) detalla que:

*“El control interno tiene el fin de procurar que todas las actividades operativas, actuaciones en general y administración en la información sean adecuadamente comunicadas y utilizadas, así como sus recursos sean utilizados razonablemente, realizándose bajo normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la administración y en atención a una planeación estratégica de metas y objetivos”.*

Se interpreta que el control interno es una herramienta que tiene por objeto de salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, sin embargo, se puede volver deficiente cuando los trabajadores no cumplen las políticas que están escritas en el manual de normas de procedimiento de la organización, el cual describe las funciones, responsabilidades y los procedimientos a seguir. Al no cumplir las normas descritas, obtendrán un fin ineficiente en cada actividad.

Para Estupiñan (2016), los componentes del control interno son los siguientes: organización, sistemas y procedimiento, personal y supervisión.

**a) Elemento de organización:** “Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia”.

Se interpreta que la organización está constituida por un manual de procedimientos que les brindara a los personales a cumplir sus funciones, responsabilidades y metas a lograr en la organización de la empresa. Para ello se debe de realizar un diseño plan de acciones que permitan conseguir los objetivos propuestos.

**b) Elemento sistemas y procedimientos:** “Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros”.

Por lo tanto, el elemento sistemas y procedimiento se basa en brindar procesos para obtener una buena efectividad y eficiencia en las operaciones, con el fin de obtener seguridad en los registros contables.

**c) Elemento de personal:** “Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización. Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente. Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal”.

Se interpreta lo explicado; el elemento de personal es una práctica que realizan todos los trabajadores de la empresa con el objetivo de cumplir las normas que están escritas en los documentos de gestión, con la finalidad de cumplir sus obligaciones y realizar un trabajo de calidad.

**d) Elemento de supervisión:** “Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico”. (p. 20)

Este elemento se le interpreta que la supervisión de la auditoría constituye un aspecto vital de importancia, por cuanto significa la comprobación y seguridad de que éstas se hayan realizado cumpliendo con los principios y normas establecido por la empresa.

Mantilla (2015) señala que:

*“El control interno se define como un proceso ejecutado por personal de la entidad, diseñado para cumplir objetivos específicos. La definición es amplia, abarca todos los aspectos del control de un negocio permitiendo así que un directivo se centre en objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, los cuales son inherentes a la forma como la administración maneja la empresa. Los componentes están ligados, y sirven como criterio para determinar cuando el sistema es objetivo”*

En base a lo mencionado anteriormente, el control interno son procedimientos que una organización adopta para minimizar algún tipo de error, con la finalidad de prevenir los posibles fraudes, y a la vez, midiendo eficiencia que tiene cada área al implementarlas. El control en si no depende solamente de la cabeza de la organización, sino de todo el personal que labora en ella, ya que cada uno de sus integrantes se compromete con el logro de un objetivo.

Para Mantilla (2015) enfatiza que *“El control interno debe cubrir todas las áreas de la organización, en este sentido el informe COSO propone cinco componentes cuya evaluación integral permite establecer el grado de eficacia del control interno dentro de la organización”*.

El informe coso fue publicado en 1992, y por la gran aceptación que ha gozado, hoy se convierte en un estándar de referencia en el ámbito empresarial; este documento muestra las principales directivas para implantar y gestionar un sistema de control. Este informe lo efectúa la junta directiva, la gerencia y todo el personal organizado en cada nivel o unidad.

Según Mantilla (2015), el control interno está compuesto por cinco componentes derivados de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administrativo. Tales componentes son:

**a) Ambiente de control:** *“La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia; y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan”.*

Respecto a este elemento, se interpreta que el ambiente de control es el establecimiento de un entorno organizacional favorable en la cual se practica buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para no crear un ambiente incomodo a los miembro de la ciudad generan una cultura de control interno.

El ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gerente. Es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura.

Por lo tanto, el ambiente de control provee disciplina través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal y constituye un soporte para el desarrollo de sus acciones de ellos.

**b) Valoración de riesgos:** *“La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismo para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados”.*

Respecto a la valoración de riesgo, se abarca el proceso de identificación de riesgos a los que se expone la entidad para el logro de sus objetivos y metas. Este componente desarrolla un rol principal en la selección de las actividades de control que se deben llevar a cabo. Es por ello que la administración de riesgos debe formar parte de la cultura de una entidad. Ya

que debe estar incorporada en las prácticas y procesos de negocio de la entidad en la cual se desempeña.

Todas las entidades, sin hacer caso de tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles de sus organizaciones. La definición de objetivos es una condición previa para la valoración de riesgos. Primero que todo, deben definirse los objetivos a fin de que la administración pueda identificar los riesgos y tomar las acciones necesarias para administrarlos.

**c) Actividad de control:** *“Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad”.*

Por lo tanto, las actividades de control comprenden las políticas y procedimientos que son establecidos para que se lleven a cabo las acciones necesarias en la administración de riesgos que puedan afectar los objetivos de la empresa, es por ello que se debe establecer una política de control que sea un conjunto de procedimientos establecidos que permitan ejercer las actividades de control.

Las actividades de control se puede dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera, o cumplimiento. Dependiendo de las circunstancias, una actividad particular de control puede ayudar a satisfacer los objetivos de la entidad en más de una de las tres categorías.

#### **d) Tipos de actividades de control**

Revisiones de alto nivel: Las revisiones se realizan sobre el desempeño actual frente a presupuestos, pronósticos, periodos anteriores y competidores. Las iniciativas principales se rastrean tales como arremetidas de mercadeo, mejoramiento de procesos de producción y programas para contener o reducir costos a fin de medir la extensión en la cual los objetivos están siendo logrados.

**e) Información y comunicación:** *“Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan ayudar al personal del entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones”.*

Respecto a lo explicado, la información y comunicación se entiende como, los métodos, procesos y acciones que tienen como enfoque sistémico y regular, asegurar el flujo de información en todas la direcciones con oportunidad y calidad en la cual permitan cumplir con las responsabilidades individuales y por área.

La información: “se requiere en todo los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento”.

Por lo tanto la información es necesaria para el control interno para lograr los objetivos de la entidad, y a la vez, se evita la incertidumbre. Por ende, se conocen las operaciones, informaciones financieras y los cumplimientos que se realiza internamente.

La información es identificada, capturada, procesada y reportada mediante sistemas de información. El termino sistemas de información frecuentemente es usado en el contexto de procesamiento de datos generados internamente, relacionados con las transacciones, tales como producción en proceso.

Por lo tanto, la información está asegurada en un disco duro, por ello, está guardado en un sistema de información donde se administra datos de la organización que ha generado para cubrir una necesidad importante para la empresa.

Los sistemas de información también se relacionan con información sobre eventos, actividades y condiciones externas. Los sistemas de información operan algunas veces en un modo de monitoreo, realizando captura rutinaria de datos específicos. En otros casos, se realizan acciones especiales para obtener la información requerida.

El sistema de información puede ser formal o informal. Las conversaciones con clientes, proveedores, reguladores y empleados proveen a menudo de la información más crítica requerida para identificar riesgos y oportunidades. La calidad de la información generada por sistemas afecta la habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas para la administración y el control de las actividades de la entidad.

**f) Monitoreo:** *“Debe monitorearse el proceso total y, considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen”.*

Se interpreta que el monitoreo es la revisión y actualización periódica de la empresa. Esto procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo. El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo.

El monitoreo asegura que el control interno continúa operando efectivamente. Este proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y de la operación de los controles en una adecuada base de tiempo, y realizando las acciones necesarias.

El monitoreo puede hacer de dos maneras: mediante actividades o mediante evaluaciones separadas. Los sistemas de control interno usualmente se estructuran para monitorearse a sí mismo sobre una base en algún grado. A mayor grado de efectividad del monitoreo, se necesitan menos evaluaciones separadas. La frecuencia de las evaluaciones separadas necesarias para que la administración tenga una seguridad razonable respecto de la efectividad del sistema de control interno es asunto del juicio de la administración.



#### **2.3.4. El proceso administrativo**

El término procesos administrativos ha sido explicado y referenciado por diversos autores para dar a entender cómo funcionan las funciones internas en una administración. Entre los autores de mayor relevancia que han descrito los procesos administrativos podemos mencionar a los siguientes:

Stoner, Freeman y Gilbert (2009) indican:

*“Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean”.* (p. 11)

Respecto a lo dicho por Stoner, Freeman y Gilbert (2009) se interpreta que los procesos administrativos son elementos primordiales que deben tener los gerentes para poder desempeñarse sus actividades sin tener obstáculos que se le intervengan, con el fin de cumplir sus objetivos y metas establecidos.

Bustos (2003) refiere:

*“El proceso administrativo está compuesto por la fase mecánica y la dinámica en donde: Mecánica, comprende la planeación (trata más o menos de que cosas se van a realizar en la empresa, se realicen, planes, programas, presupuestos, etc.) y la organización (de cómo se va realizar y se cuenta con los organigramas, recursos y funciones). Dinámica aquí es la dirección que se encarga de ver que se realicen las tareas y para ello cuenta con la supervisión, liderazgo, comunicación, motivación y por último, encontramos al control que es el encargado de decir cómo ha realizado, que se hizo, como se hizo, y compra los estudios”.*

Se interpreta por lo explicado por Bustos (2003) que los procesos administrativos interactúan en dos niveles básicos en la que se encuentra el nivel de la planeación y el nivel de ejecución.

El proceso administrativo es el desarrollo de lo planificado. Para lograr ejecutar exitosamente los objetivos determinados en la planificación se debe de contar con el capital humano que permita interpretar y ejecutar lo programado.

### **2.3.5. Objetivos del proceso administrativo**

Según García (2012). “Todo proceso lleva una serie de pasos a seguir, que son determinados por el procedimiento”

A nuestro criterio toda gestión o proceso administrativo debe establecer objetivos que permitan alcanzar logros en plazos determinados.

Robbins y Coulter, 2010. Los elementos de la administración son los siguientes: planeación, organización, asesoría, dirección, coordinación, información y presupuestación.

#### **a) Elemento de planeación.**

Robbins y Coulter (2010); “Proceso que incluye la definición de objetivos o metas de la organización, la determinación de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía completa de planes para integrar y coordinar actividades”

Planes estratégicos: Abarcan toda la organización, establecen objetivos generales y posicionan a una organización en función de su ambiente.

#### **b) Tipos de planes**

Planes operacionales: Planes en los que se especifican los detalles acerca de la forma en que los objetivos tendrán que ser alcanzados.

Planes a largo plazo: Planes que abarcan un período de más de tres años.

Planes a corto plazo: Planes que abarcan un período de un año o menos.

Planes direccionales: Planes flexibles en los que se establecen lineamientos generales.

Planes específicos: Planes que están claramente definidos y que no dejan ningún aspecto a la interpretación.

Planes de uso único: Se elaboran específicamente para satisfacer las necesidades de una situación que no se repetirá y se creará en respuesta a las decisiones no programadas que toman los gerentes.

Planes permanentes: continuos que proporcionan una guía para las actividades que se realizan en forma repetitiva en la organización y que se elaboran en respuesta a las decisiones programadas que toman los gerentes. (Robbins y Coulter, 2010)

### **c) Planeamiento Estratégico**

El proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir el direccionamiento de la organización hacia el futuro” (Robbins y Coulter, 2010).

### **d) Visión:**

Es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen el marco de referencia de lo que una empresa es y quiere ser en el futuro.

Sirve de guía en la formulación de las estrategias, a su vez que le proporciona un propósito a la organización.

### **e) Elemento de organización**

- **Definición:** Es el establecimiento de una estructura, resultante de la combinación coordinada de medios humanos y físicos, que permiten llevar a cabo un plan. Determinación de qué tareas es necesario llevar a cabo, quién las realizará, cómo deben agruparse las tareas, quién rendirá cuentas a quién y dónde se deberán tomar las decisiones.

La palabra proviene del griego: organon que significa instrumento (Robbins y Coulter, 2010).

- **Objetivos de la Organización**

1. Mejorar utilización de los recursos humanos
2. Economía de materiales y tiempo
3. Eficiencia de máquinas y equipos

4. Óptimos resultados con mínimos recursos (Robbins y Coulter, 2010)

- **Principios de la Organización**

1. Principio de especialización
2. Principio de unidad de mando
3. Principio de autoridad – responsabilidad
4. Principio de equilibrio de dirección y control
5. Principio de la coordinación (Robbins y Coulter, 2010)

- **Tipos de Organización:**

- 1) **Formal**

Es un sistema de actividades coordinadas de un grupo de personas que cooperan en procura de una meta común bajo la autoridad y el liderazgo. La esencia de la organización formal es un propósito común y tiene lugar cuando las personas siguen normas y reglas específicas:

- Son capaces de comunicarse entre sí a través de la coordinación
- Están dispuestas a actuar en un grupo de personas.
- Participan de un propósito común en persecución de una meta
- Autoridad y liderazgo (Robbins y Coulter, 2010)

- 2) **Informal**

Es la que resulta de la actividad personal conjunta. Sus propósitos no son conscientes para el grupo, aun cuando posiblemente contribuya a resultados conjuntos.

- **Proceso de Organización:** Procedimiento por el cual se crea la estructura de una organización.
- **Estructura Organizacional:** Marco formal de la organización de acuerdo con el cual las tareas se dividen, agrupan y coordinan.

- **Diseño organizacional:** Desarrollo o modificación de la estructura de una organización.
  
- **Especialización del trabajo:** Grado en el cual las tareas de una organización están divididas en trabajos separados. Se le conoce también como división del trabajo.
  
- **Departmentalización:** Base sobre la cual los empleos se agrupan para el logro de metas organizacionales.
  
- **Cadena de Mando:** Línea ininterrumpida de autoridad que se extiende desde los niveles más altos de la organización hasta los niveles más bajos y aclara quién debe rendir cuentas a quién.
  1. **Autoridad:** Derechos inherentes a una posición administrativa por las cuales la persona puede dar órdenes y esperar que éstas sean obedecidas
  2. **Responsabilidad:** Obligación o expectativa de lograr un rendimiento determinado.
  3. **Unidad de mando:** Principio de administración según el cual un subordinado debe tener un superior y solo uno, ante quién será directamente responsable.
  4. **Amplitud de control:** Número de subordinados que un gerente puede supervisar con eficiencia y eficacia (Robbins y Coulter, 2010).
  
- **Centralización y Descentralización:**
  - **Centralización:** Grado en el cual la toma de decisiones está concentrada en los altos niveles de la organización.
  - **Descentralización:** Transferencia de la autoridad de toma de decisiones a niveles más bajos dentro de una organización.
  - **Formalización:** Grado en que las actividades de una organización están estandarizadas, y medida en la cual el comportamiento de los empleados se guía con una serie de reglas y procedimientos (Robbins y Coulter, 2010).

- **Organización Mecanicista y Orgánica**

<b>Organización mecanicista</b>	<b>Organización orgánica</b>
Estructura organizacional que se caracteriza por alta especialización, departamentalización extensiva, escasa amplitud de control, alta formalización, una red de información limitada y poca participación de los empleados de nivel bajo en la toma de decisiones.	Estructura organizacional altamente adaptativa y flexible, con poca especialización del trabajo, formalización mínima y poca supervisión directa de los empleados.

- **Relaciones entre Estrategia, Estructura, Tecnología y Eficacia**

1) **Estrategia y Estructura:** La estructura de una organización es un medio que ayuda a los gerentes a lograr sus objetivos. La estrategia y la estructura deben estar estrechamente relacionadas entre sí, la estructura tiene que adaptarse a la estrategia. Si se introducen cambios significativos en la estrategia tendrá que modificarse también la estructura.

La mayoría de los marcos actuales de contingencia estrategia-estructura tienden a centrarse en tres dimensiones estratégicas:

- **Innovación:** que refleja el deseo de la organización de encontrar innovaciones significativas y únicas
- **Minimización de costos:** que refleja el afán de la organización de mantener sus costos bajo un estricto control
- **Imitación:** que refleja el propósito de la organización de minimizar el riesgo y maximizar las oportunidades de ganancias al emular a los líderes del mercado (Robbins y Coulter, 2010).

2) **Tamaño y Estructura:** El tamaño de una organización influye apreciablemente en su estructura, afectándola en proporción descendente; el tamaño resulta menos importante a medida que la organización se expande. Cuando una

organización tiene cerca de dos mil empleados, esto significa que ya es bastante mecanicista; si recibe quinientos empleados más, eso no le causará un gran impacto.

- 3) **Tecnología y Estructura:** Toda organización utiliza alguna forma de tecnología para convertir sus insumos en productos. A fin de alcanzar sus objetivos, la organización combina equipo, materiales, conocimientos e individuos experimentados en ciertos tipos y patrones de actividades. La tecnología ayuda en forma importante a determinar la estructura.

<b>Producción unitaria</b>	<b>Producción masiva</b>	<b>Producción de proceso</b>
Producción de artículos en unidades o partidas pequeñas	Manufactura que se realiza en grandes partidas	Producción que se realiza en forma de proceso continuo.

## ORGANIZACIÓN QUE APRENDE

- **Diseño organizacional**
  - ✓ Sin límites
  - ✓ Equipos
  - ✓ Acción de facultar
- **Información compartida**
  - ✓ Abierta
  - ✓ Oportuna
  - ✓ Precisa
- **Cultura organizacional**
  - ✓ Relaciones mutuas fuertes
  - ✓ Sentido de comunidad
  - ✓ Solidaridad Confianza
- **Liderazgo**
  - ✓ Visión compartida
  - ✓ Colaboración

## TECNOLOGÍA COMUNICACIONES Y DISEÑO ORGANIZACIONAL

- **Correo electrónico (e-mail):** Transmisión instantánea de mensajes escritos por medio de computadores que están enlazados entre sí
- **Correo de voz:** Sistema de comunicación que digitaliza un mensaje hablado, lo transmite a través de una red de computadoras y lo almacena en disco para que el destinatario lo escuche más tarde.
- **Facsímil (fax):** Sistema de comunicación que hace posible la transmisión de documentos que contienen textos e ilustraciones
- **Teleconferencia:** Permite a un grupo de personas conversar simultáneamente por medio de software de comunicación para grupos por medio de teléfono o el correo electrónico.
- **Videokonferencia:** Permite a un grupo de personas charlas simultáneamente y mirarse unas a otras por medio de pantallas de video.
- **Intercambio electrónico de datos (EDI):** Método por el cual las organizaciones intercambian documentos estándar de transacciones de negocios ordinarios (Robbins y Coulter, 2010).

## COMUNICACIONES Y DISEÑO ORGANIZACIONAL

La tecnología puede afectar significativamente la forma en que los miembros de las organizaciones se comunican, comparten información y realizan su trabajo.

- **Tele transportación:** Opción de diseño del trabajo en que cada trabajador está enlazado con el centro laboral por medio de una computadora provista de un modem.
- **Centros de trabajo virtuales:** Oficinas que se caracterizan por espacios abiertos, muebles móviles, teléfonos celulares, computadoras laptop y archivos electrónicos (Robbins y Coulter, 2010).

**Elemento de asesoría:** “Constituye la función de capacitar y entrenar el personal y de mantener condiciones laborales favorables”.

Se interpreta que la asesoría es una actividad que brindara el apoyo necesario a las personas que así lo requiriesen para que puedan desarrollar diferentes actividades, motivos de la consulta y finalmente, poder lograr las comprensiones de diferentes situaciones laborales (Robbins y Coulter, 2010).



**Elemento de dirección:** “Es la actividad permanente que implica tomar decisiones y traducirlas en órdenes e instrucciones específicas y generales, así como asumir el liderazgo de la empresa”.

Respecto a lo descrito por Robbins y Coulter (2010) consiste en la creación de una estructura y contratación del personal idóneo para que encamine la empresa.

Etimológicamente proviene de “dirigere”, que a su vez se forma de del prefijo “di”, intensivo, y “regere”: regir, gobernar. Este último deriva del sánscrito “rah” , que indica “preeminencia”

La dirección es aquella función administrativa o elemento de la administración: en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador:  
Tomando decisiones  
Delegando autoridad ,y  
Vigilando que se cumplan todas todas las tareas u órdenes emitidas.

### **Proceso de la Dirección**

La dirección vista como proceso comprende cuatro etapas:

Delegar autoridad, ya que administrar es “hacer a través de otros”

Ejercer autoridad, para lo cual deben precisarse sus tipos elementos, clases, etc.

Establecer canales de comunicación: a través de los cuales se ejerce la autoridad y controla los resultados

Supervisar el ejercicio de la autoridad: en forma simultánea a la ejecución de las órdenes (Robbins y Coulter, 2010).

### **Principio de la Dirección**

Principio de la eficacia de las decisiones: el directivo debe caracterizarse no solo por tomar decisiones sino que éstas sean oportunas y efectivas, lo cual implica a la par de conocimientos y habilidades inherentes, el temperamento para asumir riesgos por las decisiones que adopte (Robbins y Coulter, 2010).

Principio de eficacia de la delegación: Un buen gerente sabe diferenciar lo más significativo y trascendente de sus actividades para ejercerlo personalmente, dejando lo secundario para ser ejecutado por sus subordinados a quienes delega autoridad.

Principio de supervisión directa: Es necesario que el jefe mantenga contacto directo con los subordinados, independiente de la supervisión formal, programada existente.

Principio de la comunicación efectiva: que debe ser expresada en un lenguaje claro y con mensajes consistente a fin de lograr la comprensión y aceptación de los receptores.

Principio del uso complementario de la organización informal: Todo directivo debe percatarse de la presencia de grupos informales que se presentan en la empresa para aprovecharlas en beneficio de la misma.

Principio de coordinación de intereses: el logro del fin común se hará más fácil cuanto mejor se logre coordinar los intereses de grupo y aún los individuales.

El principio de la impersonalidad del mando: La autoridad en una empresa debe ejercerse más como producto de una necesidad de toda la organización que como resultado exclusivo de la personalidad de quien manda.

Principio de la vía jerárquica: Respetar los conductos regulares y no saltarlos. Cuando excepcionalmente ocurra, el jefe debe explicar las causas.

Principio de la resolución de conflictos: Se debe solucionar rápidamente los conflictos pues son un obstáculo a la coordinación. Los problemas “no se resuelven por sí solos con el transcurso del tiempo” Hay tres formas de resolver los conflictos:

Por dominación: cuando una de las partes en conflicto obtiene todo lo que deseaba, con base a la pérdida correspondiente de la otra.

Por compromiso o conciliación: Cuando ambas partes solucionan sus conflicto, cediendo cada una, parte de sus pretensiones.

Por integración o coordinación: Cuando ambas partes logran realizar íntegramente sus pretensiones, aparentemente irreductibles, a base de hacer un replanteamiento del problema.

Principio de aprovechamiento del conflicto: Debe procurarse aprovechar el conflicto para forzar a la mente para buscar soluciones que sean favorables o ventajosas a ambas partes (Robbins y Coulter, 2010).

**Elemento de coordinación:** “Implica establecer relaciones entre las diversas partes del trabajo y hacerlas que se dirijan hacia el mismo fin”.

Se interpreta que la coordinación ayuda a disponer un esfuerzo realizado para llevar a cabo una acción común que formaliza el grupo. Por lo tanto, establece todas las relaciones para aplicar las capacidades que tienen ellos (Robbins y Coulter, 2010).

**Elemento de información:** *“Es el esfuerzo continuo por mantener informados de lo que pasa a aquellos ante quienes el jefe es responsable; presupone la existencia de registros, documentación, investigación e inspecciones”.*

Se interpreta que la información sirve para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente, la cual, esto permite resolver problemas y tomar decisiones. Por ende, la información está basada en conocimiento, es primordial para los jefes responsables de cada área (Robbins y Coulter, 2010).

**Elemento de presupuestación:** *“Función que incluye elaborar, ejecutar y fiscalizar el presupuesto, es decir, el planeamiento presupuestario, la contabilidad y el control”.*

Se interpreta que la presupuestación sirve para cuantificar monetariamente los recursos humanos, materiales y financieros, con el fin de cumplir con los programas establecidos en un determinado periodo. Por ende, esto ayuda a prevenir el poder adquisitivo de los administradores para evitar conflictos que se encaminen en el futuro.

Según Robbins (2014), la administración está constituida por cuatro funciones, de las cuales son los siguientes: planeación, organización, dirección y control (Robbins y Coulter, 2010).

**Control:** *“Función administrativa que consiste en supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral. Controlar es el proceso de vigilar el desempeño, compararlo con las metas y corregir todas las desviaciones sustantivas”.*

**CONTROL:** *“Recolección sistemática de los datos para conocer el grado de realización de los planes”.*

*“Medición de los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados; ya sea total o parcialmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes”.*

Importancia:

Es importante pues cierra el ciclo de la administración. De hecho, los controles son a la vez medios de previsión

Se da en todas las demás funciones administrativas; hay control de la planeación, de la organización, de la dirección, etc. Es por ello un medio para administrarlas (Robbins y Coulter, 2010).

### **Tipos de control**

- Tipos de control según el nivel donde se aplica
  - De políticas: Cuando se aplica al más alto nivel de la organización
  - De decisión: cuando se aplica a los niveles donde se toman decisiones
  - De operación: cuando se aplica en los niveles operativos, donde se ejecutan las actividades (Robbins y Coulter, 2010).
  
- Tipos de control según el momento en que se aplica
  - Control previo: antes de la realización de una actividad para cautelar su procedencia o aplicabilidad.
  
- Tipos de control según el momento en que se aplica
  - Control concurrente: realizada durante el proceso de cumplimiento de la actividad
  - Control posterior: o control de resultados tendiente a verificar y evaluar la eficiencia así como la veracidad y legalidad de las actividades.
  
- Tipos de control según la periodicidad
  - Control rutinario: o cotidiano que se efectúa permanentemente sobre todas las actividades o sobre las áreas estratégicas, críticas o excepcionales
  - Control periódico: aplicado de manera esporádica cada cierto tiempo según conveniencia, indicios o requerimientos de información.
  
- Tipos de control según el elemento que lo realiza
  - Control interno: cuando es efectuado por los propios gerentes (previo y concurrente) o por un órgano especializado de la propia empresa (Auditoría Interna)
  - Control externo: cuando es ejercido por elementos externos a la empresa .

- Tipos de control por su forma de operar

Control sobre resultados (Open control): es aquel que aplica al final de cada período prefijado sea cuando se haya vista ya si los resultados obtenidos no alcanzaron, igualaron, superaron o se apartaron de lo esperado.

Control automático (feedback control): se realiza en forma constante con el apoyo de la retroalimentación de las informaciones que resultan del mismo y utilizarlas para que la acción correctiva se inicie en forma automática: NO hay resultados para poner en marcha la acción correctiva, un procedimiento previamente establecido va corrigiendo la acción constantemente, con base a la información sin detener la actividad (Robbins y Coulter, 2010).

#### **2.4. Marco conceptual**

**Actividades:** Es el conjunto de acciones necesarias para mantener en forma permanente y continua la operatividad de las actividades de gobierno. Las actividades forman parte de un programa presupuestal (Palomino, 2011).

**Actividad de control:** Se refiere a las acciones que realizan la gerencia y otro personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en si misma implica la forma “correcta” de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad (Palomino, 2011).

**Ambiente de control:** Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las tareas de las personas con respecto al control de sus actividades (Palomino, 2011).

**Auditor interno:** Es la persona que realiza las labores de auditoria y que forma parte, del personal de la entidad pública auditada (Diccionario de contabilidad y Sistemas de Información).

**Auditoría interna:** Revisión que se efectúa a las diferentes áreas de una entidad económica para conocer el estado de avance de los objetivos, metas, funcionamiento y recursos en general. La realiza la propia empresa a través de su personal capacitado, a fin de corregir y prevenir posibles errores o desviaciones (Diccionario de contabilidad y Sistemas de Información).

**Componente:** Es una especie de “subactividad” o “subproyecto”, insoslayable para la ejecución de las correspondientes actividades o proyectos, los cuales, dependen del grado de importancia, factibilidad técnica y disponibilidad financiera (Palomino, 2011).

**Comunicación:** Esta implica proporcionar un apropiado entendimiento sobre los roles y responsabilidades individuales involucradas en el control interno de la información financiera dentro de una entidad (Palomino, 2011).

**Concierno:** Tocar a una persona una responsabilidad u obligación, o una cosa que tiene interés para ella. (Palomino, 2011).

**Control interno:** Es un proceso continuo realizado por la dirección y gerencia y, otros empleados de la entidad, para proporcionar seguridad razonable respecto a sí están lográndose los objetivos siguientes: primero, promoverla la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios que debe brindar cada entidad pública; segundo, proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, tercero es el cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales; y, por ultimo elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad (Palomino, 2011).

**Control previo:** Es el conjunto de procedimientos y acciones que adoptan los niveles de dirección y gerencia de las entidades para cautelar la correcta administración de los recursos financieros, materiales, físicos (Palomino, 2011.).

**Especialización de actividades:** Se refiere a la práctica de trabajo de asignar tareas y actividades especiales para los trabajadores individuales o grupos. Es lo opuesto de un enfoque generalizado para trabajar una estructura, en la que cada empleado participa en una amplia gama de actividades de trabajo (Diccionario de contabilidad y Sistemas de Información 2013).

**Fraude:** Engaño que produce un daño mercantil, fiscal o financiero (Palomino, C.).

**Ineficiencia:** La falta de capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles (Palomino, 2011)

**Integridad personal:** Es aquella persona que siempre hace lo correcto, al referirnos a hacer el correcto significa hacer todo aquello que consideramos bien para nosotros y que no afecte los intereses de las demás personas (Diccionario de contabilidad y Sistemas de Información).

**Manual de procedimientos:** Documento que contiene sistematizados y en orden secuencial los diversos trámites y labores que se realizan dentro de un área de trabajo o dependencia (Diccionario de contabilidad y Sistemas de Información 2013).

**Políticas:** Normas y lineamientos a partir de los cuales se desarrollará la empresa (Diccionario de contabilidad y Sistemas de Información, 2013).

**Proceso administrativo:** Consiste en la sucesión de actividades racionales que se encadenan y coordinan para lograr un propósito de una institución (Diccionario de contabilidad y Sistemas de Información 2013).

**Riesgo:** Situación de toma de decisiones en la que existe alguna información concerniente a los resultados asociados a las alternativas. Como el encargado de tomar la decisión no tiene una información completa, utiliza asignaciones de probabilidades. Estar una cosa expuesta a perderse, o a no verificarse. Contingencia o proximidad de un daño (Palomino, 2011).

**Sistema:** Es el conjunto de elementos relacionados entre sí, que interactúan para lograr un propósito común. Unidad organizada que consiste en dos o más partes interdependientes o subsistemas, que se distingue del ambiente en el que existen gracias a algún tipo de límite identificable (Diccionario de contabilidad y Sistemas de Información).



### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Lugar de ejecución**

La ubicación de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. Es el distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima en la región Lima. Las oficinas administrativas y la planta procesadora de 34 variedades entre panes y pasteles se encuentra en el mismo lugar.

#### **3.2. Materiales**

Asimismo, se hicieron uso de los siguientes equipos:

- Cámara fotográfica PANASONIC DMC-ZS45
- Computadora portátil TOSHIBA, XP.
- Impresora HP Laser Jet M175nw
- USB HP 4 Gb

#### **3.3. Métodos de la investigación**

##### **3.3.1. Tipo de investigación**

Para el presente proyecto de investigación se empleará los métodos de Investigación Descriptivo – Explicativo, ya que descubrirá el tipo de problema a investigar y sus variables, con el propósito de manejar en forma adecuada la información en el desarrollo de la investigación.

### **3.3.2. Diseño de la investigación**

En esta investigación se utilizó un diseño No Experimental, porque se realizará sin la manipulación deliberada de variables y en la que solo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlo. El diseño de investigación es longitudinal porque se recaba datos en diferentes puntos del tiempo para realizar inferencias acerca del cambio, sus causas y sus efectos.

Según Hernández Sampieri (2014) Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no se varía en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (p.152)

El tipo de estudio empleado para la realización de este trabajo fue básico debido a que estuvo orientado a obtener conocimientos y teorías y compararlos con la realidad de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. Donde se presentan los hechos

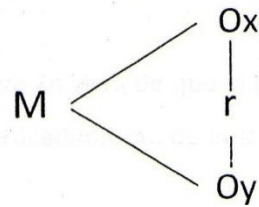
Tamayo (1999) La investigación pura se le da también el nombre de básica o fundamental, se apoya dentro de un contexto teórico y su propósito fundamental es el de desarrollar teoría mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios.

La investigación es de nivel descriptiva correlacional, debido a que busca describir la relación que existen entre el control interno y el proceso administrativo del departamento contable de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho.

Hernández Sampieri (2014) Los estudios correlacionales tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

Esquema del diseño descriptivo correlacional:

Denotación



M = Muestra de Investigación

Ox = Variable 1: (Control Interno)

Oy = Variable 2: (Proceso Administrativo)

r = Relación entre variables

### 3.4. Formulación de la Hipótesis

#### 3.4.1. Hipótesis general

Existe relación entre el control interno y el proceso administrativo del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.

#### 3.4.2. Hipótesis secundarias

- a. Existe relación entre el control interno y la planificación del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.
- b. Existe relación entre el control interno y la organización del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.

- c. Existe relación entre el control interno y la dirección del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.
  
- d. Existe relación entre el control interno y el control del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.

**Tabla 1: Operacionalización de la variable 1**

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>CONTROL INTERNO</b>	Según Mantilla, S. (2005) se entiende que el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos. Las dimensiones que señala para la variable son: Ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.	El control interno se va concluir a partir de la encuesta que se va realizar a los colaboradores del departamento contable de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C, ya que a partir de ello pondremos obtener la información necesaria para determinar las conclusiones	AMBIENTE DE CONTROL	integridad	Ordinal
				competencia	Ordinal
				estructura organizacional	Ordinal
				recursos humanos	Ordinal
				autoridad y responsabilidad	Ordinal
				actividades de directivos	Ordinal
			VALORACIÓN DE RIESGO	objetivos	Ordinal
				riesgos	Ordinal
				manejo de cambios	Ordinal
			ACTIVIDADES DE CONTROL	revisiones	Ordinal
				controles físicos	Ordinal
				indicadores de desempeño	Ordinal
				actividades administrativas	Ordinal
				segregación de responsabilidades	Ordinal
				procesamiento de información	Ordinal
			INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	información	Ordinal
				comunicación	Ordinal
medios de comunicación	Ordinal				
MONITOREO	actividades de supervisión	Ordinal			
	evaluación	Ordinal			

FUENTE: Elaboración propia (2017)

**Tabla 2: Operacionalización de la variable 2**

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	Según Stoner, Freeman & Gilbert (2009) define los procesos administrativos como la coordinación entre hombres y recursos materiales hacia el logro de los objetivos mediante un sistema de información, decisión, el cual incluye los elementos de: planear, organizar, dirigir y controlar.	El proceso administrativo se va concluir a partir de la encuesta que se va realizar a los colaboradores del departamento contable, ya que a partir de ello pondremos obtener la información necesaria para determinar las conclusiones	PLANIFICACIÓN	misiones	Ordinal
				objetivos	Ordinal
				estrategias	Ordinal
				políticas	Ordinal
				procedimientos	Ordinal
			ORGANIZACIÓN	presupuesto	Ordinal
				toma de decisiones	Ordinal
				reglamento	Ordinal
				comportamiento humano	Ordinal
				especialización de actividades	Ordinal
			DIRECCIÓN	eficiencia	Ordinal
				comunicación	Ordinal
				liderazgo	Ordinal
			CONTROL	motivación	Ordinal
				evaluación del desempeño laboral	Ordinal
evaluación de proceso	Ordinal				

FUENTE: Elaboración propia (2017)

### 3.5. Población y muestra

#### 3.5.1. Población

Se consideró como población de la presente investigación a un total de 20 colaboradores; los cuales se encuentran involucrados en el departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C.

Según Hernández (2014) Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

### **3.5.2. Muestra**

La investigación será aplicada directamente al departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C., siendo la muestra de la presente investigación los 20 trabajadores que conforman en totalidad, es decir, la muestra es censal por lo poco trabajadores que contienen en esos departamentos. La investigación se realizara mediante encuestas y/o cuestionarios aplicados a estos trabajadores con el fin de tener un resultado exacto.

Según Hernández Sampieri (2014) La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población.

### **3.5.3. Muestreo**

En vista de que la población la constituye un número muy pequeño de personas, no se realizó procedimiento de muestreo estadístico, en su lugar se trabajó con toda la población.

### **3.5.4. Criterios de selección**

En esta investigación, los criterios de selección se va segmentar solo para los empleadores que laboran en el departamento contable y administrativo, con el objeto de obtener resultado en el cumplimiento de los objetivos trazados de la empresa.

Sector seleccionado:

- El departamento contable de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho.

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnicas:** Al encuestar a todos los trabajadores del departamento contable y administrativa de la empresa, la técnica empleada es la encuesta.

Según Tamayo (1999), las técnicas se refieren desde sus orígenes a la producción de cosas, a hacer algo, a la habilidad para hacer cosas que implica un conocimiento empírico de cómo hacerlas.

**Instrumento:** Se utilizara el cuestionario el cual se realizará al gerente general de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C., y a todos los colaboradores departamento contable y administrativo, sobre temas como el control interno y el proceso administrativo y demás temas complementarios.

**El cuestionario:** Es un instrumento que contiene un número de preguntas sobre rasgos de un determinado objeto de estudio, las preguntas deberán ser redactadas de forma coherente, organizadas, secuenciadas, claras y sobre todo que vayan de acuerdo con el objeto de estudio. Por otro lado, las respuestas de esta herramienta se utilizaron la escala de Likert, para facilitar el encuestado las respuestas del encuestado.

Según Hernández (2014), el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.



## **IV. RESULTADO Y DISCUSION**

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos luego de la aplicación de las técnicas de recolección de datos dirigidos a alcanzar los objetivos de la investigación el cual consiste en establecer la relación entre el control interno y el proceso administrativo, con la investigación y utilización del instrumento que es el cuestionario, permitiendo recoger unos datos los cuales luego de ser analizados cuantitativamente se emiten los análisis de esta investigación.

Los resultados de la investigación se detallan en dos partes:

- a. Resultado de la situación actual de la empresa Industria panificadora RICOSON.
- b. Resultados obtenidos luego de la aplicación de las técnicas de recolección de datos dirigidos a alcanzar los objetivos de la investigación.

### **A. Resultado de la situación actual de la empresa Industria Panificadora Ricoson**

La empresa Industria Panificadora Ricoson, actualmente se ubica en el distrito de San Juan de Lurigancho, es empresa familiar que da trabajo a más 80 personas entre obreros y profesionales. Esta empresa tiene como mercado los segmentos C y D del interior del país y los distritos populosos de Lima Metropolitana, con la misma estrategia de precios bajos y más rentabilidad por mayor volumen de venta, la empra ha tenido un crecimiento exponencial en los últimos años, aumentando el tamaño de la planta, personal e inversión.

#### **Planificación**

La empresa industria panificadora Ricoson S.A.C. tiene una visión clara de ser ñla empresa líder en calidad a un precio justo en los segmentos C y D del mercado limeño, en la investigación de pudo observar a los directivos están trabajando incansablemente para el

logro de esta meta, actualmente cuenta plan estratégico desarrollado para 5 años, dentro de ello observamos el plan de compra de materia prima, estrategias y prácticas de producción e implementación del plan de requerimiento de materiales (MRP).

### **Organización**

La organización de la empresa Industria Panificadora Ricosson cuenta con un organigrama claro, la departamentalización está en base a las funciones que se realizan dentro de la organización, la empresa cuenta en la alta dirección con el gerente general encargo de tomar decisiones más importantes.

### **Dirección**

La ejecución de lo planeado en la Industria Panificadora Ricosson S.A.C. se realiza a la través de los empleados y los empleados de mandos medios quienes tienen las habilidades humanas, ellos implementan las políticas y las estrategias diseñados por el gerente general, para este proceso los empleados son capacitados y entrenados antes de comenzar sus trabajos directamente en la planta.

### **Control**

Los directivos de la empresa industria panificadora Ricosson S.A.C. realizan controles en todo el proceso productivo, para eso existen estándares de acuerdo al plan estratégico para poder corregir errores y aún mejorar si está de acuerdo a lo planeado, en investigación se pudo observar los directivos de la empresa ponen más énfasis en el control de operación y la parte de ventas, esto porque la empresa produce diferentes variedades de panes y pasteles.

## **B. Resultados obtenidos luego de la aplicación de las técnicas de recolección de datos dirigidos a alcanzar los objetivos de la investigación**

El análisis de los datos se dio Excel avanzado y el uso del programa SPSS estadística, en el cual se hizo el procesamiento y tratamiento de los resultados del censo, el cual nos permitió comprobar la hipótesis con el Chi cuadrado.

## C. Análisis descriptivo

### 1. Los trabajadores realizan sus funciones, aplicando sus valores de manera.

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	0.05	0.05	0.05
Regular	10	0.50	0.50	0.55
Buena	6	0.30	0.30	0.85
Muy Buena	3	0.15	0.15	1.00
Total	20	1.00	1.00	

FUENTE: Elaboración Propia.

**Análisis e interpretación:** Al verificar la información entregada por los encuestados, se encontró que el 50% de los trabajadores, respondieron que las funciones se realizan de manera regular, eso indica que la mitad de los colaboradores hacen su trabajo de manera inapropiada, ya que no aplican mucho sus valores a laborar en la empresa.

### 2. De qué forma el laborar en la empresa ha fortalecido sus valores éticos.

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	2	0.10	0.10	0.10
Buena	8	0.40	0.40	0.50
Muy buena	10	0.50	0.50	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Como se puede apreciar el cuadro estadístico se señala que, el 50% de los trabajadores indican que sus valores éticos se ven fortalecidos al laborar en la

empresa, es decir, que se están estableciendo de un entorno organizacional favorable para los 10 trabajadores.

**3. Sus conocimientos y habilidades para realizar su labor son considerados de manera.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	0.05	0.05	0.05
Buena	17	0.85	0.85	0.90
Muy buena	2	0.10	0.10	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** De la encuesta realizada se determinó que un 85% de los empleados realizan su labor de manera buena, eso quiere decir, los trabajadores indican que sus conocimientos y habilidades son considerados al momento de asignarles el trabajo al cual se van a desempeñar, provocando un buen rendimiento y motivación en las áreas donde se desenvuelven.

**4. El sistema organizacional de la empresa Industria panificadora Ricoson se percibe.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	9	0.45	0.45	0.45
Buena	11	0.55	0.55	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Como se puede apreciar el cuadro estadístico, el 55% de los trabajadores respondieron que el sistema organizacional se percibe de manera buena, es decir, que el entorno organizacional es favorable para los colaboradores, es decir, que hay una buena cultura de control interno.

5. **Las encuestas de RR.HH le ayudan a relacionar los roles, el trabajo y el rendimiento de manera.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	0.05	0.05	0.05
Regular	10	0.50	0.50	0.55
Buena	8	0.40	0.40	0.95
Muy Buena	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 50% de los trabajadores opinan que la encuesta del área de Recursos Humanos ayuda regularmente la relación con los roles, el trabajo y el rendimiento que deben obtener cada colaborador. Sin embargo, esta herramienta les deja la incertidumbre a cada uno de ellos lo sincero lo que es la fuerza laboral.

6. **De qué forma es la capacitación de los trabajadores de la empresa Industria a panificadora Ricoson.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	5	0.25	0.25	0.25
Regular	13	0.65	0.65	0.90
Buena	1	0.05	0.05	0.95
Muy Buena	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Una mayor parte de los trabajadores indican que la capacitación que se hace en la empresa se considera de forma regular, debido que la comunicación del gerente de Recursos Humanos con sus empleados es inapropiada, ya que este jefe superior tiene un vocabulario muy soez en cada exposición que dicta a sus colaboradores. Por otro

lado, la empresa capacita a los trabajadores según las necesidades que requiera cubrir.

**7. La autoridad y responsabilidad de los colaboradores de la empresa se desarrollan de manera.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	0.10	0.10	0.10
Regular	7	0.35	0.35	0.45
Buena	10	0.50	0.50	0.95
Muy Buena	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Un 50% de los trabajadores indican que la autoridad y responsabilidad de los trabajadores se desarrollan de manera buena. Debido a que estas se asignan de acuerdo a las capacidades que presenta cada empleado.

**8. Cómo considera la autoridad del contador de la empresa.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	7	0.35	0.35	0.35
Regular	9	0.45	0.45	0.80
Buena	3	0.15	0.15	0.95
Muy Buena	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 45% de los trabajadores consideran que la autoridad del contador es de manera regular, debido a que este jefe es muy blando con sus asistentes contables, eso quiere decir, que los colaboradores que trabajan en el área de contabilidad

pueden aprovechar en realizar actos ilícitos, fraudes, malversación de activos, entre otros irregularidades que puedan afectar a la organización.

#### 9. Cómo considera la actitud del jefe superior de la empresa.

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	5	0.25	0.25	0.25
Buena	14	0.70	0.70	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 70% de los trabajadores consideran que la actitud del jefe superior de la empresa es de manera buena, debido a que tiene buena educación y respeto en el entorno laboral.

#### 10. Cómo considera al gerente general realizando sus funciones y actividades administrativas.

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	3	0.15	0.15	0.15
Buena	16	0.80	0.80	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 80% de los encuestados consideran al gerente general como un personaje que aplica sus funciones y actividades administrativas de manera buena. Debido a que el gerente general está bien fortalecido de políticas y procedimientos, y a la vez, organizado en el cumplimiento de todas las actividades administrativas.

**11. Cómo considera las actividades que realizan los colaboradores con relación a los objetivos establecidos contra las pérdidas de los recursos del departamento contable y administrativo.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	0.05	0.05	0.05
Regular	17	0.85	0.85	0.90
Buena	1	0.05	0.05	0.95
Muy Buena	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** el 85% de los empleados respondieron al realizar las actividades con relación a los objetivos establecidos contra las pérdidas de los recursos del departamento contable se consideran de manera regular. Es decir, que los trabajadores no toman conciencia sobre la importancia de los recursos que brinda la empresa para ellos, en la cual eso genera una pérdida de poder adquisitivo para la entidad.

**12. De qué modo define los objetivos a alcanzar la empresa Ricoson S.A.C.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	8	0.40	0.40	0.40
Buena	10	0.50	0.50	0.90
Excelente	2	0.10	0.10	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Un poco más de la mitad de los trabajadores indican que los objetivos a alcanzar se definen de manera buena, eso quiere decir que la empresa se proyecta a futuro poco a poco. Sin embargo, el 40% de los empleados respondieron que la entidad define de manera regular, debido a que la empresa solo busca que se cumplan las operaciones



de cada día

### 13. La empresa Industria Panificadora Ricoson minimiza los riesgos de manera.

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Buena	8	0.40	0.40	0.40
Muy Buena	11	0.55	0.55	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Un 55% de los trabajadores indican que la empresa minimiza los riesgos de manera muy buena, es decir, que la empresa tiene herramientas, recursos económicos y tecnologías para mitigar los riesgos que puede surgir en el entorno organizacional.

### 14. De qué manera identifica y enfrenta los riesgos la empresa Ricoson.

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	5	0.25	0.25	0.25
Buenas	11	0.55	0.55	0.80
Muy Buena	3	0.15	0.15	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 55% de los trabajadores indican que la empresa identifica y enfrenta de manera buena, eso quiere decir, que no solo se basan en el cumplimiento de sus operaciones diarios, sino como también, se apoyan entre ellos mismo para poder mitigar estos conflictos que puedan suceder en la empresa.

**15. De qué manera el gerente general de la empresa Ricoson enfrentan los riesgos.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	3	0.15	0.15	0.15
Buena	16	0.80	0.80	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Como se puede observar en este cuadro estadístico, 80% de los empleados indican que el gerente general tiene la capacidad de enfrentar los riesgos de manera buena, debido a que tiene práctica y procesos de negocio de la entidad en la cual se desempeña, sin embargo, sabe identificar los riesgos que pueden surgir cambios en el ámbito de operación.

**16. Considera que el gerente general puede manejar los cambios del entorno de manera.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	9	0.45	0.45	0.45
Buenas	9	0.45	0.45	0.90
Muy Buena	1	0.05	0.05	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

FUENTE: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Como se puede observar en este cuadro estadístico, un 45% de los empleados respondieron en la encuesta que el gerente general maneja los cambios del entorno de manera buena, y otro 45% indicó que lo hacen de manera regular, debido a que tiene habilidades y capacidades para controlar el desorden que hay en el entorno organizacional.

**17. El contador revisa las funciones de los asistentes contables y administrativo de manera.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	5	0.25	0.25	0.25
Regular	14	0.70	0.70	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

FUENTE: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** El 70% de los trabajadores opinan que el contador de dicha entidad revisa las funciones de sus asistentes contables de manera regular, debido a la falta de tiempo que le dedica a su trabajo y al poco control hacia a sus trabajadores.

**18. Los recursos del departamento contable de la empresa se controlan de manera.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	0.20	0.20	0.20
Regular	15	0.75	0.75	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

FUENTE: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** El 75% de los trabajadores opinan que los recursos del departamento contable de la empresa se controlan de manera regular, debido a que el contador no supervisa y controla a sus asistentes contables de qué forma utilizan los materiales de dicha área.

**19. Cómo considera el desempeño de cada colaborador del departamento contable y administrativo.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Buena	15	0.75	0.75	0.75
Muy Buena	4	0.20	0.20	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

FUENTE: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** El 75% de los trabajadores respondieron que el desempeño de cada colaborador del departamento contable se considera de manera buena, debido a que tienen la capacidad de realizar sus funciones adecuadamente.

**20. La empresa mide el desempeño de los trabajadores, pronósticos, periodos anteriores y competidores de forma.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	0.05	0.05	0.05
Regular	9	0.45	0.45	0.50
Buena	7	0.35	0.35	0.85
Muy buena	2	0.10	0.10	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

FUENTE: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** El 45% de los trabajadores indican que su desempeño, los pronósticos, periodos anteriores y los competidores se miden de forma regular, debido a que no se realizan supervisiones periódicas y si se realiza se dan una vez al mes.

**21. La realización de las funciones de los colaboradores del departamento contable y administrativo se ejecuta de manera.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	2	0.10	0.10	0.10
Buenas	14	0.70	0.70	0.80
Muy Buena	3	0.15	0.15	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 70% de los encuestados respondieron que los colaboradores del departamento contable ejecutan sus funciones de manera buena, debido a que algunos trabajadores cumplen sus responsabilidades y procedimientos a seguir.

**22. Las actividades administrativas de la empresa se ejecutan de manera.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	5	0.25	0.25	0.25
Buena	13	0.65	0.65	0.90
Excelente	2	0.10	0.10	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 65% de los encuestados respondieron que las actividades administrativas de la empresa se ejecutan de manera buena, debido a que el gerente general tiene ideas y estrategias para fomentar proyectos para la mejora de la estructura organizacional.

**23. De qué manera realiza el gerente general las actividades administrativas.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	4	0.20	0.20	0.20
Buena	13	0.65	0.65	0.85
Excelente	3	0.15	0.15	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 65% de los encuestados respondieron que el gerente general realiza sus actividades administrativas de manera buena, debido a que este personaje tiene conocimiento y experiencia en poder afrontar conflictos a futuro, como también, tiene inteligencia ejecutiva, eso quiere decir que tiene la capacidad creativa para elegir metas.

**24. En qué forma se dividen las responsabilidades los colaboradores del departamento contable y administrativo de la empresa Ricoson.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	4	0.20	0.20	0.20
Buena	15	0.75	0.75	0.95
Muy buena	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 75% de los empleados indican que las responsabilidades se dividen de forma buena, debido a que las responsabilidades de cada trabajador se asignan según las capacidades y habilidades que tienen.

## 25. De qué forma es el procesamiento de información de la empresa Ricoson

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	5	0.25	0.25	0.25
Buena	8	0.40	0.40	0.65
Muy buena	7	0.35	0.35	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 40% de los trabajadores indican que el procesamiento de información de la empresa es de forma buena, debido a los medios tecnológicos con lo que cuenta.

## 26. De qué forma es identificada, capturada, procesada y reportada la información de la empresa Ricoson

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	0.10	0.10	0.10
Regular	10	0.50	0.50	0.60
Buena	8	0.40	0.40	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Un 40% de los trabajadores indican que la información de la empresa es identificada, capturada, procesada y reportada de forma buena, debido a que cada trabajador cumple con informar los distintos acontecimientos que surgen en la empresa, desde lo más favorables a los que problemas que se puedan generar.

**27. De qué modo es la comunicación de la empresa con sus trabajadores.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	5	0.25	0.25	0.25
Regular	11	0.55	0.55	0.80
Buena	4	0.20	0.20	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 55% de los empleados indican que la comunicación de la empresa con sus trabajadores se da de manera regular, debido a que la organización coexiste un sistema más complejo de relaciones personales y sociales, es decir, prevalecen de la comunicación informal por la baja capa de las relaciones formales. Por otro lado 16 % de los trabajadores generan un agradable ambiente entre ellos, y un acorde monitoreo de las operaciones.

**28. Cómo considera los medios de comunicación de la administración con sus colaboradores de la empresa.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	0.30	0.30	0.30
Regular	13	0.65	0.65	0.95
Buena	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Como se puede observar en este cuadro estadístico, El 65% de los empleados respondieron que el medio de comunicación de la administración con sus colaboradores se considera de manera regular, debido a que algunos colaboradores le falta desenvolvimiento para informar a sus jefes superiores.



**29. Cómo considera la supervisión de las actividades administrativas de la empresa.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	8	0.40	0.40	0.40
Regular	8	0.40	0.40	0.80
Buena	4	0.20	0.20	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Un 40% de los empleados indican que la supervisión de las actividades administrativas se considera de manera regular y deficiente, debido a que los jefes de dichas áreas de la entidad no le toman la importancia de que sus trabajadores mejoren en sus responsabilidades, eso quiere decir, la falta de interés y seguimiento de las actividades de sus subordinados que influye en el entorno laboral.

**30. De qué manera considera la efectividad de las evaluaciones en forma individual y grupal de los trabajadores de la empresa Ricoson**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	0.30	0.30	0.30
Regular	12	0.60	0.60	0.90
Buena	2	0.10	0.10	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Un 60% de los empleados indican que la efectividad de las evaluaciones de los trabajadores se da de forma regular, por lo cual da entender que no existe un buen desempeño de los trabajadores al momento de realizar sus actividades.

### 31. Cómo considera la misión de la empresa Industria panificadora Ricoson SAC.

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	0.05	0.05	0.05
Regular	18	0.90	0.90	0.95
Muy Buena	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 90% de los empleados indican que la misión de la empresa es considerada de manera regular, debido que tal vez la organización no está bien ordenada en sus responsabilidades y procedimientos a seguir.

### 32. Las metas individuales de los trabajadores y los objetivos de la empresa se integran en forma.

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	0.05	0.05	0.05
Regular	4	0.20	0.20	0.25
Buena	13	0.65	0.65	0.90
Muy Buena	2	0.10	0.10	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 65% de los empleados indican que sus metas individuales y los objetivos de la empresa se integran de forma buena, ya que si bien la empresa no define bien sus objetivos a futuro, solo se basan en el cumplimiento de las actividades diarias, los trabajadores se plantean en cumplirlas como metas individuales.

### 33. Los objetivos pactados de la empresa, el personal cumple de manera.

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	2	0.10	0.10	0.10
Buena	15	0.75	0.75	0.85
Muy buena	3	0.15	0.15	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 75% de los encuestados indican que el personal cumple de manera buena en los objetivos pactados de la empresa, eso quiere decir, que los trabajadores están obligados a realizar sus funciones adecuadamente por cumplir las políticas de dicha entidad.

### 34. Cómo considera la formulación de los objetivos de la empresa Ricoson.

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	0.05	0.05	0.05
Regular	6	0.30	0.30	0.35
Buena	12	0.60	0.60	0.95
Muy Buena	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Un 60% de los empleados indican que la formulación de los objetivos de la empresa es considerada de manera buena, debido que la administración sabe realizar su proceso de planificación, en la cual ayuda a formular objetivos por mediante diagnósticos y análisis de la situación que prevalece en la actividad de cada trabajador. Por otro lado, el 30% de los empleados consideran de manera regular, por lo mismo que la empresa se enfoca en que se cumpla con lo establecidos.

**35. Cómo considera el compromiso de los trabajadores para alcanzar los objetivos de la empresa.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	6	0.30	0.30	0.30
Buena	13	0.65	0.65	0.95
Muy buena	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 30% de los encuestados indican que el compromiso de los trabajadores para alcanzar los objetivos se considera de modo regular, debido a que no tiene mucha motivación para poder alcanzar el objetivo deseado de la empresa.

**36. Cómo considera las estrategias ejecutadas por el gerente general.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	3	0.15	0.15	0.15
Buena	10	0.50	0.50	0.65
Muy buena	7	0.35	0.35	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 50% de los encuestados indican que las estrategias ejecutadas por el gerente general se manifiestan de manera buena, debido a que este personaje tiene el plan ideado para dirigir asuntos y reducir problemas de la empresa.

**37. Se respeta las políticas de la empresa de manera.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	9	0.45	0.45	0.45
Buena	11	0.55	0.55	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 55% de los encuestados respetan las políticas de manera buena, debido a que los lineamientos, reglas de la empresa son instalados adecuadamente ya que mantiene un orden mutuo en la entidad.

**38. De qué manera ejerce el poder de los trabajadores al aplicar estas políticas de la empresa.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	0.10	0.10	0.10
Regular	10	0.50	0.50	0.60
Buena	6	0.30	0.30	0.90
Excelente	2	0.10	0.10	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 50% de los empleados aplican las políticas de la empresa de manera regular, debido a que las condiciones drásticas que están escritas en el manual de procedimiento de la empresa no son muy cómodas para los trabajadores.

**39. La empresa brinda procedimientos para desarrollar una labor de manera.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	0.30	0.30	0.30
Regular	11	0.55	0.55	0.85
Buena	1	0.05	0.05	0.90
Excelente	2	0.10	0.10	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 55% de los empleados indican que los procedimientos para desarrollar una labor se brinda de manera regular, debido a que los empleados actúan de una forma indeterminada en sus acciones y actividades.

**40. Los procedimientos de la empresa de Industria Panificadora se aplican de manera.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	0.05	0.05	0.05
Regular	7	0.35	0.35	0.40
Buena	10	0.50	0.50	0.90
Excelente	2	0.10	0.10	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 50% de los empleados indican que los procedimientos de la empresa se aplican de manera buena, debido a que los empleados siguen ciertos pasos predefinidos para desarrollar su labor de manera eficaz.

**41. Cómo considera los procedimientos que realizan los trabajadores del departamento contable y administrativo.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	7	0.35	0.35	0.35
Regular	9	0.45	0.45	0.80
Buena	3	0.15	0.15	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 45% de los empleados indican que los procedimientos que realizan los trabajadores del departamento contable aplican de manera regular, eso quiere decir que los empleados de dicha área no respetan las reglamentaciones del manual de procedimientos de la empresa.

**42. El presupuesto que brinda la empresa motiva a sus trabajadores a desempeñarse de manera.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	5	0.25	0.25	0.25
Buena	14	0.70	0.70	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** La mayor parte de los empleados indican que el presupuesto que brinda la empresa motiva a sus trabajadores a desempeñarse de manera buena, eso quiere decir que algunos trabajadores están conforme a su sueldo, sin embargo, el 25% de los empleados indican que brinda a desempeñarse de manera regular, debido a que tal vez el sueldo que gana no cumple las necesidades que ellos esperan cumplir.

**43. Cómo considera el presupuesto de la empresa de Industria Panificadora Ricoson S.A.C.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	3	0.15	0.15	0.15
Buena	15	0.75	0.75	0.90
Excelente	2	0.10	0.10	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 75% de los empleados indican que el presupuesto de la empresa se considera de manera buena, debido a que los jefes superiores están acuerdo con su sueldo y el dinero que invierten en la empresa.

**44. Los métodos para la toma de decisiones resuelven los problemas de manera.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	0.10	0.10	0.10
Regular	16	0.80	0.80	0.90
Muy buena	1	0.05	0.05	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 80% de los empleados indican que los métodos para la toma de decisiones resuelven los problemas de manera regular, es decir que el gerente general debería analizar los conflictos para poder afrontar bien las dificultades.



**45. De qué forma se cumple las normas de la empresa Industria panificadora.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	9	0.45	0.45	0.45
Buena	11	0.55	0.55	1.00
Excelente	1	0.05	0.05	1.05
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 55% de los empleados manifiesta que cumplen las normas de la empresa de manera buena, es decir, que los trabajadores de dicha empresa valorizan las reglas de la entidad, con el fin de que permita ajustar ciertas conductas o actividades.

**46. Los trabajadores cumplen las disposiciones orgánicas de la empresa de forma.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Buena	8	0.40	0.40	0.40
Muy Buena	11	0.55	0.55	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Como se puede observar en el cuadro estadístico, el 55% de los empleados cumplen las disposiciones orgánicas de la empresa de manera muy buena, debido que el manual de procedimiento de la entidad se hace respetar mutuamente, y a la vez, ajusta cierta conductas de los empleados.

**47. Como considera las normas de trabajo de la empresa Industria Panificadora.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	6	0.30	0.30	0.30
Buenas	10	0.50	0.50	0.80
Muy Buena	3	0.15	0.15	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Como se puede observar en el cuadro estadístico, el 50% de los empleados consideran las normas de manera buena, por debido que las normas son bien radicales para los empleados.

**48. De qué manera se comportan los colaboradores de la empresa.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	4	0.20	0.20	0.20
Buena	15	0.75	0.75	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Como se puede observar en el cuadro estadístico, el 75% de los empleados se comportan de manera muy buena, debido que las disposiciones orgánicas de la empresa son bien controladas para ellos.

**49. Los colaboradores participan en sus actividades de trabajo de manera.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	9	0.45	0.45	0.45
Buenas	9	0.45	0.45	0.90
Muy Buena	1	0.05	0.05	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 45% de los empleados participan en sus actividades de manera buena, debido que le dedican mucho empeño a su trabajo, de misma forma el 45% participan de manera regular, eso quiere decir que los trabajadores de dicha empresa no cumplen mucho sus funciones por la falta de motivación.

**50. De qué manera se utilizan los recursos que brinda la empresa a sus trabajadores.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	5	0.25	0.25	0.25
Buena	14	0.70	0.70	0.95
Excelente	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Como se puede observar en el cuadro estadístico, el 25% de los empleados utilizan los recursos de manera regular, debido a las pocas revisiones que tiene los jefes superiores hacia a sus trabajadores.

**51. La comunicación eficiente de los trabajadores del departamento contable se determina de forma.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	0.05	0.05	0.05
Regular	7	0.35	0.35	0.40
Buena	7	0.35	0.35	0.75
Muy Buena	5	0.25	0.25	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** Como se puede observar en el cuadro estadístico, el 25% de los trabajadores determinan su comunicación de manera buena, debido que algunos empleados han terminado su carrera técnica y profesional. Por otro lado, el otro 35% de los trabajadores tienen la comunicación informal.

**52. De qué manera el gerente general comunica la información a sus colaboradores.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	0.05	0.05	0.05
Regular	10	0.50	0.50	0.55
Buena	9	0.45	0.45	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 50% de los empleados indican que el gerente general comunica la información hacia a ellos de manera regular, ya que algunos trabajadores no obtienen el lenguaje técnico que obtiene la gerencia.

**53. Como considera las habilidades de liderazgo del gerente general.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	0.15	0.15	0.15
Regular	10	0.50	0.50	0.65
Buena	5	0.25	0.25	0.90
Muy Buena	2	0.10	0.10	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 50% de los empleados manifiestan que las habilidades de liderazgo del gerente general es considerada de manera regular, ya que es muy egoísta con su labor, solo tiene el poder de mandar a sus subordinados.

**54. De qué manera utiliza el gerente general su liderazgo.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	0.20	0.20	0.20
Regular	9	0.45	0.45	0.65
Buena	6	0.30	0.30	0.95
Muy Buena	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 45% de los empleados indican que el gerente general utiliza su liderazgo de manera regular, debido a su egoísmo en el entorno laboral.

**55. De qué manera el gerente general delega las funciones de los colaboradores.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	0.05	0.05	0.05
Regular	15	0.75	0.75	0.80
Buena	3	0.15	0.15	0.95
Muy Buena	1	0.05	0.05	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 75% de los empleados indican que el gerente general delega las funciones de manera regular, debido a que aún no es un buen jefe que aquel sabe delegar parte de sus responsabilidades hacia a otra persona.

**56. La motivación que brinda la empresa satisface las necesidades de sus trabajadores de forma.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	0.05	0.05	0.05
Regular	14	0.70	0.70	0.75
Buena	5	0.25	0.25	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 70% de los empleados indican que la motivación que brinda la empresa satisface las necesidades de forma regular, debido a que tal vez el sueldo que gana no cumple las necesidades que ellos esperan seguir.

**57. La motivación que brinda la empresa impulsa a sus trabajadores a desempeñarse de manera.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	5	0.25	0.25	0.25
Regular	11	0.55	0.55	0.80
Buena	4	0.20	0.20	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 55% parte de los empleados indican que la motivación que les brinda la empresa los impulsa a desempeñarse de manera regular, debido a que la empresa no los motiva con reconocimiento.

**58. Cómo considera el rendimiento de cada trabajador de la empresa.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	8	0.40	0.40	0.40
Regular	8	0.40	0.40	0.80
Buena	4	0.20	0.20	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 40% de los empleados manifiestan que su rendimiento se da manera regular y deficiente, como se ve reflejado en su desempeño o rendimiento al realizar sus actividades.

**59. Cómo considera la evaluación del trabajador y su retroalimentación dentro de la empresa Ricosopn.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	0.30	0.30	0.30
Regular	11	0.55	0.55	0.85
Buena	3	0.15	0.15	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 55% de los empleados manifiestan que sus evaluaciones se dan de manera regular, por lo cual no se tiene un control de las actividades y medir el desempeño de los trabajadores.

**60. Cómo considera la guía de evaluación de proceso de cada área de la empresa Ricoson.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	0.05	0.05	0.05
Regular	12	0.60	0.60	0.65
Buena	7	0.35	0.35	1.00
Total	20	1.00	1.00	

**Análisis e interpretación:** El 60% de los empleados indican que la guía de evaluación de proceso se considera de manera regular, ya que la empresa no tiene buen control para poder evaluar el rendimiento de cada trabajador. Sin embargo, esto influye también al control de los activos de cada área que pueden ser malversados por malos empleados.



## D. Contratación de la hipótesis

### Control interno relacionado con el proceso administrativo

#### Hipótesis General:

H. General: Existe relación entre el control interno y el proceso administrativo del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C.

H. Nula: No existe relación entre el control interno y el proceso administrativo del departamento contable de la empresa de Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho.

**Tabla 3: Correlaciones**

			CONTROL_INTERNO (agrupado)	PROCESO_ADM (agrupado)
Rho de Spearman	CONTROL_INTE RNO (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20	
	PROCESO_ADM (agrupado)	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N	20	20		

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se puede observar en el cuadro estadístico, la prueba de correlación es 0.000, entonces al ser menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación entre el control interno y el proceso administrativo del departamento contable de la empresa de Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho.

## Control interno relacionado con la planificación

### Hipótesis Específica 1:

H. Específica 1: Existe relación entre el control interno y la planificación del departamento contable y administrativa de la empresa de Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho.

H. Nula 1: No existe relación entre el control interno y la planificación del departamento contable y administrativa de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho.

**Tabla 4: Correlaciones**

			CONTROL_INTERNO (agrupado)	PLANIFICACIÓN (agrupado)
Rho de Spearman	CONTROL_INTE RNO (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000  20	,799**  20
	PLANIFICACIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,799**  20	1,000  20

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se puede observar en el cuadro estadístico, la prueba de correlación es 0.000, entonces al ser menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación entre el control interno y la planificación del departamento contable de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho.

## Control interno relacionado con la organización

### Hipótesis Específica 2:

H. Específica 2: Existe relación entre el control interno y la organización del departamento contable de la empresa de Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan

de Lurigancho.

H. Nula 2: No existe relación entre el control interno y la organización del departamento contable de la empresa de Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho.

**Tabla 5: Correlaciones**

	CONTROL_INTERNO (agrupado)	ORGANIZACION (agrupado)
Rho de Spearman	1,000	,478*
Coeficiente de correlación		,016
Sig. (bilateral)		
N	20	20
ORGANIZACIÓN (agrupado)	,478*	1,000
Coeficiente de correlación	,016	
Sig. (bilateral)		
N	20	20

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Como se puede observar en el cuadro estadístico, la prueba de correlación es 0.016, entonces al ser menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación entre el control interno y la organización del departamento contable de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho.

### **Control interno relacionado con la dirección**

#### **Hipótesis Específica 3:**

H. Específica 3: Existe relación entre el control interno y la dirección del departamento contable de la empresa de Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho.

H. Nula 3: No existe relación entre el control interno y la dirección del departamento contable de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho.

**Tabla 6: Correlaciones**

			CONTROL_INTERNO (agrupado)	DIRECCIÓN (agrupado)
Rho de Spearman	CONTROL_INTERNO (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,184
		Sig. (bilateral)		,379
		N	20	20
	DIRECCIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	,184	1,000
		Sig. (bilateral)	,379	
		N	20	20

Como se puede observar en el cuadro estadístico, la prueba de correlación es 0.379, entonces al ser mayor que 0.05 se afirma la hipótesis nula y que no existe relación entre el control interno y la dirección del departamento contable de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho.

#### **Control interno relacionado con control**

##### **Hipótesis Específica 4:**

H. Especifica 4: Existe relación entre el control interno y control del departamento contable de la empresa de Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho.

H. Nula 4: No existe relación entre el control interno y control del departamento contable de la empresa de Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho.

**Tabla 7: Correlaciones**

	CONTROL_INTERNO (agrupado)	CONTROL (agrupado)
Rho de Spearman de CONTROL_INTE RNO (agrupado)	1,000	-,202
Coeficiente de correlación		,332
Sig. (bilateral)		
N	20	20
CONTROL (agrupado)	-,202	1,000
Coeficiente de correlación		,332
Sig. (bilateral)		
N	20	20

Como se puede observar en el cuadro estadístico, la prueba de correlación es 0.332, entonces al ser mayor que 0.05 se afirma la hipótesis nula y que no existe relación entre el control interno y control del departamento contable de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho.

### **E. Discusión**

Según Zarpan (2013), con su tesis titulada “Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca – 2012”, tiene como objetivo en evaluar el sistema de control interno para identificar los riesgos potenciales y recomendar mejoras en eficiencia y control de área de abastecimiento en la Municipalidad de Pomalca, de una de sus conclusiones de la entidad pública tiene un deficiente desempeño del recurso humano como consecuencia de encontrarse no capacitado para desempeño de sus funciones

Comparando los resultados obtenidos, coincidimos según lo que nos muestra la tabla N° 6, se puede observar que el 24% de los empleados están capacitados de forma deficiente, el 64% de los colaboradores están capacitados de manera regular, el 4% de los trabajadores están capacitados de manera buena, y por último, el 8% de los empleados están capacitados de manera excelente. Es por lo que la empresa de transporte urbano debe enfocarse en

mejorar otros aspectos de la entidad, debido que el 64% de los empleados están capacitados de manera regular.

Existe relación directa entre el control interno y la planificación del departamento contable de la empresa de Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho. Además los resultados descriptivos indican que la planificación en la empresa es óptima para el proceso administrativo del gerente general, por lo que se ve reflejado por el gerente que está bien fortalecido de políticas y procedimientos, y a la vez, organizado en el cumplimiento de todas las actividades administrativas y estrategias que ejecuta dentro de la entidad.

Coincide con Chiluisa (2011), con su tesis titulada “Aplicación del proceso administrativo y su incidencia en la productividad de Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga”. Quien concluyo que la falta de planeación le impide responder exigencias presentes y futuras, impidiendo contar con un direccionamiento estratégico claro.

Existe relación directa entre el control interno y la organización del departamento contable de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho. Además los resultados descriptivos indican que los recursos que brinda la empresa se utiliza de manera regular, debido a las pocas revisiones que tiene los jefes superiores hacia a sus trabajadores.

Por lo cual coincide con Misari (2012), con su tesis titulada “Control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita. Quien concluyó que las revisiones físicas periódicas permiten la actualización y rotación de los inventarios, evaluando las existencias que no tienen mucha salida.

No existe relación directa entre el control interno y dirección del departamento contable de la empresa de Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho. Además los resultados descriptivos indican que los empleados se sienten desmotivados al realizar sus funciones, debido a que la empresa no los motiva con reconocimiento.

Por lo cual coincide con Flores (2012), con su tesis titulada “El proceso administrativo y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa Ambagro S.A. Quien concluyó que el talento humano que se desempeña en la empresa Ambagro S.A. de la ciudad de Ambato se encuentra desmotivado en el momento de realizar sus funciones de su trabajo.

No existe relación directa entre el control interno y control del departamento contable de la empresa de Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho. Además los resultados descriptivos indican que la guía de evaluación de proceso se considera de manera regular, ya que la empresa no tiene buen control para poder evaluar el rendimiento de cada trabajador. Sin embargo, esto influye también al control de los activos de cada área que pueden ser malversados por malos empleados.

Por lo cual coincide con Zarpan (2013), con su tesis titulada “Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca – 2012. Quien concluyó extravió, deterioro, robo sistemático de bienes almacenados, se presenta este riesgo como producto de que no existen restricciones en cuanto al ingreso al almacén del personal que labora en la entidad.

## V. CONCLUSIONES

Luego de realizada la investigación de la presente: “Control interno y el proceso administrativo del departamento contable y administrativo de la empresa de Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho, se llegó las siguientes conclusiones:

1. El control interno tiene una relación significativa y directa con el proceso administrativo del departamento contable y administrativa de la empresa de Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho. Además podemos señalar que el control interno es considerado una herramienta fundamental para el proceso administrativo de toda organización, con el objetivo de garantizar la eficiencia, eficacia y la transparencia de sus operaciones, como también, ayuda a detectar las irregularidades y errores, y propugna por la solución factible, evaluando todos los niveles de autoridad.
2. Los resultados obtenidos nos permiten confirmar la relación existente entre el control interno y la planificación del departamento contable de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho. Como se muestra en la tabla N° 62 según el coeficiente de correlación de spearman nos especifica que hay asociación confiable. Además podemos señalar que la planificación de la empresa se realiza de manera óptima, ya que los empleados cumplen con los procedimientos y sus responsabilidades para que puedan alcanzar las metas y los objetivos establecidos. Como se muestra en la tabla N° 32.
3. Existen evidencias suficientes para confirmar que existe una relación directa entre el control interno y la organización del departamento contable de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho. Como se muestra en la tabla N° 63 según el coeficiente de correlación de spearman



nos especifica que hay asociación confiable. Además los resultados descriptivos indican que la organización de la empresa es eficiente para el desempeño de los trabajadores, lo que se ve reflejado por las políticas y la reglamentación de la entidad se están cumpliendo de acuerdo a los preestablecido, dando el máximo el rendimiento en cumplimiento de su misión.

4. Resultados obtenidos nos permiten confirmar que no hay relación existente entre el control interno y la dirección del departamento contable de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho. Como se muestra en la tabla N° 64 según el coeficiente de correlación de spearman nos especifica que no hay asociación factible. Además los resultados descriptivos indican que la dirección de la empresa implica una desmotivación a los trabajadores, por lo debido de sus sueldos de los empleados no cumplen con las necesidades que ellos esperan a seguir, y a la vez, la empresa no los motiva con reconocimiento.
  
5. Existen evidencias suficientes para confirmar que no existe una relación directa entre el control interno y el control del departamento contable de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho. Como se muestra en la tabla N° 65 según el coeficiente de correlación de spearman nos especifica que no hay asociación confiable. Además los resultados descriptivos indican que el control de la empresa es ineficiente para el proceso administrativo de la gerencia, ya que no hay un plan de evaluación que controle las actividades y funciones que realizan cada empleado, es decir, no hay herramientas para medir el desempeño y rendimiento de los trabajadores.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Luego de realizada la investigación de la presente: “Control interno y el proceso administrativo del departamento contable de la empresa de Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho.

1. La empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho debería seguir realizando capacitaciones a sus empleados de la entidad para así poder seguir mejorando el desempeño de estos. Ya que la escasez de programas de capacitación y entrenamiento de personal tanto administrativo como operativo acarrea duplicidad y la improductividad de sus labores diarias.
2. Se le propone a la empresa un sistema que permitirá un mejor control y la disminución de la pérdida de tiempo al realizar actividades que no solucionan los problemas en el departamento contable es por ello que es sistema automatizado que maneje el control interno del área de contabilidad, al aplicarlo se perfeccionaran así los procesos que se ejecutan en el área, se mejorara el desenvolvimiento de las diferentes actividades que allí se realicen de forma razonable, basadas en la optimización del tiempo, la organización y el control
3. La empresa debe mejorar los procedimientos internos en la cual tendrían mucho más respeto, orden y organización al desarrollo de cada actividad designada según su función a los empleados.
4. La empresa debe emplear un sistema de incentivos para el personal; como cursos de capacitación para que así ellos se sientan motivados e identificados con los objetivos de la empresa, y a la vez, les hará recordar la misión de la entidad que quiere llegar ellos.

5. Se le propone a la gerencia que implemente la participación activa por parte de sus trabajadores para que así puedan tener un desenvolvimiento, y dejándoles así incluidos en la toma de decisiones importantes, brindando una motivación laboral, lo cual eso genera que se sientan incentivados por sus jefes.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) AM BUSINESS. 2012. Gestión avanzada de proveedores selección, administración y negociación. Perú: AM BUSINESS
- 2) Barquero, M. 2013. Manual práctico de Control Interno. (1a ed.). España: PROFIT Editorial.
- 3) Bustos, E. 2003. Proceso administrativo unidad 1-3-2. México: UNAM.
- 4) Chiavenato, I. 2014. Introducción a la Teoría General de la Administración. (8a ed.) México: Inter Americana Ediciones.
- 5) Chiluisa, V. 2011. Aplicación del proceso Administrativo y su incidencia en la productividad de Carrocerías Péres de la Ciudad de Latacunga. (Tesis de Título). Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1090>
- 6) Claros, R.; León, O. 2012. El control interno como herramienta de gestión y evaluación. (1a ed.)Perú: Pacifico Ediciones.
- 7) Coppers & Lybrand. 1997. Los Nuevos Conceptos del Control Interno. (Informe COSO). (3a ed.). España: DÍAZ DE SANTOS Ediciones.
- 8) Diccionario de contabilidad y Sistemas de Información. 2004. (1a ed.) disponible en <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Diccionario%20de%20contabilidad%20y%20sistemas%20de%20informaci%C3%B3n.pdf>

- 9) Estupiñan, R. 2006. Control Interno y Fraudes. (2a ed.). Colombia: ECOE Ediciones.
- 10) Flores, M. 2012. El Proceso Administrativo y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa Ambagro S.A. de la ciudad de Ambato. (Tesis de Título). Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2942/1/704%20ING.pdf>
- 11) Freeman, E.; Stoner, J.; Gilbert, D. 2009. Administración. (8a ed.) España: Editorial Prentice Hall.
- 12) Hernández, R. 2014. Metodología de la Investigación. (6a Ed.). México: McGraw Hill.
- 13) Mantilla, S. 2005. Control interno Informe COSO. (1a ed.). Colombia: ECOE Ediciones.
- 14) Misari, M. 2012. Control interno de inventarios y la Gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita. (Tesis de Título). Recuperada de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/570/3/misari\\_ma.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/570/3/misari_ma.pdf)
- 15) Palomino, C. 2011. Diccionario de contabilidad. (1a ed.) Perú: Editorial CALPA SAC.
- 16) Robbins, S.; Coulter, M. 2014. Administración. (12a ed.) México: Editorial Prentice Hall.
- 17) Tamayo, M. 1999. El proceso de la investigación científica. (4a ed.). México: GRUPO NORIEGA EDITORES.

- 18) Vilca, L. 2012. El control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana. (Tesis de Título). Recuperada de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/574/3/vilca\\_lp.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/574/3/vilca_lp.pdf)
- 19) Zarpan, D. 2013. Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca – 2012. (Tesis de Título). Recuperada de [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL\\_Zarpan\\_Alegria\\_DianaJaneth.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf)

## VIII. ANEXOS

Anexo 1: Representación gráfica de los resultados de las encuestas

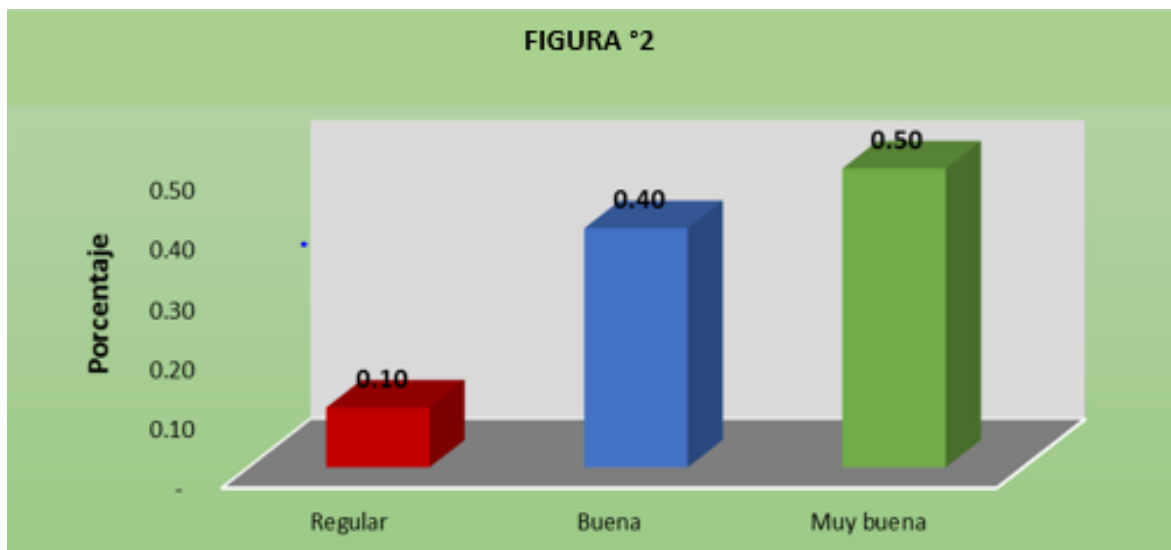
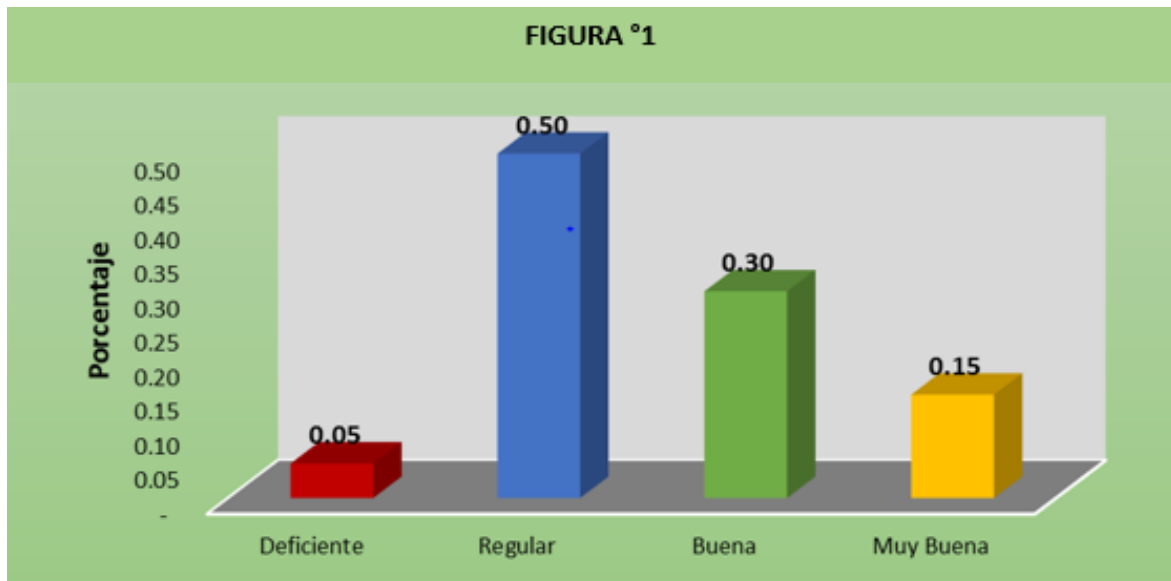


FIGURA °3

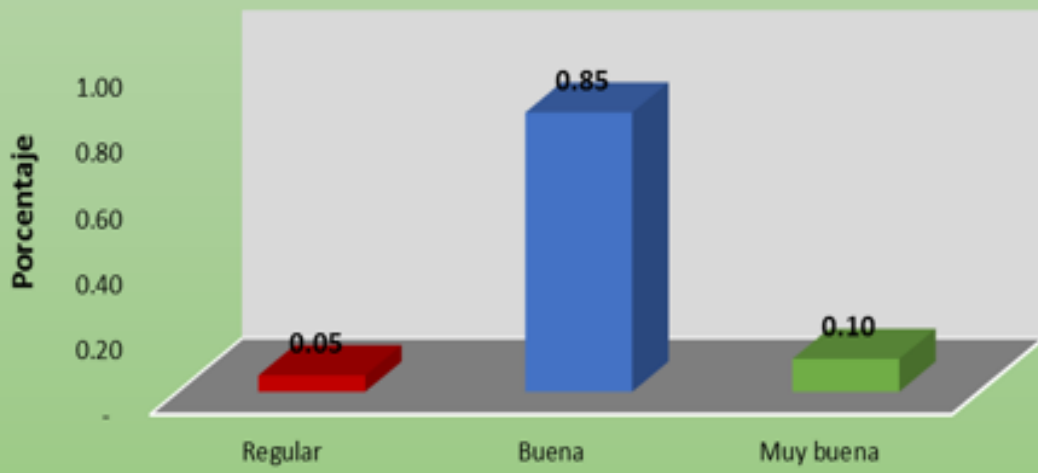
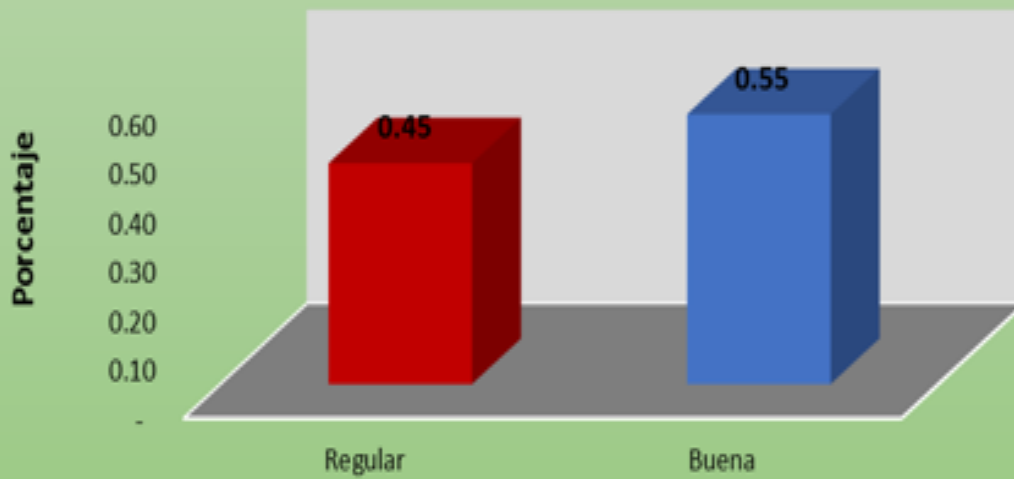


FIGURA °4





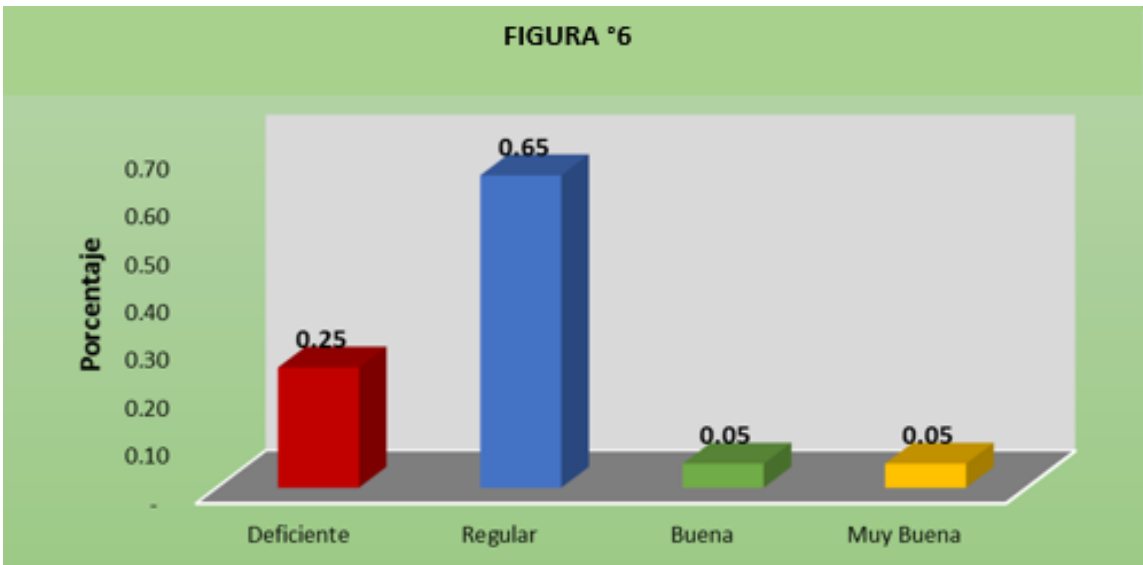
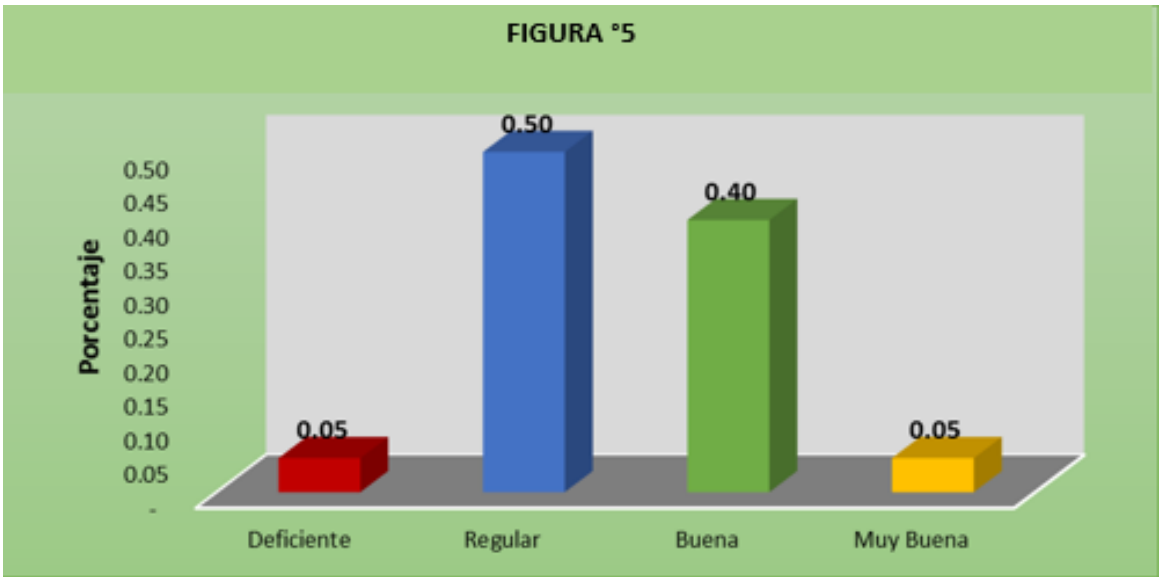


FIGURA °7

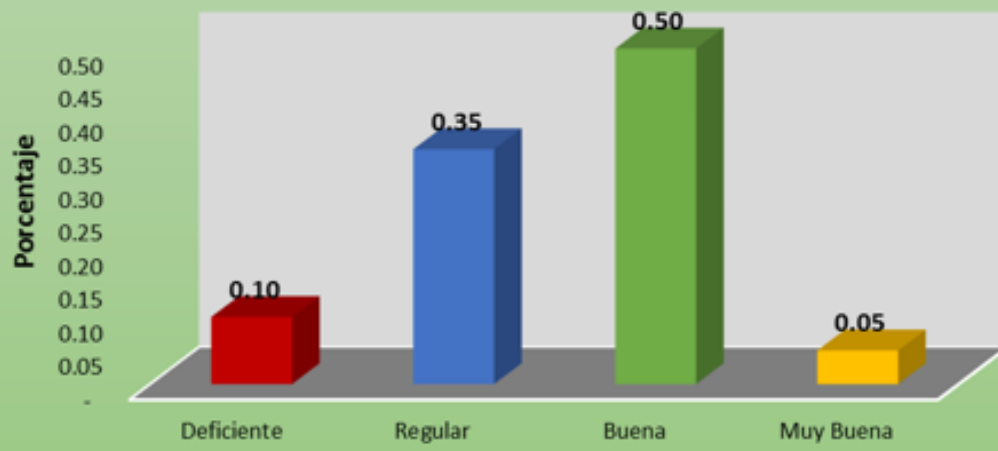
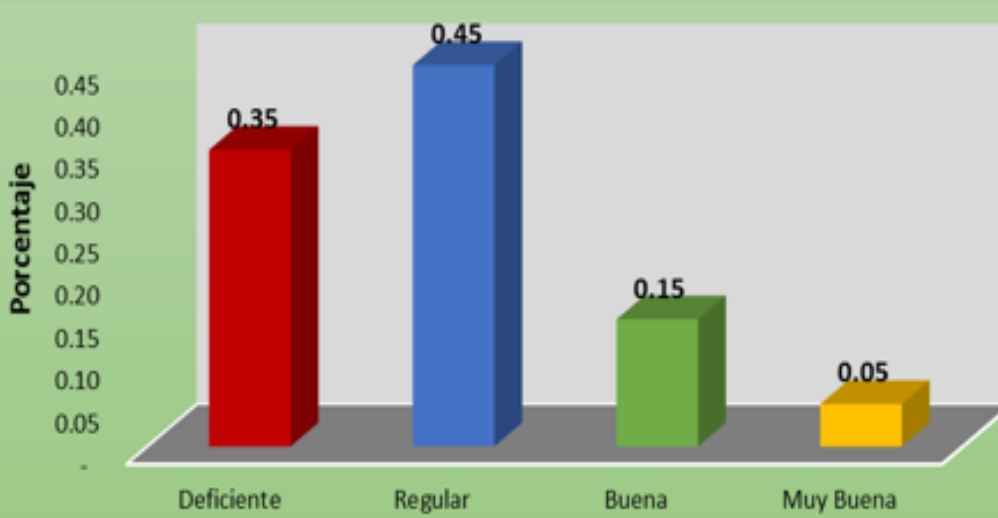


FIGURA °8



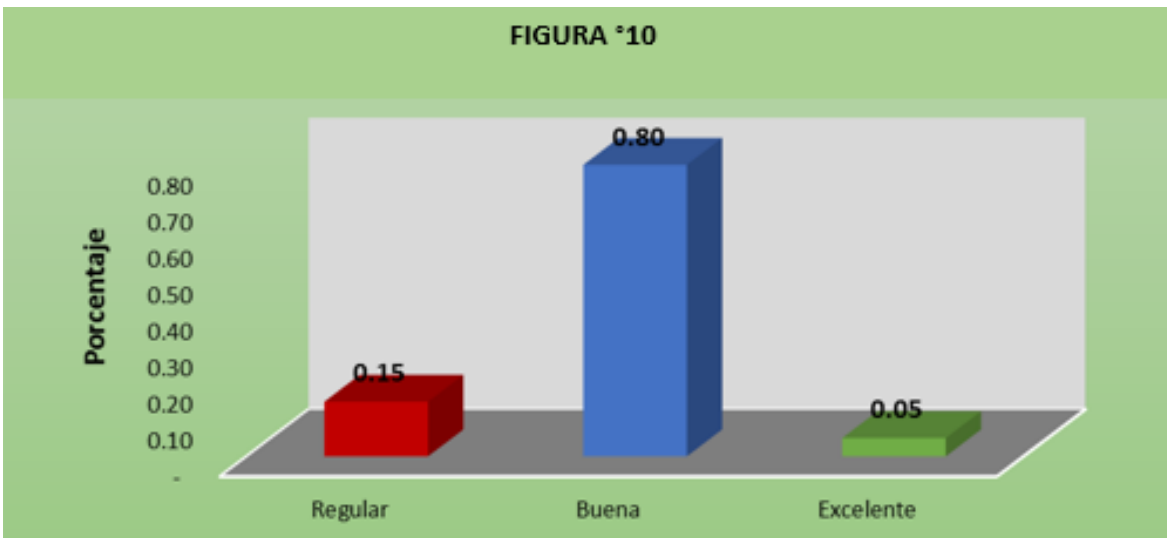
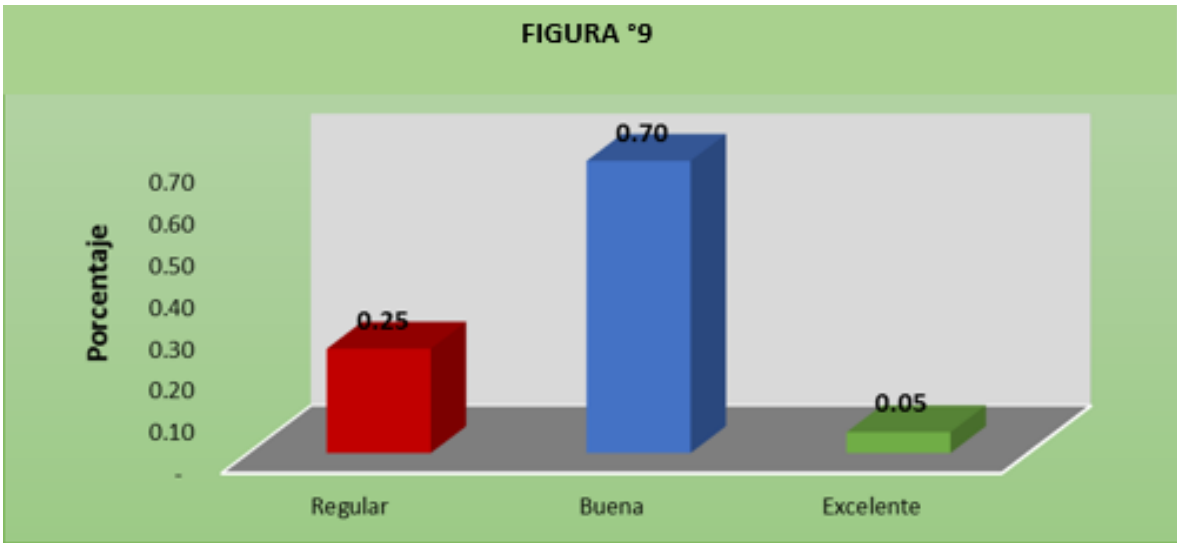


FIGURA °11

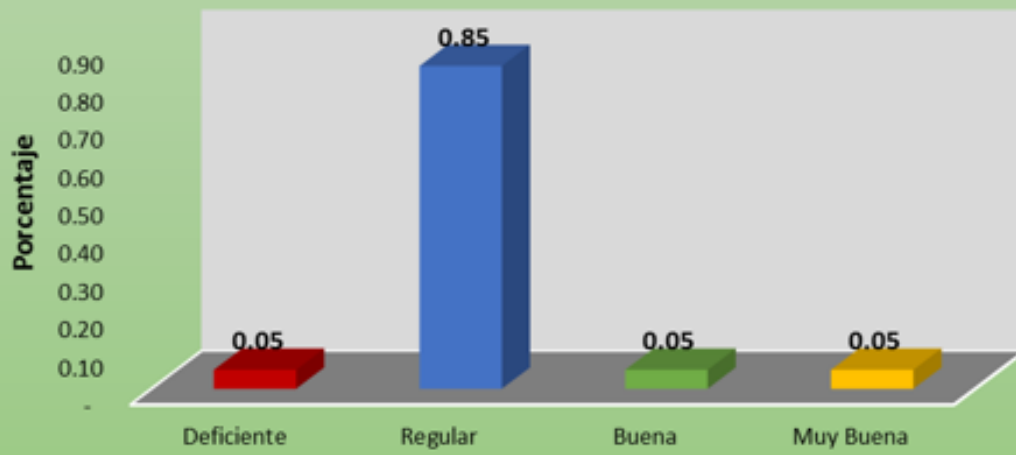


FIGURA °12

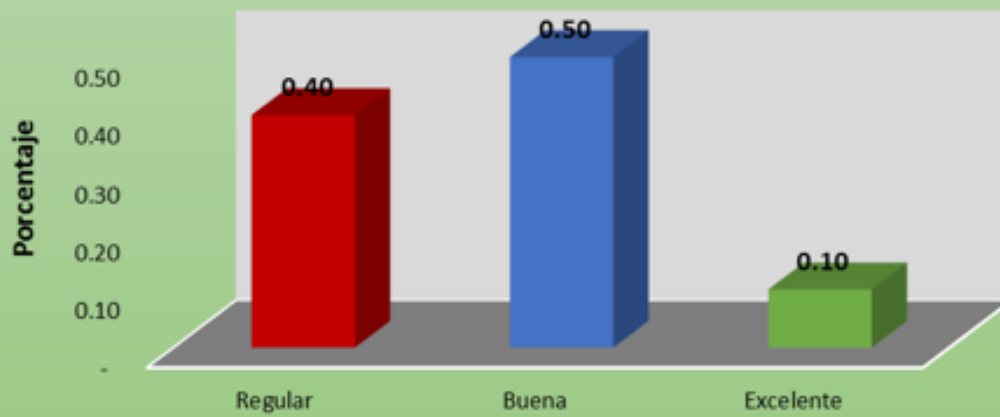


FIGURA °13

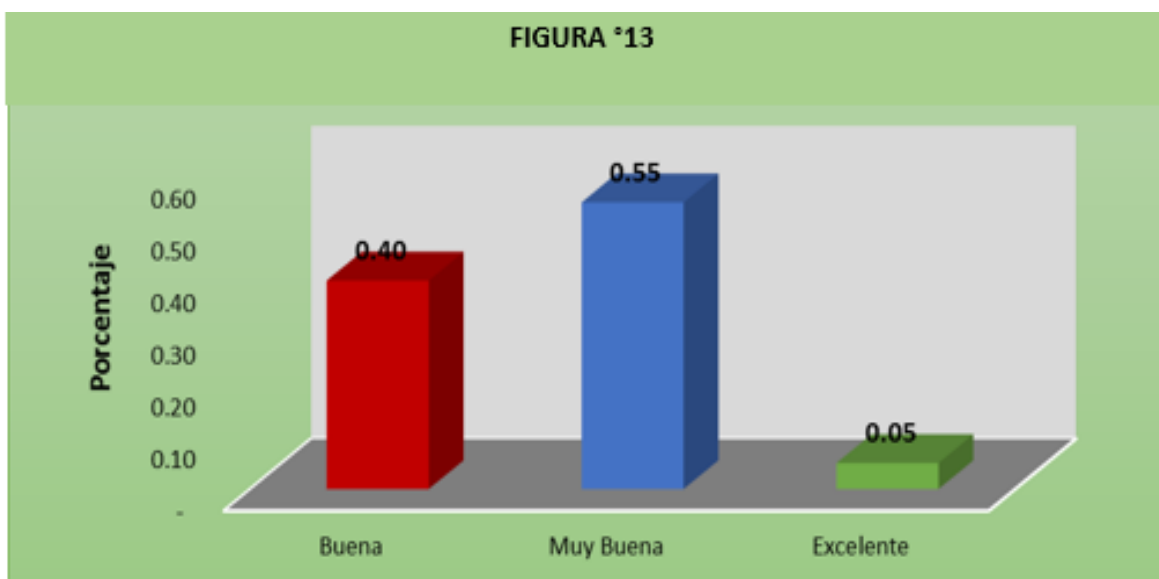


FIGURA °14

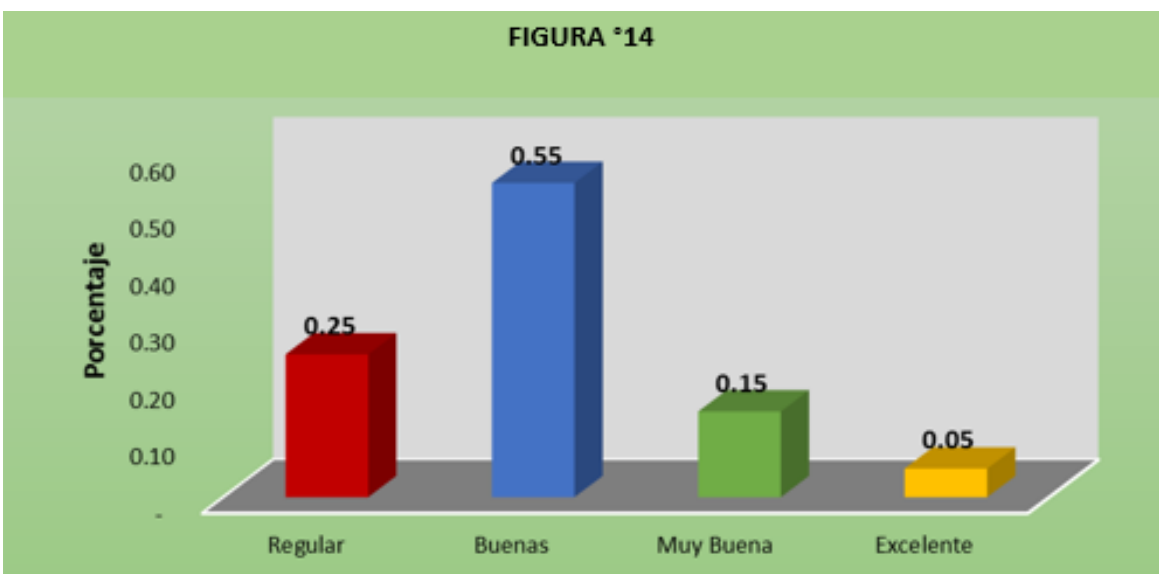


FIGURA °15

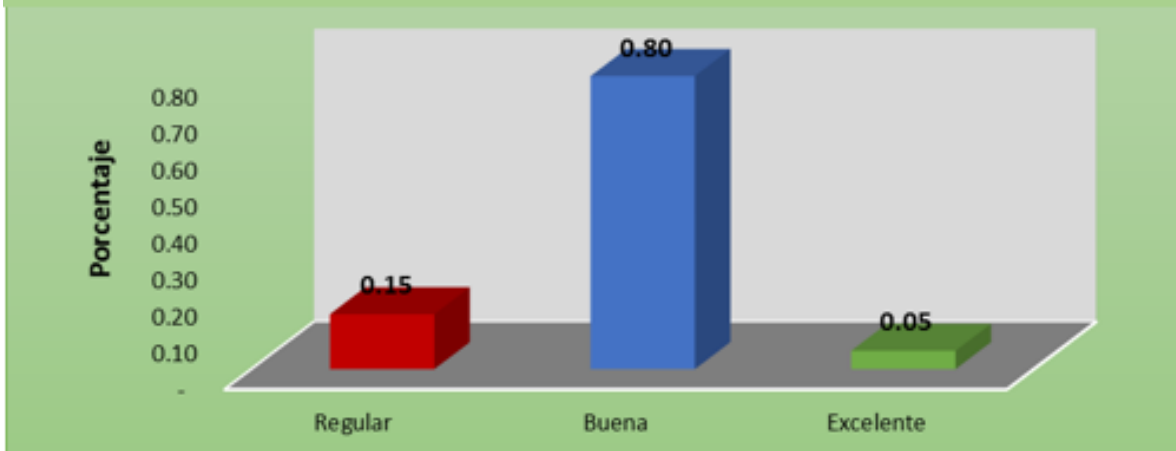


FIGURA °16

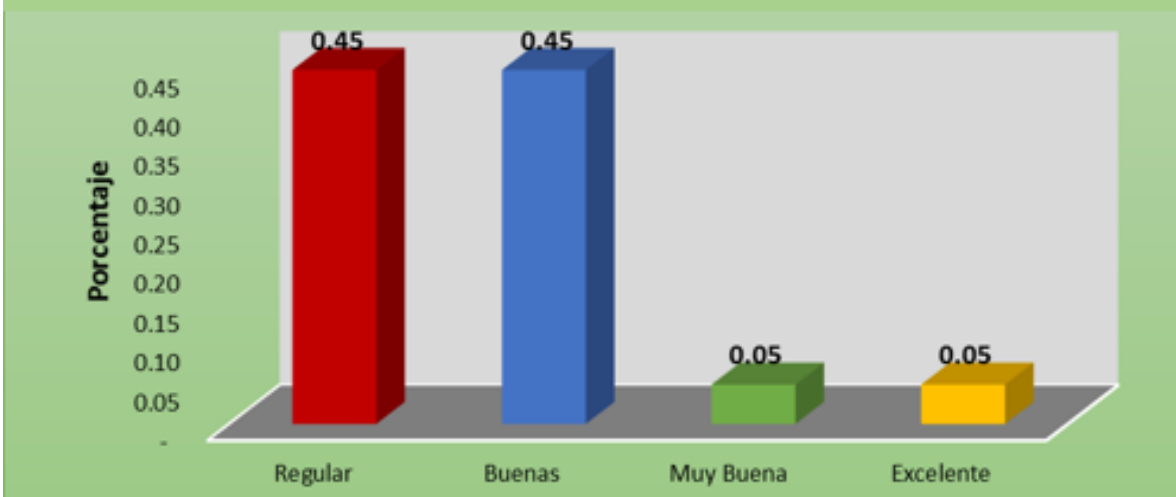


FIGURA °17

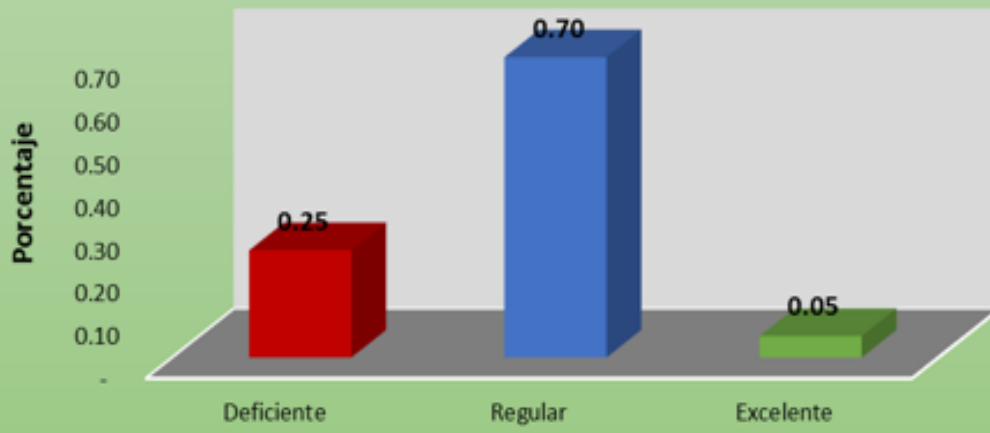


FIGURA °18

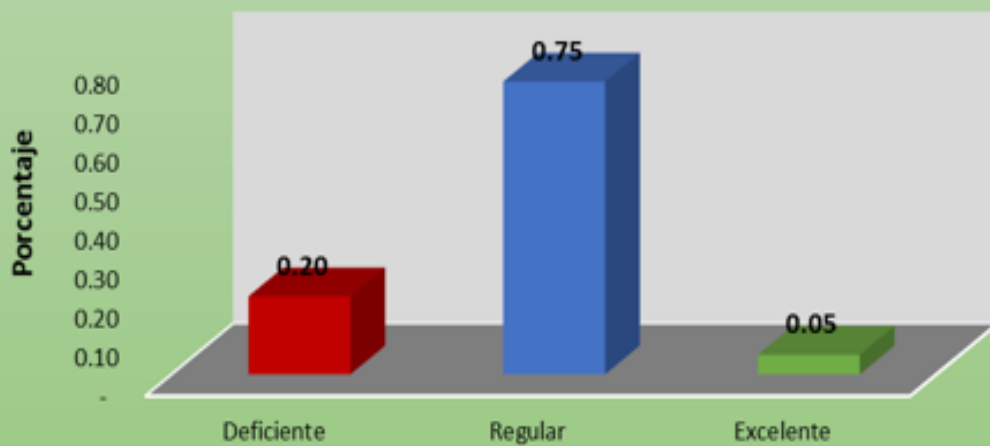


FIGURA °19

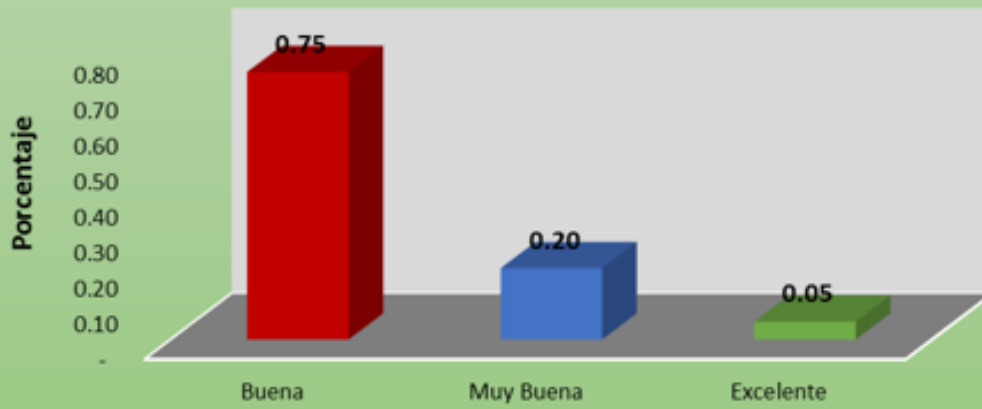


FIGURA °20

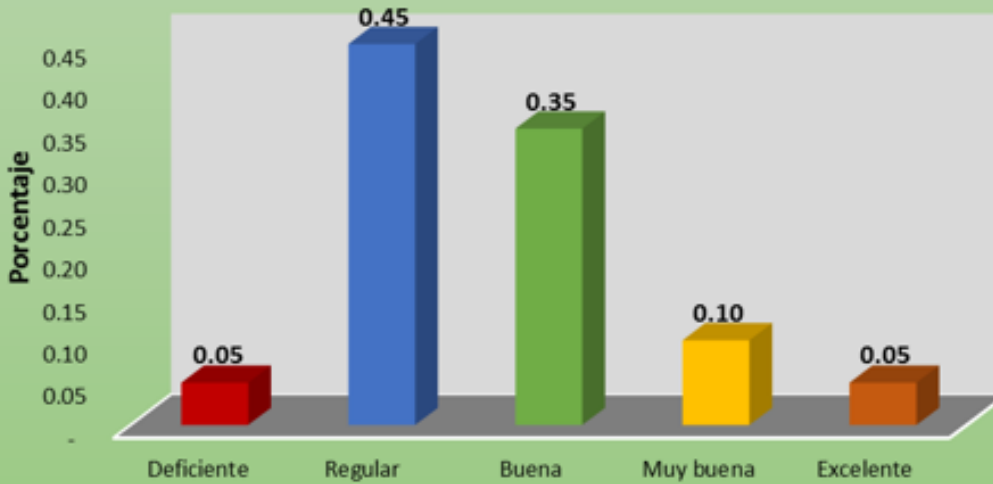




FIGURA °21

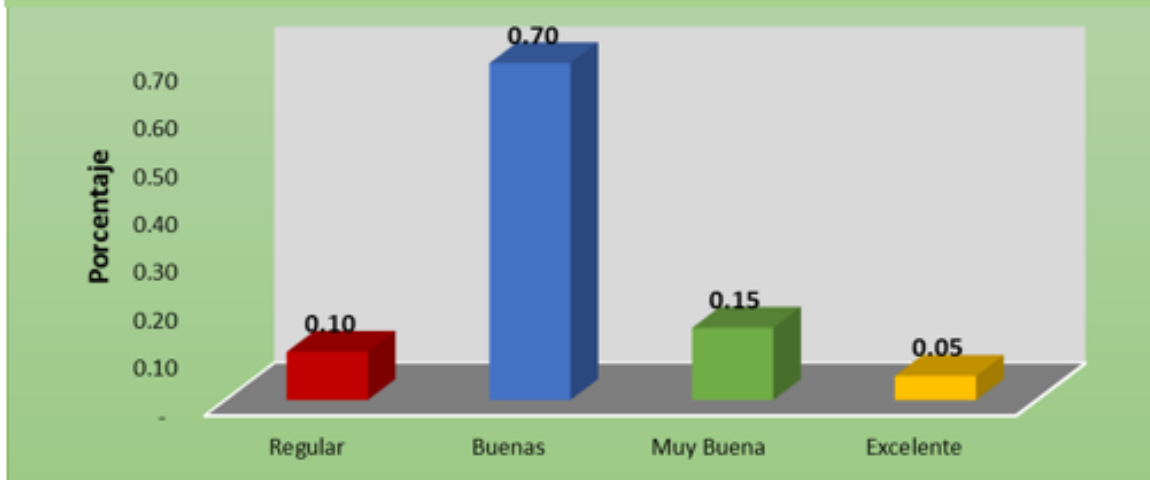


FIGURA °22

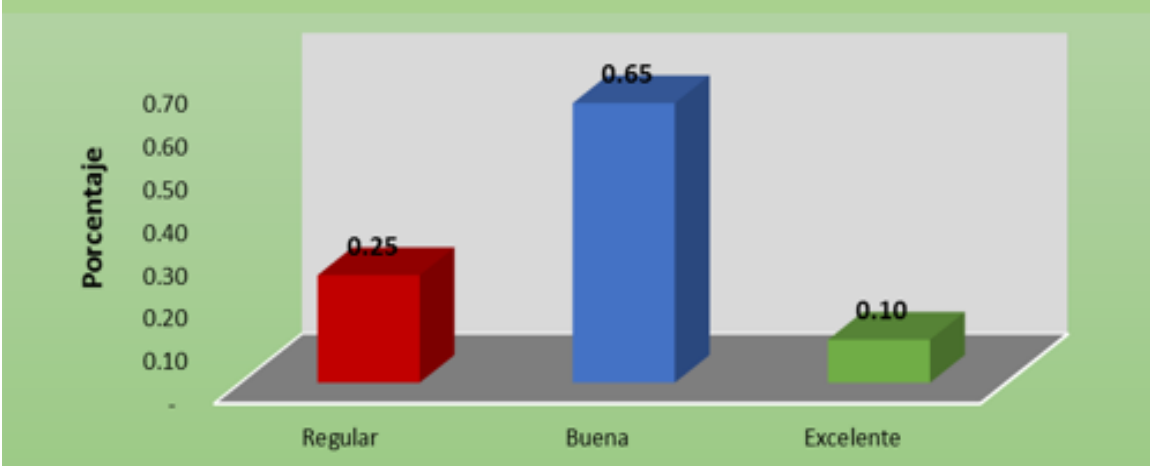


FIGURA °23

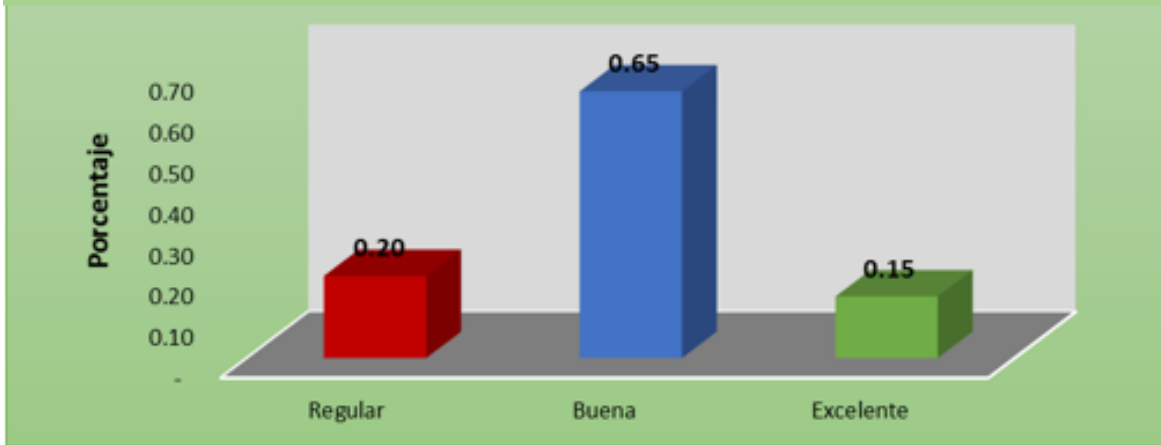


FIGURA °24

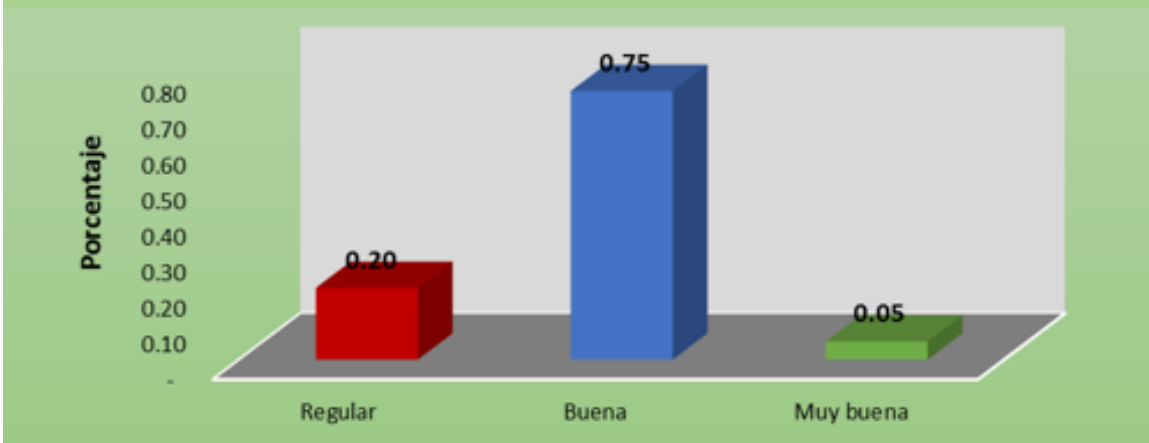


FIGURA °25

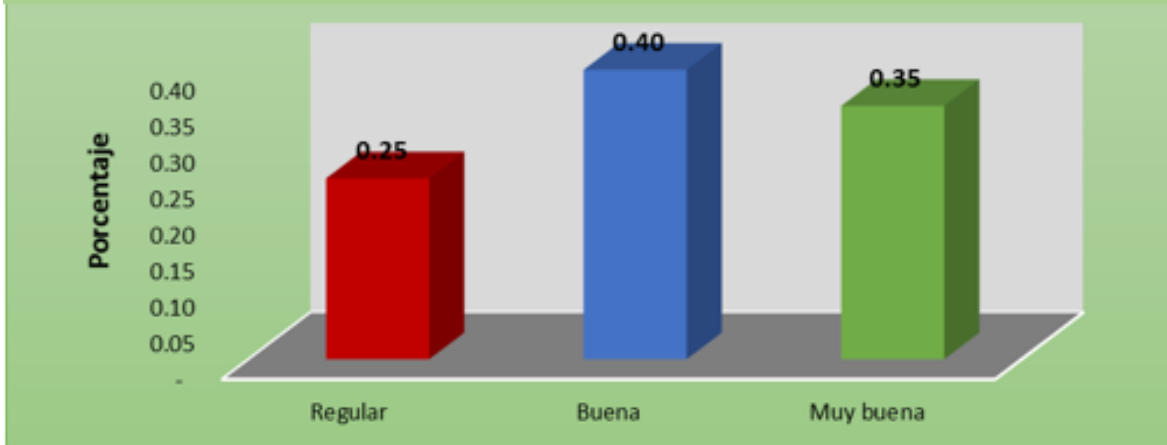
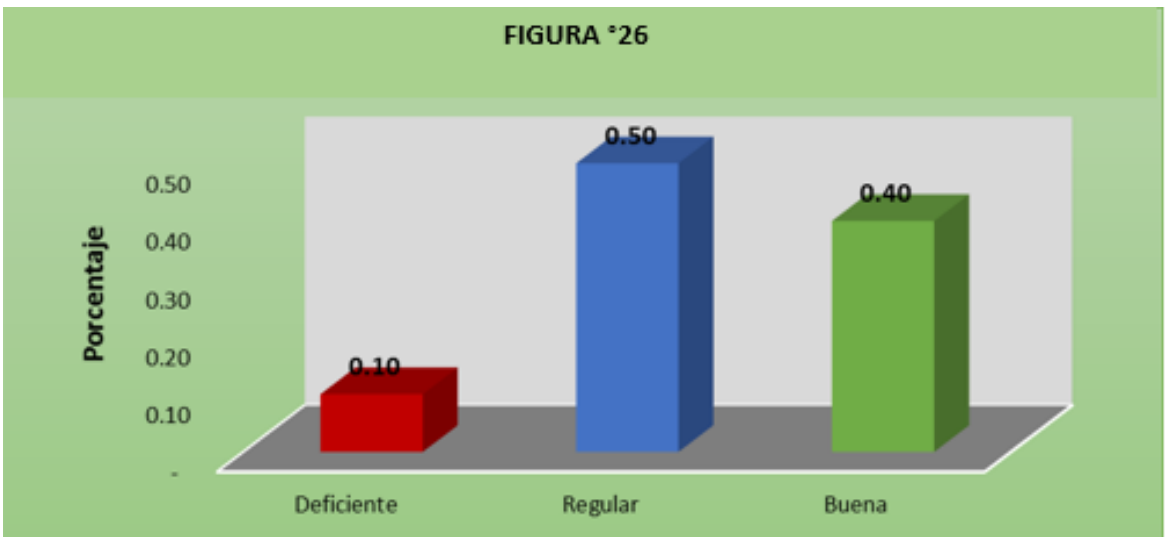
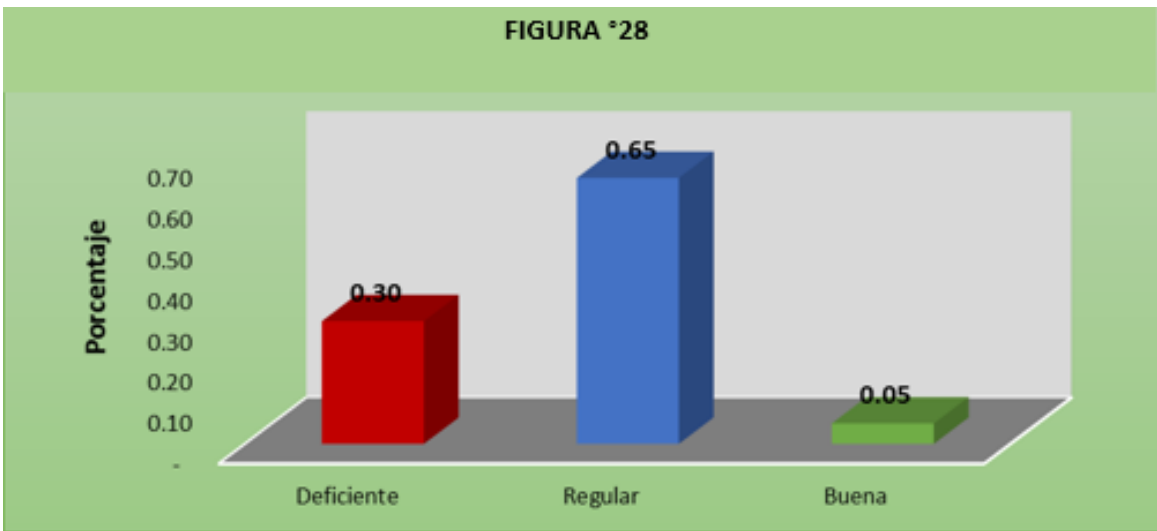
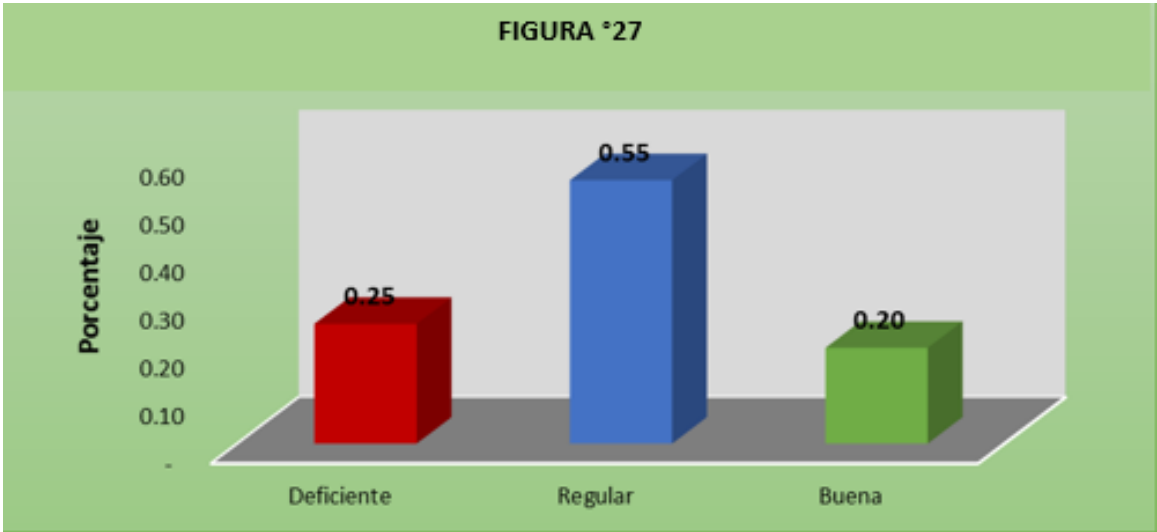


FIGURA °26





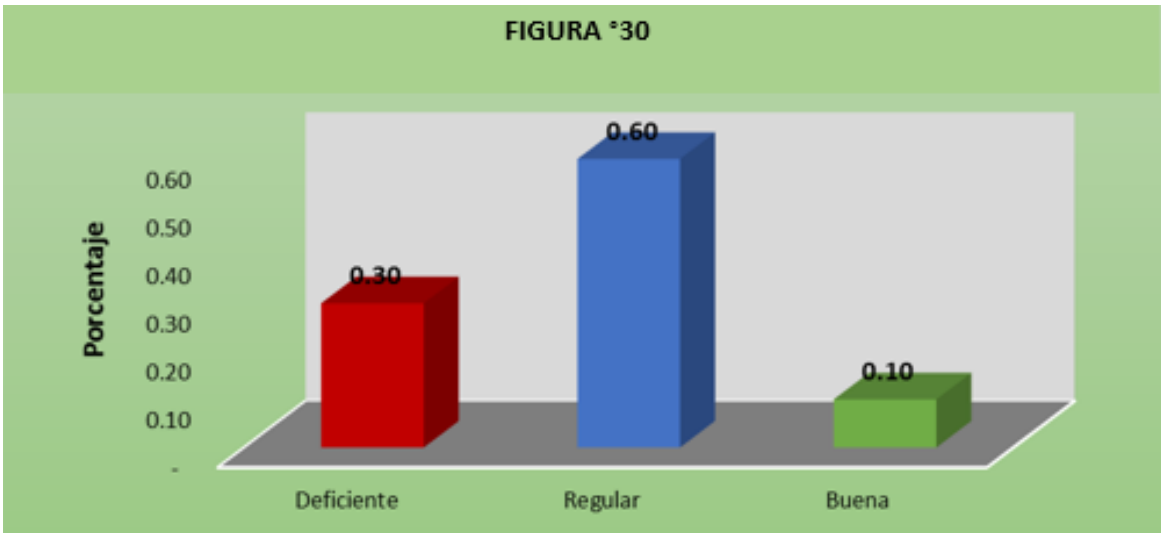
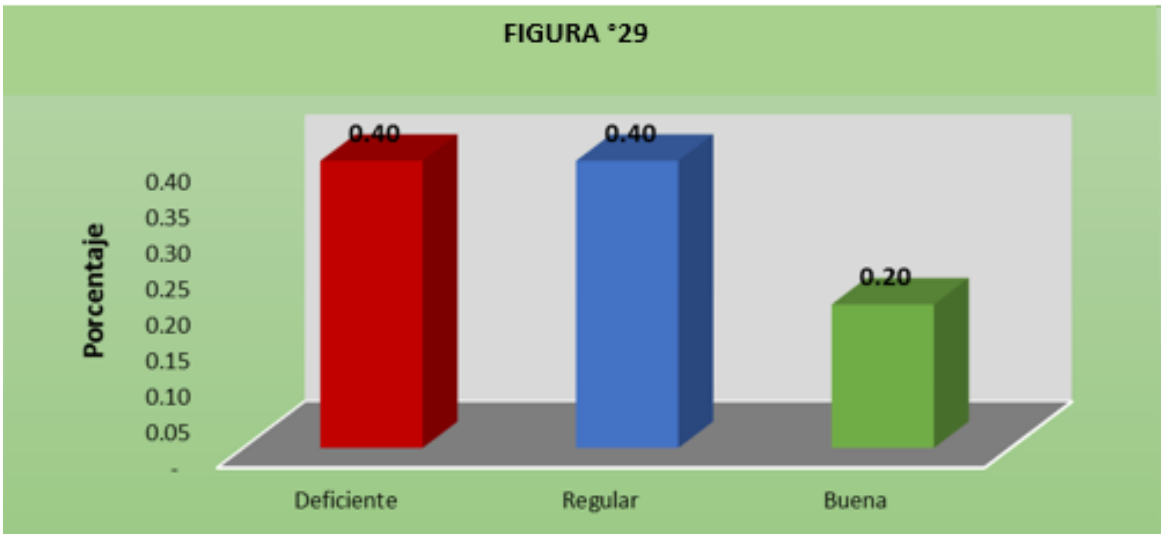


FIGURA °31

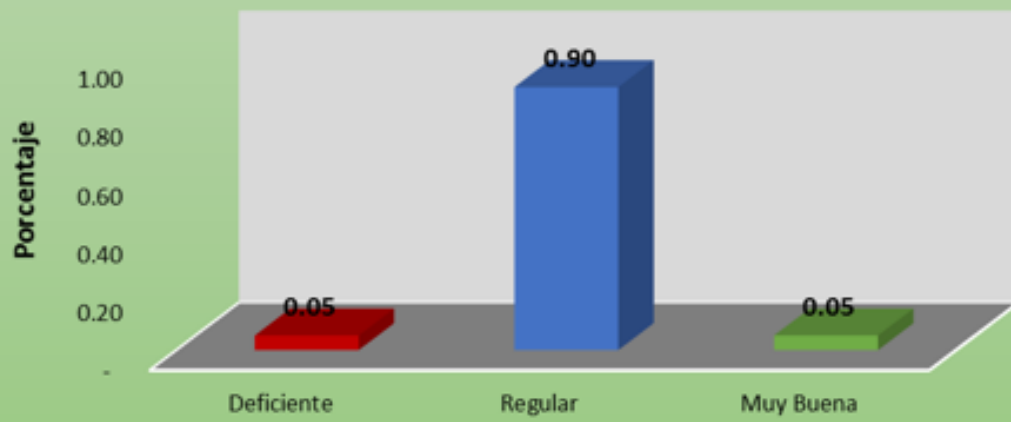


FIGURA °32

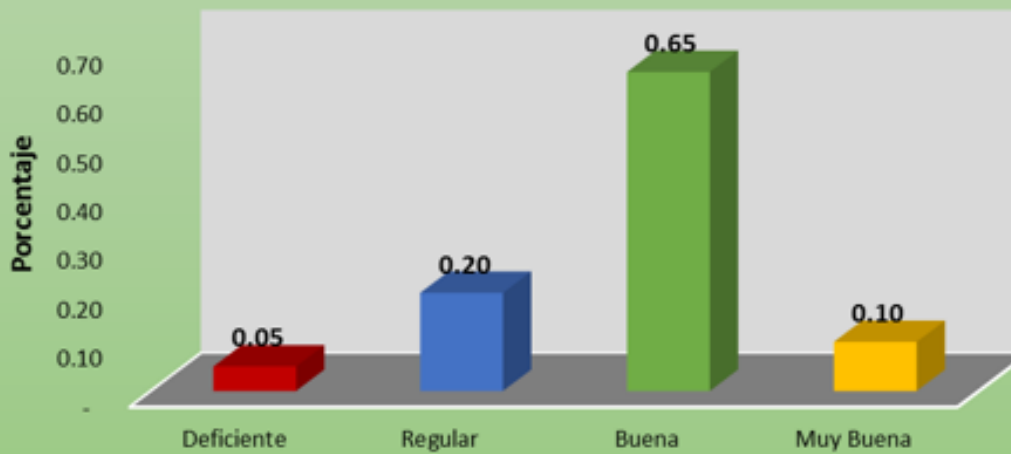


FIGURA °33

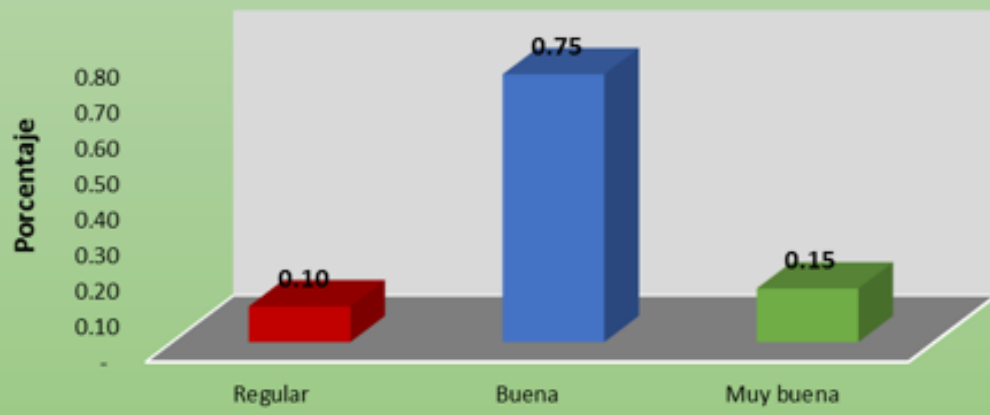


FIGURA °34

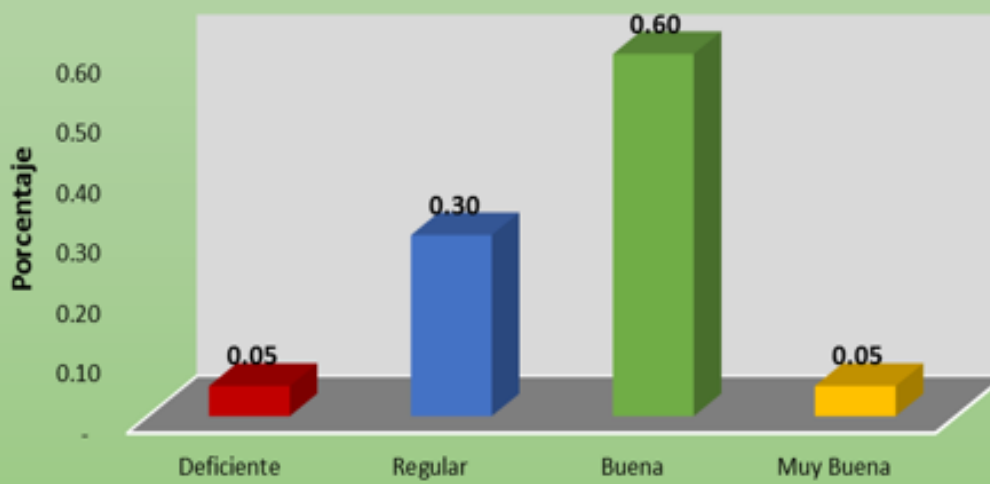


FIGURA °35

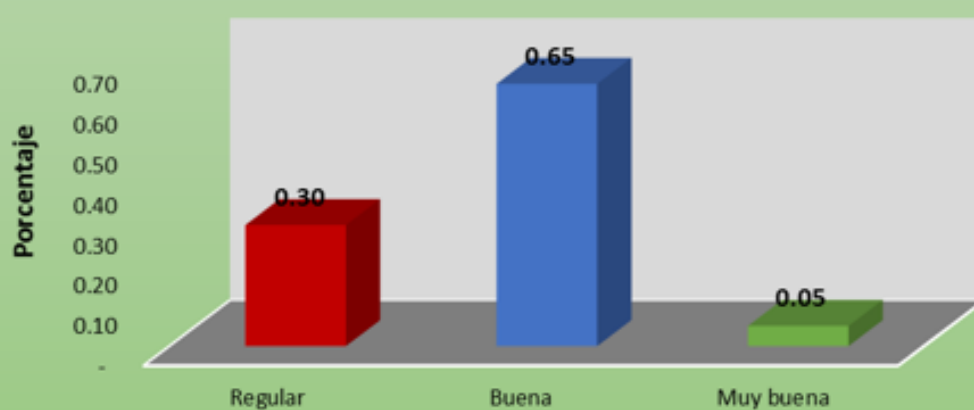


FIGURA °36

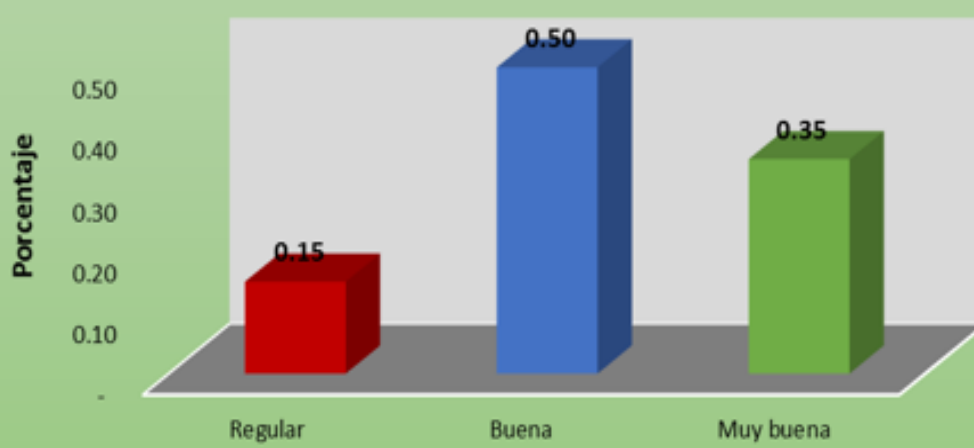




FIGURA °37

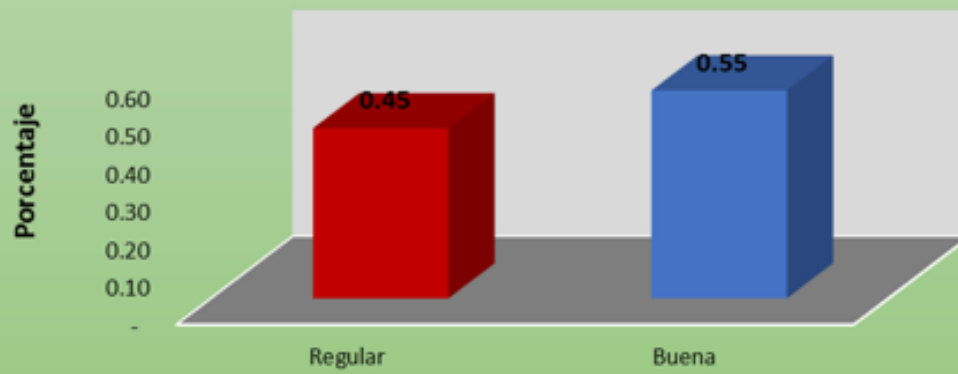


FIGURA °38

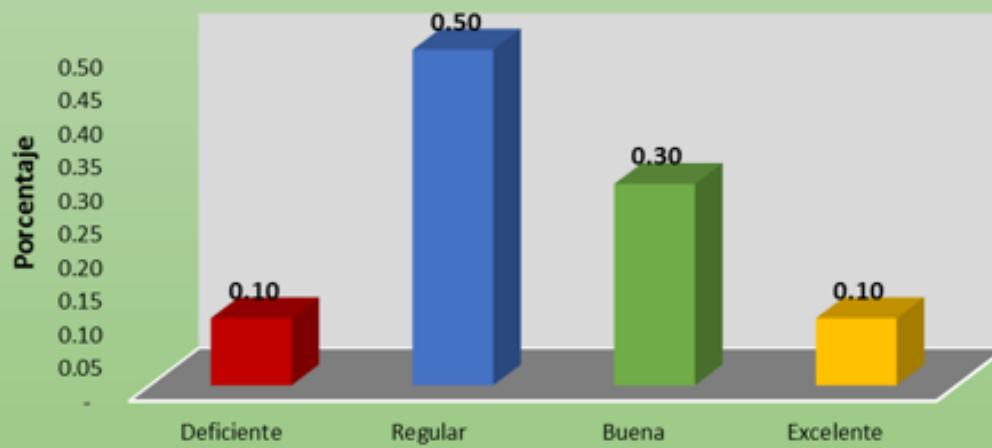


FIGURA °39

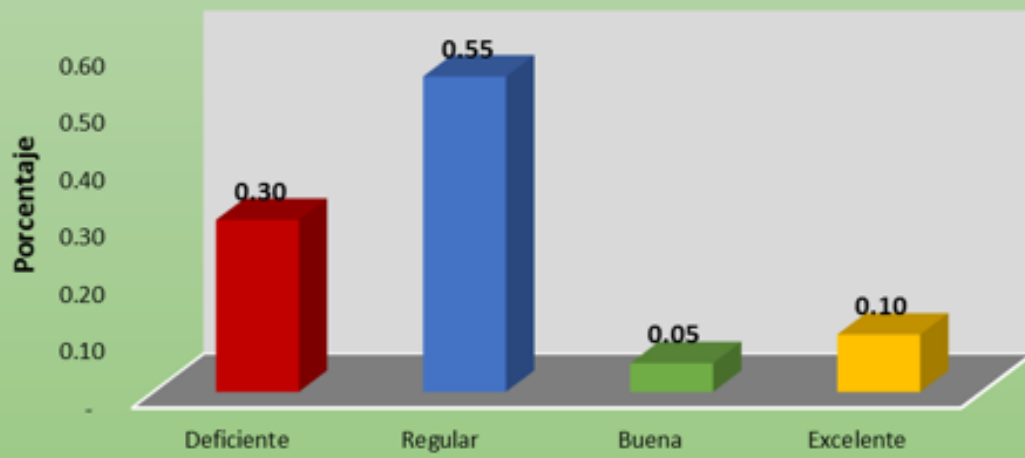


FIGURA °40

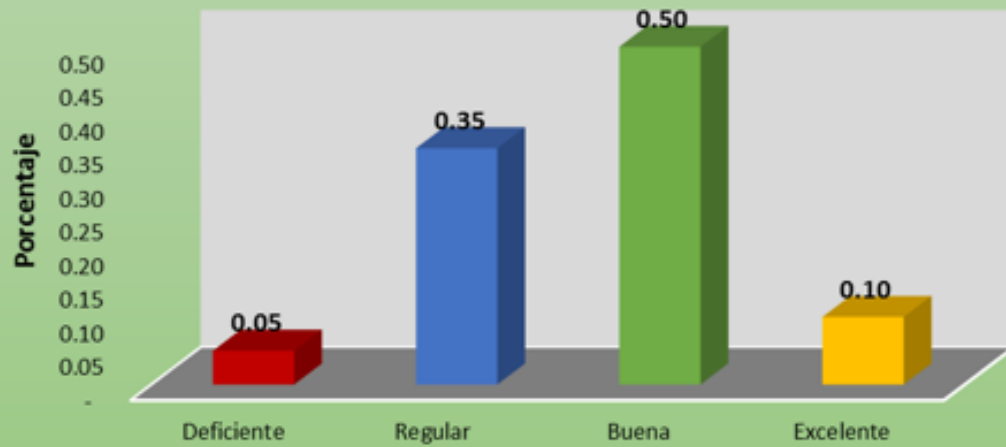


FIGURA °41

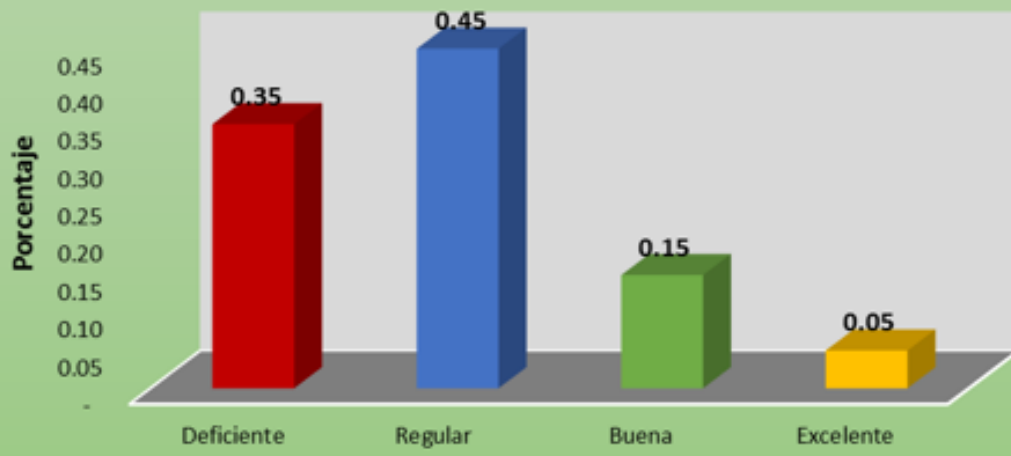


FIGURA °42

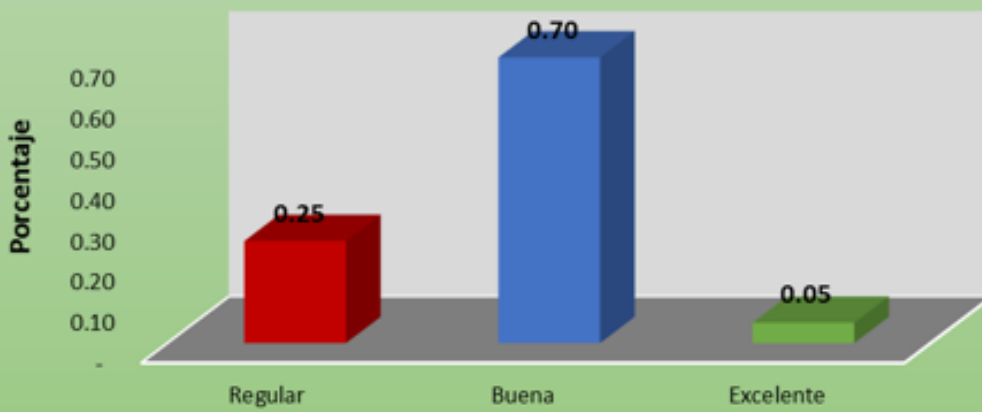


FIGURA °43

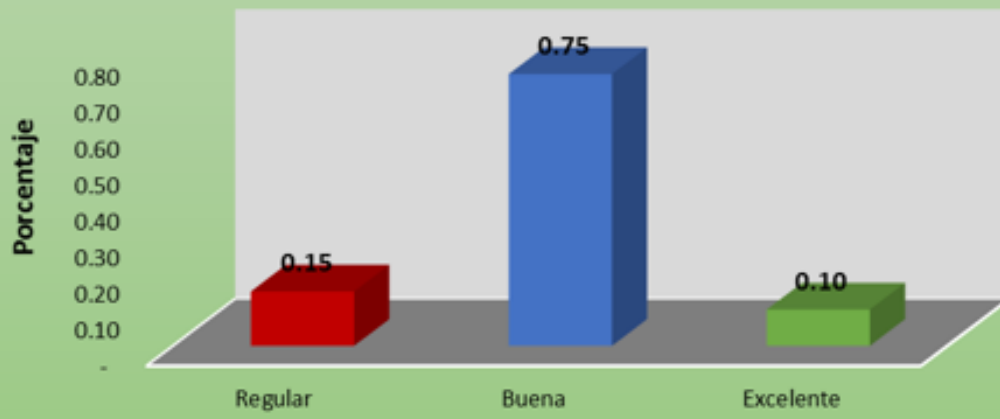


FIGURA °44

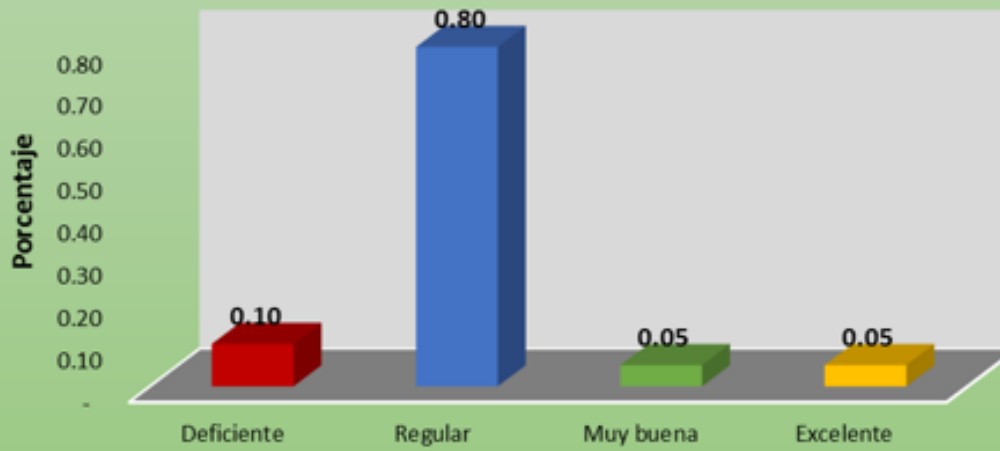


FIGURA °45

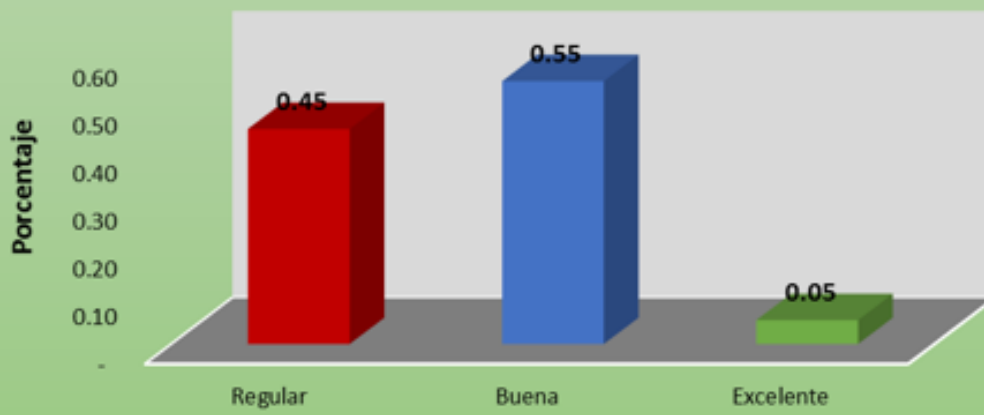
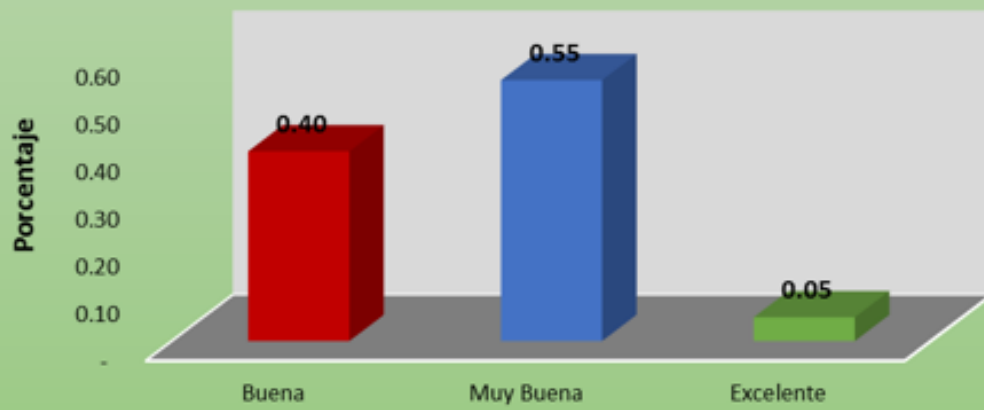


FIGURA °46



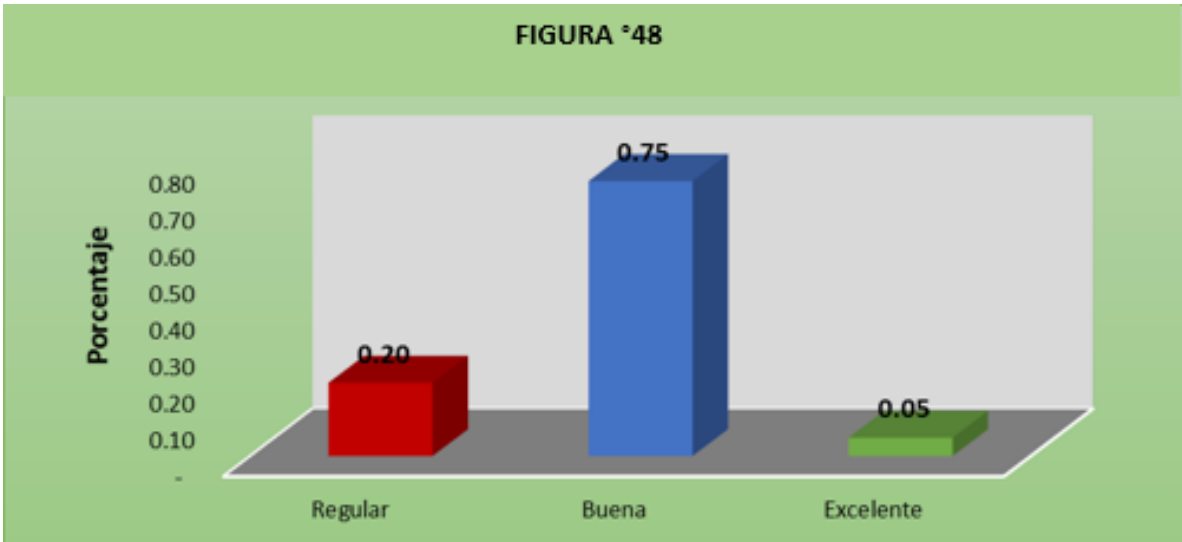
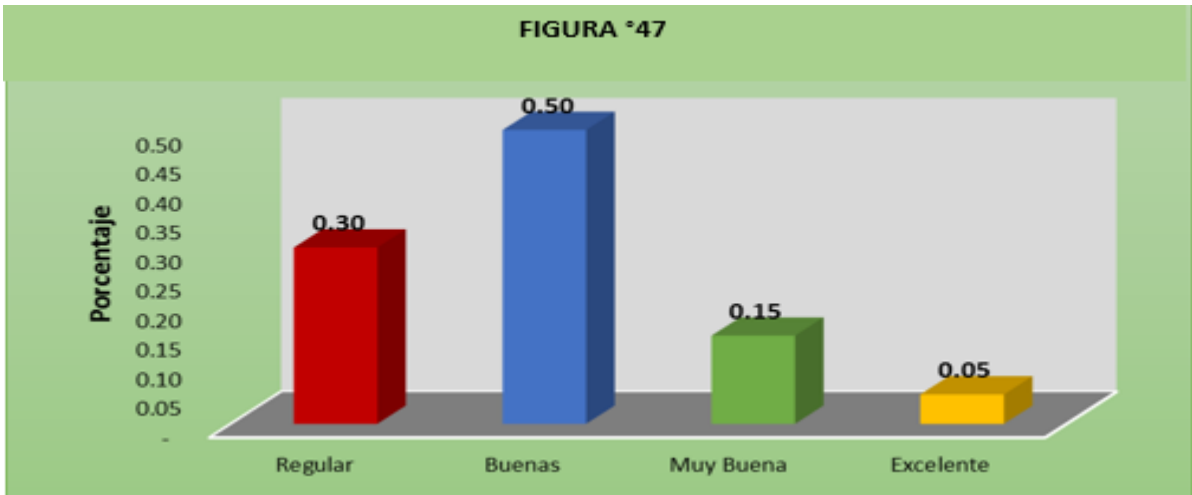


FIGURA °49

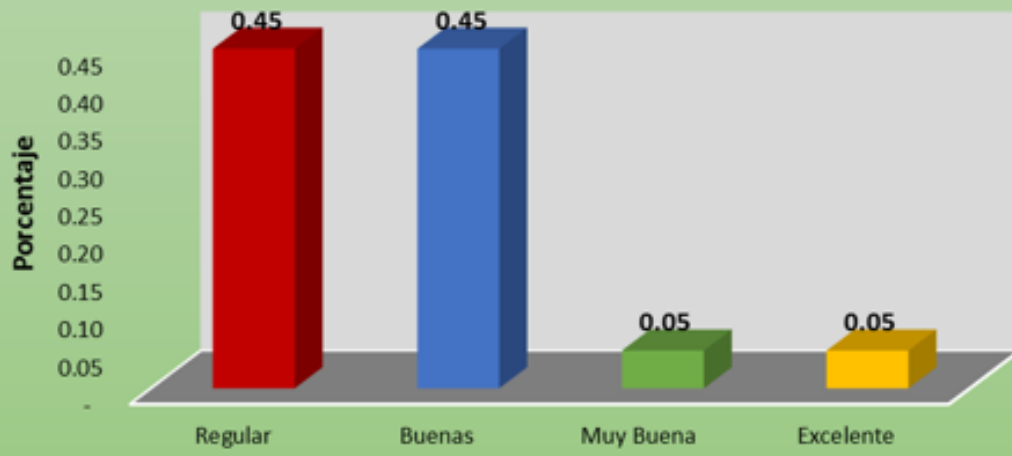


FIGURA °50

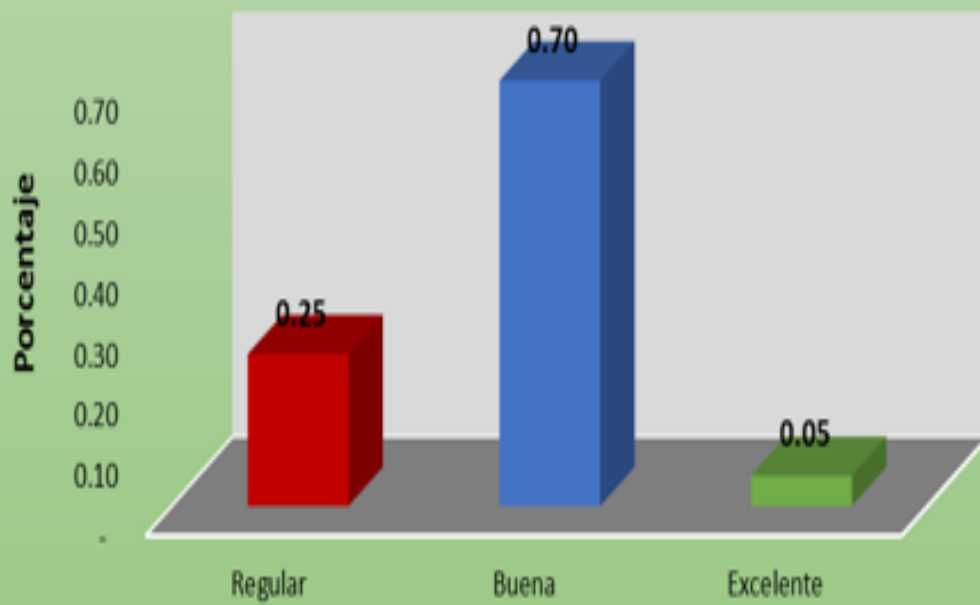


FIGURA °51

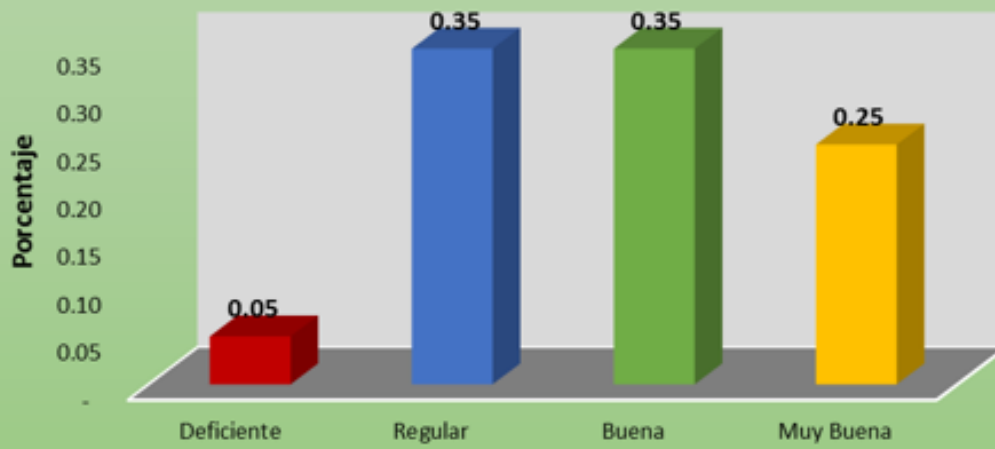


FIGURA °52

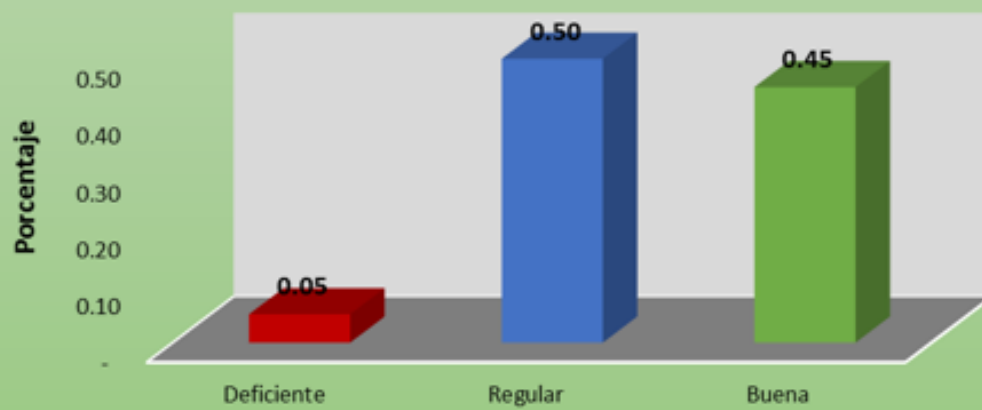




FIGURA °53

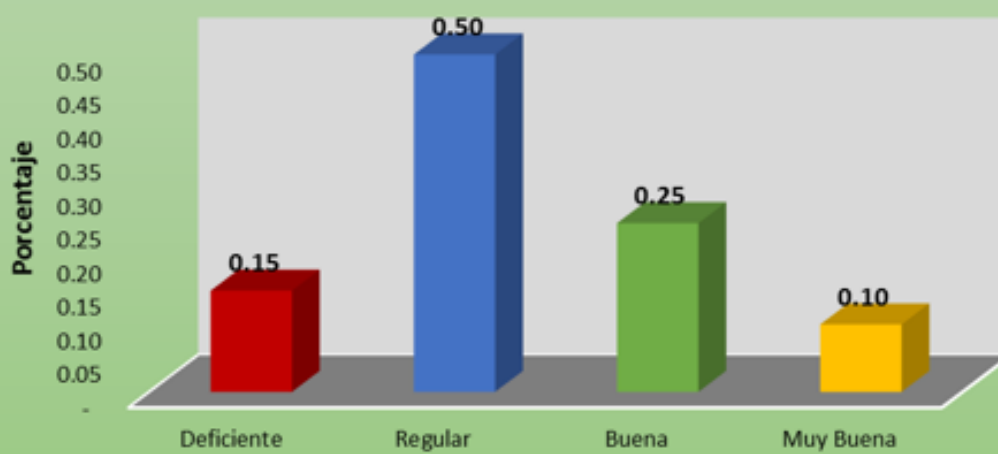


FIGURA °54

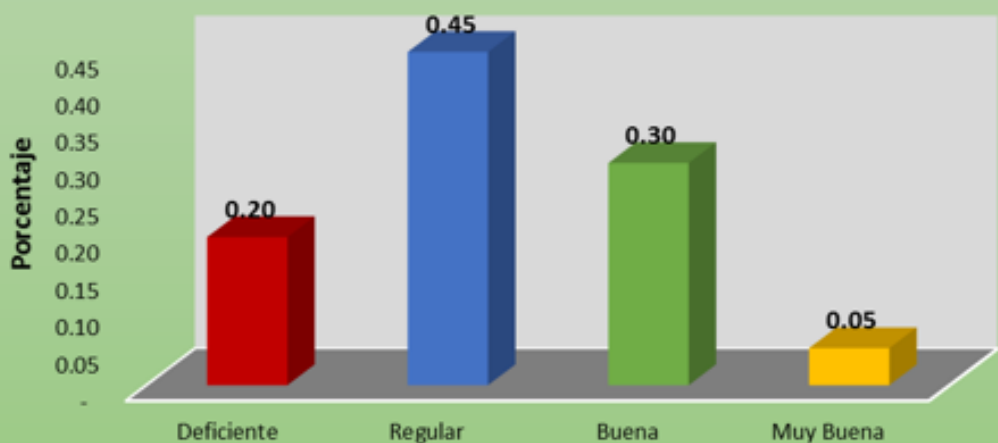


FIGURA °55

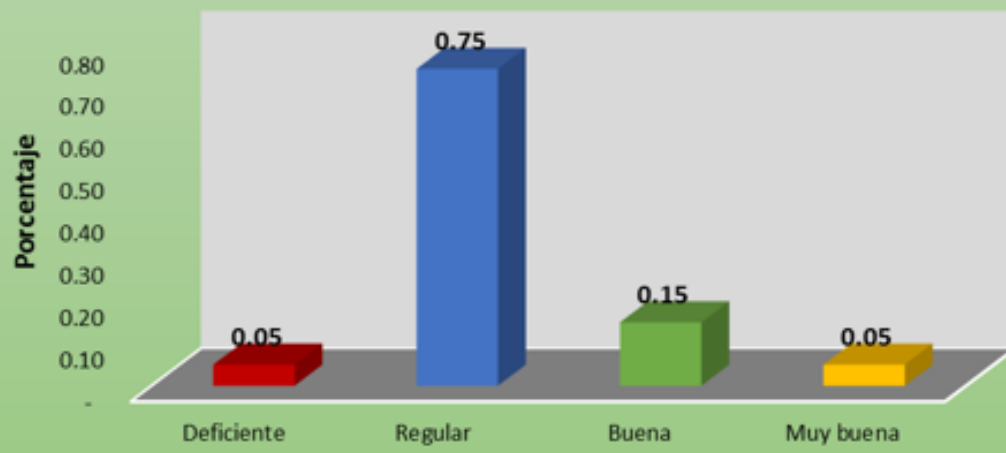


FIGURA °56

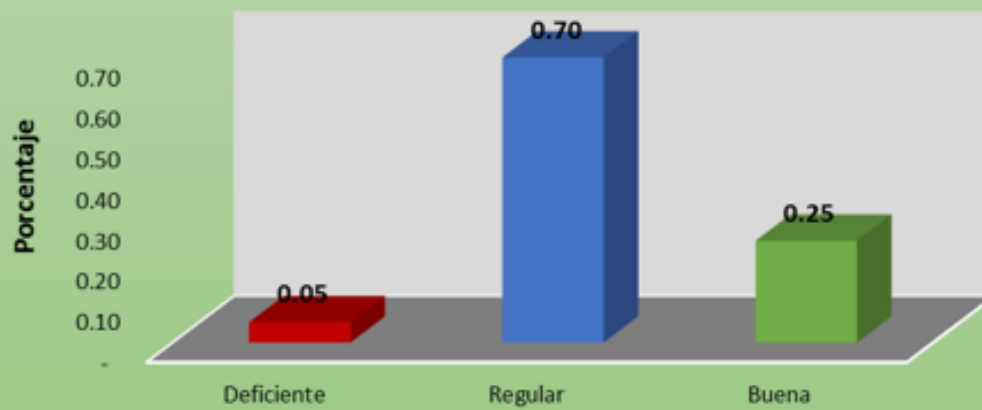


FIGURA °57

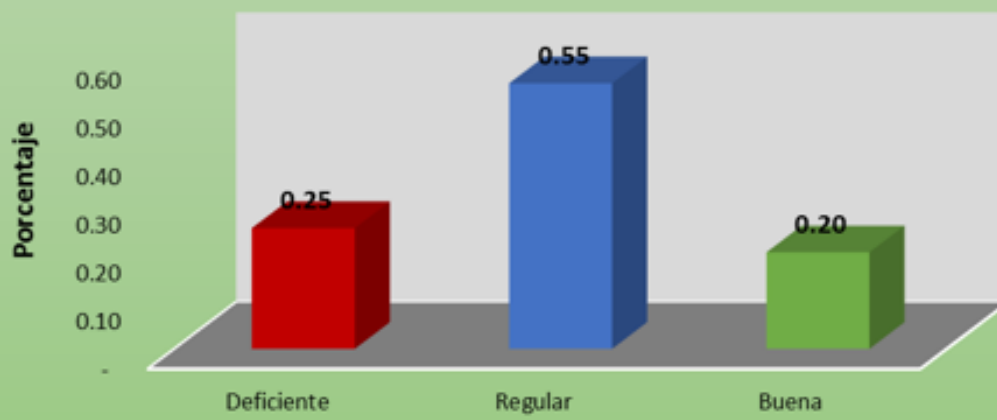


FIGURA °58

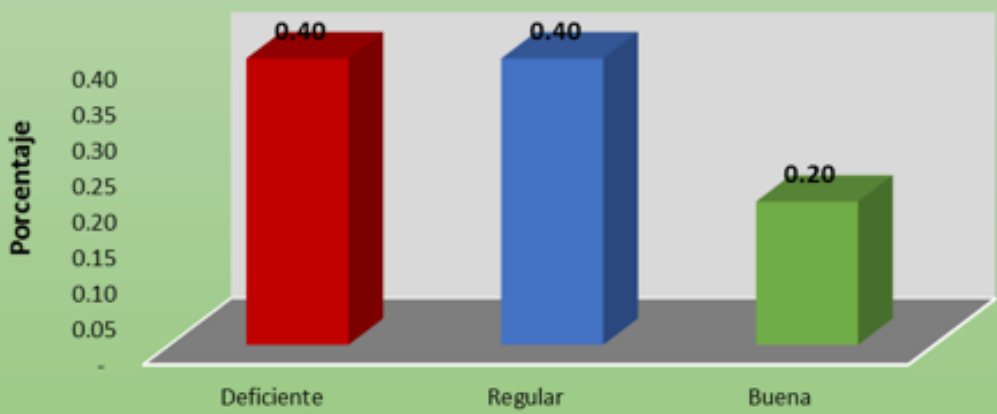


FIGURA \*59

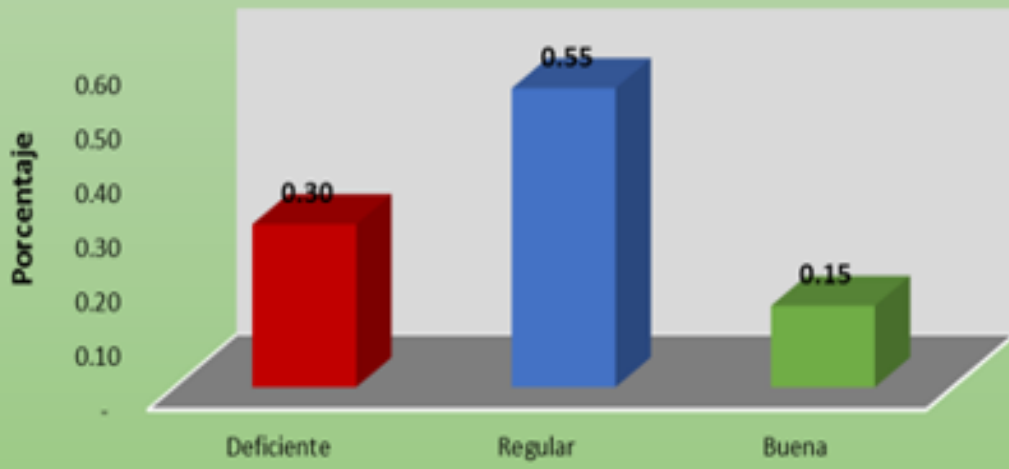
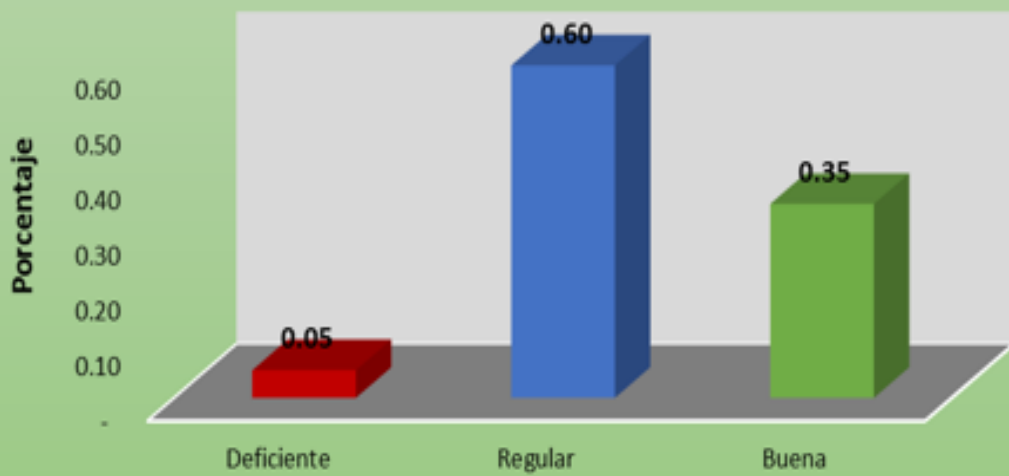


FIGURA \*60



## Anexo 2: Contratación de Hipótesis

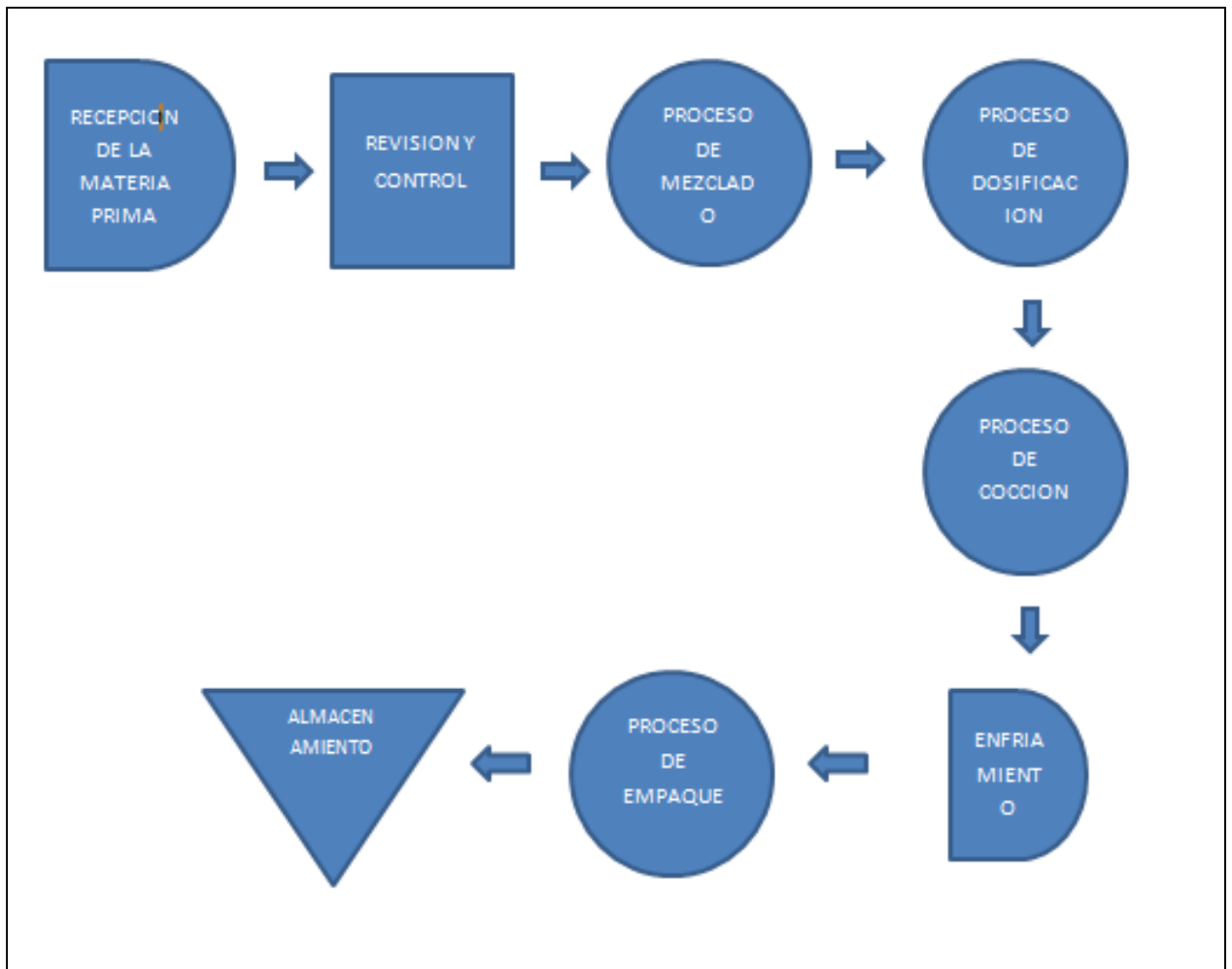
	<b>PROBLEMÁTICA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>GENERALES</b>	¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y el proceso administrativo del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017?	Establecer la relación entre el control interno y el proceso administrativo del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017?	Existe relación entre el control interno y el proceso administrativo del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.	x: control interno y1: planificación y2: organización y3: dirección y4: control	<b>Encuesta</b>
<b>ESPECÍFICOS</b>	¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y la planificación del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017?	Establecer la relación entre el control interno y la planificación del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.	Existe relación entre el control interno y la planificación del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.	x1: ambiente de control y1: planificación	<b>Cuestionario</b>
	¿Cuál es el vínculo que existe entre el control interno y la organización del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017?	Examinar el vínculo entre el Control interno y la organización del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.	Existe un vínculo entre el control interno y la organización del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.	X2: valoración de riesgo y1: organización	<b>Encuestas</b>
	¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y la dirección del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017?	Establecer la relación entre el control interno y la dirección del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.	Existe relación entre el control interno y la dirección del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.	X3: actividades de control y1: dirección	<b>Cuestionario</b>
	¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y control del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017?	Analizar la relación entre el Control interno y el control del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.	Existe relación entre el control interno y el control del departamento contable y administrativo de la empresa Industria panificadora RICOSON S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho – en el periodo 2017.	X4: información y comulación y1: control.	<b>Encuesta</b>

FUENTE: Elaboración Propia

### Anexo 3: Distribución de la planta industrial



**Anexo 4: Diagrama de operaciones en proceso de la elaboración de su producto o servicio**



**Anexo 5: Materiales y/o materias primas que usan en el proceso productivo**

Materia Prima Insumos	Cantidad requerida	Unidades a Producir
Harina	50 kilos	200 bolsas
Azúcar	40 kilos	
Aceite	20 litros	
Huevo	20 litros	
Goma	0.250 gramos	
Polvo de hornear	2 200 kilogramos	
Sorbato	0.300 gramos	
Agua	32 litros	
Esencia vainilla	0.100 mililitros	
Sal	0.600 gramos	
Sponch	0.800 gramos	
Vinagre	0.300 mililitros	
Pirotines	2400 unidades	



**Anexo 6: Proveedores que proporcionarán los insumos necesarios para la elaboración del producto o servicio**

nro	proveedores	producto	dirección
1	ALICORP S.A.A.	harinas mantecas	av. argentina 4793 zona industrial carmen de la legua reynoso - callao
1	CORPORACIÓN MONTERO ( MONTE SOL)	aceite	Planta: av 28 de julio 127 sn. vicente cañete
1	MARVA S.A.C	esencias y colorantes	cal. c nro. 190 urb. panamericana norte (entre mega plaza y metro de los olivos) lima - lima – independencia
1	MONTANA S.A.A	sorbato	av. los Frutales 280 z. i. santa anita – lima .lima
1	CALERA SAA	huevos	av. los horizontes mz n.lt 7 los huertos de villa chorrillos –lima
1	COGORNO SAA	harinas	av. mariscal miller nro. 450 int. pis4 en callao / callao / callao ...
	ENERGY PERU COMPANY SAC	Combustible gas	mz 1 lt 10 fdn. asoci. huertos de huachipa –lurigancho –lima-lima
1	PURATOS S .A	polvo de hornear	av. los castillos 340. urb. ind. santa rosa, ate. lima
1	PAMOLSA s.a.	taperes y bolsas	av. elmer faucett 3468 .urb. bocanegra - callao- lima
1	Envases selectos S.R.L.	Pirotines	urb. las magnolias 1ra et nor. alt ovalo naranjal y av canta callao 15001 lima Perú

## Anexo 7: Organización de las personas en el proceso productivo

No	Puesto de trabajo	Número de personas
1	Gerente general	1
2	Administrador	13
3	Ingenieros	4
4	Contador	7
5	Conductor	7
6	Maestro pastelero	15
7	Ayudante	35
8	Limpieza	1
9	Almacenero de insumos	1
10	Almacenero de despacho de productos acabados	3

## Anexo 8: Inversión en nuevos soles

Rubro	Valo	Unid.	Inversió
<b>1. Activo Fijo</b>			
Terrenos y/o Infraestructura			
Alquiler de Local	1	1	500
Maquinarias y Equipos			
Balanza	400	1	400
Horno	45000	1	45000
Amasadora	15000	1	15000
dosificadora	35000	1	35000
Muebles y Enseres			
Anaqueles	1	1	800
Coche de producción	1	1	500
Coche de acabados	1	1	800
Latas dosificadoras	80	52	4160
Mesa de enfriamiento	1	1	2400
Total Activos Fijos			104,560.00
<b>2. Gastos Pre Operativos</b>			
MINUTA	250	1	250
INDECOPI ( Patente)	700	1	700
Municipalidad (Licencia de Funcionamiento)	90	1	90
SUNARP (Inscripción de Registro y de la minuta)	120	1	120
Evaluación de Producto	390	1	390
DIGESA (autorización de consumo)	490	1	490
Total de Gastos Pre Operativos.			2040.00
<b>3. Capital de Trabajo</b>			
INVERSION TOTAL	600	1	600
Total de Capital de Trabajo			600

## Anexo 9: Determinación de la estructura de costos

Rubro	Valo	Unid.	Costo Total	
			Fijo	Variable
1. costos directos				
Materia prima				
Harina	54	kilos	s/. 108.00	s/. 108.00
Azúcar	44	kilos	s/. 2.00	s/. 88.00
Aceite	24	litros	s/. 5.00	s/. 120.00
Huevo	24	litros	s/. 5.00	s/. 120.00
Goma	0.30	gramos	s/. 35.00	s/. 10.50
P. de hornear	2.2	gramos	s/. 5.00	s/. 11.00
Suero de leche	1.2	gramos	s/. 7.00	s/. 8.40
Sorbato	0.6	gramos	s/. 38.00	s/. 22.80
Bolsa 11x16	220	unidades	s/. 0.15	s/. 33.00
Agua	32	litros		s/. -
Esencia	0.3	militros	s/. 25.00	s/. 7.50
Energía	30	efectivo	s/. 1.00	s/. 30.00
Costo fijo	25	efectivo	s/. 1.00	s/. 25.00
Sal	0.6	gramos	s/. 0.30	s/. 0.18
Mano de obra				
Maestro pastelero	1		40	1000
Ayudante	1		35	850
Limpieza y almacenamiento	1		35	850
Total costos directos			234.45	3176.38
2. Costos indirectos				
Gastos administrativos				
Cobranzas			40	1000
Ventas			35	850
Atención al público			35	850
Gastos de ventas				
Transporte – gasolina			20	500
Total costos indirectos				3200
Total				6376.38

**Anexo 10: Fotos de la planta procesadora**





**Anexo 11: Cuestionario de recogida información acerca del control interno y el proceso administrativo del departamento contable y administrativo de la empresa Industria Panificadora RICOSON .S.A.C.**

**I. INFORMACION SOBRE LA CARACTERIZACIÓN DE LAS UNIDADES MUESTRALES**

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: 20 – 25 ( ) 26 – 30 ( ) 31 – 40 ( ) 41– 50 ( )

Área de Labores: Contable ( ) Administrativo ( )

Años Laborando 01 Año ( ) 02 Años ( ) 03 Años ( ) 04 Años ( )

**INSTRUCCIONES:** Puede escribir o marcar con una aspa (X) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible

**Deficiente ( 1 ) Regular ( 2 ) Buena ( 3 ) Muy buena ( 4 ) Excelente ( 5 )**

**VARIABLE 1: CONTROL INTERNO**

DIMENSIONES	N°	INDICADORES	1	2	3	4	5
		ITEMS					
Ambiente de Control		<b>Integridad</b>					
	1	Los trabajadores realizan sus funciones, aplicando sus valores de manera.					
	2	De qué forma el laborar en la empresa ha fortalecido sus valores éticos.					
		<b>Competencia</b>					
	3	Sus conocimientos y habilidades para realizar su labor son considerados de manera.					
		<b>Estructura organizacional</b>					
	4	El sistema organizacional de la empresa se percibe.					
	<b>Recursos humanos</b>						

<b>Ambiente de Control</b>	5	Las encuestas de RR.HH le ayudan a relacionar los roles, el trabajo y el rendimiento de manera.						
	6	De qué forma es la capacitación de los trabajadores de la empresa.						
		<b>Autoridad y responsabilidad</b>						
	7	La autoridad y responsabilidad de los colaboradores de la empresa se desarrollan de manera.						
	8	Cómo considera la autoridad del contador de la empresa.						
		<b>Actividades de directivos</b>						
	9	Cómo considera la actitud del jefe superior de la empresa.						
	10	Cómo considera al gerente general realizando sus funciones y actividades administrativas.						
<b>Valoración de Riesgo</b>		<b>Objetivos</b>						
	11	Cómo considera las actividades que realizan los colaboradores con relación a los objetivos establecidos contra las pérdidas de los recursos del departamento contable.						
	12	De qué modo define los objetivos a alcanzar la empresa.						
		<b>Riesgos</b>						
	13	La empresa de transporte urbano minimiza los riesgos de manera.						
	14	De qué manera identifica y enfrenta los riesgos la empresa.						
	15	De qué manera el gerente general de la empresa enfrenta los riesgos.						
		<b>Manejo de cambios</b>						
	16	Considera que el gerente general puede manejar los cambios del entorno de manera.						
<b>Actividades de Control</b>		<b>Revisiones</b>						
	17	El contador revisa las funciones de los asistentes contables de manera.						
		<b>Controles físicos</b>						
	18	Los recursos del departamento contable de la empresa se controlan de manera.						
		<b>Indicadores de desempeño</b>						
	19	Cómo considera el desempeño de cada colaborador del departamento contable.						
	20	La empresa mide el desempeño de los trabajadores, pronósticos, periodos anteriores y competidores de forma.						
	21	La realización de las funciones de los colaboradores del departamento contable se ejecuta de manera.						
		<b>Actividades administrativas</b>						



	22	Las actividades administrativas de la empresa se ejecutan de manera.						
	23	De qué manera realiza el gerente general las actividades administrativas.						
		<b>Segregación de responsabilidades</b>						
	24	En qué forma se dividen las responsabilidades los colaboradores del departamento contable de la empresa.						
		<b>Procesamiento de información</b>						
	25	De qué forma es el procesamiento de información de la empresa.						
<b>Información y Comunicación</b>		<b>Información</b>						
	26	De qué forma es identificada, capturada, procesada y reportada la información de la empresa.						
		<b>Comunicación</b>						
	27	De qué modo es la comunicación de la empresa con sus trabajadores.						
		<b>Medios de comunicación</b>						
	28	Cómo considera los medios de la comunicación de la administración con sus colaboradores de la empresa.						
<b>Monitoreo</b>		<b>Actividades de supervisión</b>						
	29	Cómo considera la supervisión de las actividades administrativas de la empresa.						
		<b>Evaluación</b>						
	30	De qué manera considera la efectividad de las evaluaciones en forma individual y grupal de los trabajadores de la empresa de transporte urbano						

**VARIABLE 2: PROCESO ADMINISTRATIVO**

DIMENSIONES	N°	INDICADORES					
		ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Planificación</b>		<b>Misiones</b>					
	1	Cómo considera la misión de la empresa Industria panificadora Ricosen S.A.C.					
		<b>Objetivos</b>					
	2	Las metas individuales de los trabajadores y los objetivos de la empresa se integran en forma.					
	3	Los objetivos pactados de la empresa, el personal cumple de manera.					
	4	Cómo considera la formulación de los objetivos de la empresa.					
	5	Cómo considera el compromiso de los trabajadores para alcanzar los objetivos de la empresa.					
		<b>Estrategias</b>					
	6	Cómo considera las estrategias ejecutadas por el gerente general.					
		<b>Políticas</b>					
	7	Se respeta las políticas de la empresa de manera.					
	8	De qué manera ejerce el poder de los trabajadores al aplicar estas políticas de la empresa.					
		<b>Procedimientos</b>					
9	La empresa brinda procedimientos para desarrollar una labor de manera.						
10	Los procedimientos de la empresa de transporte urbano se aplican de manera.						
11	Cómo considera los procedimientos que realizan los trabajadores del departamento contable.						
	<b>Presupuesto</b>						
12	El presupuesto que brinda la empresa motiva a sus trabajadores a desempeñarse de manera.						
13	Cómo considera el presupuesto de la empresa Industria panificadora Ricosen S.A.C.						
<b>Organización</b>		<b>Toma de decisiones</b>					
	14	Los métodos para la toma de decisiones resuelven los problemas de manera.					
		<b>Reglamento</b>					
	15	De qué forma se cumple las normas de la empresa de transporte urbano.					

	16	Los trabajadores cumplen las disposiciones orgánicas de la empresa de forma.					
	17	Como considera las normas de trabajo de la empresa de transporte urbano.					
		<b>Comportamiento humano</b>					
	18	De qué manera se comportan los colaboradores de la empresa.					
		<b>Especialización de actividades</b>					
	19	Los colaboradores participan en sus actividades de trabajo de manera.					
		<b>Eficiencia</b>					
	20	De qué manera se utilizan los recursos que brinda la empresa a sus trabajadores.					
		<b>Comunicación</b>					
<b>Dirección</b>	21	La comunicación eficiente de los trabajadores del departamento contable se determina de forma.					
	22	De qué manera el gerente general comunica la información a sus colaboradores.					
		<b>Liderazgo</b>					
	23	Como considera las habilidades de liderazgo del gerente general.					
	24	De qué manera utiliza el gerente general su liderazgo.					
	25	De qué manera el gerente general delega las funciones de los colaboradores.					
		<b>Motivación</b>					
	26	La motivación que brinda la empresa satisface las necesidades de sus trabajadores de forma.					
	27	La motivación que brinda la empresa impulsa a sus trabajadores a desempeñarse de manera.					
<b>Control</b>		<b>Evaluación del desempeño laboral</b>					
	28	Cómo considera el rendimiento de cada trabajador de la empresa.					
	29	Cómo considera la evaluación del trabajador y su retroalimentación dentro de la empresa.					
		<b>Evaluación de proceso</b>					
	30	Cómo considera la guía de evaluación de proceso de cada área de la empresa.					