

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
CONSTRUCTORA CORPORACIÓN ETA S.R.L.,
SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autor:

Tatiana Milagros Martell Ríos

Asesor:

Mg. C.P.C. Miller Edú Vizcarra Román

Lima - Perú

2019



DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor:

A Dios, por iluminar mi camino y guiar mi vida, por darme salud, sabiduría y ayudarme a cumplir mis sueños.

A mi papá, Santiago Edilberto Martell Ríos, por sus enseñanzas y consejos, por ser el mejor ejemplo de perseverancia, y por motivarme a lograr mis metas planteadas.

A mi mamá, Manuela Margarita Ríos Rojas, por darme fuerzas para ser una mejor persona cada día, por estar siempre a mi lado y apoyarme todos estos años de formación académica.

A mi hermano, Santiago Renato Martell Ríos, por su compañía incondicional y por brindarme sus consejos para seguir superándome en la vida.

A mi hermano, Leoncio Alejandro Martell Ríos, por su confianza, cariño y por estar en los momentos más importantes de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi fuerza espiritual, por estar siempre conmigo guiándome por el camino correcto, y darme la oportunidad de lograr mis metas trazadas.

A mi papá, Santiago Edilberto Martell Espinoza, por su apoyo incondicional; tanto emocional como económico, y por motivarme a ser siempre perseverante en mis sueños.

A mi mamá, Manuela Margarita Ríos Rojas, pues gracias a su esfuerzo y sacrificio, voy a poder hacer realidad mi sueño de ser una gran profesional.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN.....	14
ABSTRACT	15
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema General.....	17
1.2.2. Problemas Específicos	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Hipótesis	19
1.4.1. Hipótesis general.....	19
1.4.2. Hipótesis específicas	19
1.5. Antecedentes	19
1.5.1. Antecedentes Internacionales.....	19
1.5.2. Antecedentes Nacionales	26
1.6. Teoría General	32
1.6.1. Control Interno	32
1.6.2. Gestión Administrativa	33

1.7.	Bases Teóricas	33
1.7.1.	Control Interno	33
1.7.2.	Gestión Administrativa	43
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA		54
2.1.	Tipo de investigación	54
2.2.	Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	55
2.3.	Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	60
2.4.	Procedimiento	61
CAPÍTULO III. RESULTADOS		63
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		110
4.1	Discusión.....	110
4.2	Conclusiones	112
REFERENCIAS		115
ANEXOS.....		121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Según Usted, ¿La empresa ha establecido por escrito un código de conducta?</i>	63
Tabla 2. <i>Según Usted, ¿La Gerencia fomenta una cultura organizacional basada en valores éticos?.....</i>	64
Tabla 3. <i>Según Usted, ¿Se realizan capacitaciones teóricas a los trabajadores operativos y gerenciales para mejorar sus competencias profesionales?.....</i>	65
Tabla 4. <i>Según Usted, ¿Se evalúan las habilidades y conocimientos de los trabajadores para la designación adecuada de las funciones según el puesto de trabajo?</i>	66
Tabla 5. <i>Según Usted, ¿La empresa tiene definido su estructura funcional de forma escrita mediante un Manual de Organización?</i>	67
Tabla 6. <i>Según Usted, ¿La comunicación interna entra los trabajadores y superiores es la adecuada?</i>	68
Tabla 7. <i>Según Usted, ¿La asignación de responsabilidades y niveles de autoridad han sido definidas adecuadamente?</i>	69
Tabla 8. <i>Según Usted, ¿Está dispuesto de manera escrita un manual de funciones y descripción de los puestos de trabajo?</i>	70
Tabla 9. <i>Según Usted, ¿La empresa tiene establecido políticas y procedimientos para la selección, formación y promoción de los trabajadores?</i>	71
Tabla 10. <i>Según Usted, ¿Se informa con claridad a los trabajadores las responsabilidades del puesto que van a desempeñar y lo que se espera de ellos para el cumplimiento de su trabajo?</i>	72
Tabla 11. <i>Según Usted, ¿La empresa ha implementado procedimientos adecuados para identificar los riesgos derivados de factores internos?</i>	73
Tabla 12. <i>Según Usted, ¿Existen mecanismos para identificar los riesgos derivados de factores externos?</i>	74

Tabla 13. <i>Según Usted, ¿Se establecen procedimientos idóneos para alcanzar los objetivos propuestos?</i>	75
Tabla 14. <i>Según Usted, ¿Los objetivos globales de la empresa se comunican efectivamente a los trabajadores operativos y gerenciales?</i>	76
Tabla 15. <i>Según Usted, ¿Se realizan periódicamente informes detallados que reflejen el estado de conservación de las mercaderías?</i>	77
Tabla 16. <i>Según Usted, ¿Los registros contables son conciliados constantemente contra los inventarios físicos realizados?</i>	78
Tabla 17. <i>Según Usted, ¿El sistema informático y equipo de cómputo de la empresa son adecuados y suficientes para realizar sus operaciones?</i>	79
Tabla 18. <i>Según Usted, ¿Se realizan los respaldos de copia de seguridad con la periodicidad establecida?</i>	80
Tabla 19. <i>Según Usted, ¿La empresa tiene diseñado parámetros para medir el nivel de desempeño?</i>	81
Tabla 20. <i>Según Usted, ¿La Gerencia evalúa constantemente el desempeño de los trabajadores en relación al cumplimiento de los objetivos organizacionales?</i>	82
Tabla 21. <i>Según Usted, ¿Se han implementado los mecanismos para la obtención de información externa e interna para que la Gerencia obtenga los informes necesarios sobre el rendimiento de la empresa en relación con los objetivos organizacionales planteados?</i>	83
Tabla 22. <i>Según Usted, ¿La información proporcionada a los trabajadores operativos y gerenciales se hace de manera oportuna, confiable y está debidamente detallada?</i>	84
Tabla 23. <i>Según Usted, ¿Los sistemas de información implementados mejoran la toma de decisiones?</i>	85
Tabla 24. <i>Según Usted, ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad de la información?</i>	86
Tabla 25. <i>Según Usted, ¿La Gerencia realiza un seguimiento oportuno y apropiado de la información recibida de los usuarios internos y externos de la empresa?</i>	87

Tabla 26. Según Usted, ¿La Gerencia ha implementado mecanismos para obtener sugerencias de los trabajadores para mejorar la calidad y eficiencia de los procesos que se llevan a cabo en la empresa?	88
Tabla 27. Según Usted, ¿Los canales de comunicación establecidos permiten cumplir con los requerimientos de los usuarios externos?	89
Tabla 28. Según Usted, ¿Los canales de comunicación interna establecidas transmiten adecuadamente a los trabajadores los objetivos y valores estratégicos de la organización?	90
Tabla 29. Según Usted, ¿La empresa contrata a una auditoría externa anualmente?	91
Tabla 30. Según Usted, ¿Los auditores (internos y/o externos) tienen acceso a toda la información requerida para ejercer su función?	92
Tabla 31. Según Usted, ¿La Gerencia implementa las recomendaciones de las deficiencias del Control Interno hechas por los auditores con el fin de mejorar la gestión de la empresa?	93
Tabla 32. Según Usted, ¿Se analizan y ejecutan oportunamente las recomendaciones del Control Interno hechas por los auditores externos y/o internos?	94
Tabla 33. Según Usted, ¿La empresa cumple con las metas propuestas?	95
Tabla 34. Según Usted, ¿Se establecen procedimientos idóneos para alcanzar las metas propuestas?	96
Tabla 35. Según Usted, ¿La Gerencia ha implementado estrategias para que los trabajadores se sientan más involucrados con la misión de la empresa?	97
Tabla 36. Según Usted, ¿Los trabajadores operativos están capacitados adecuadamente? ..	98
Tabla 37. Según Usted, ¿El Gerente valora la capacidad de iniciativa y creatividad del personal?	99
Tabla 38. Según Usted, ¿Existe motivación hacia los trabajadores para cumplirlos objetivos de la empresa?	100
Tabla 39. Según Usted, ¿El control interno implementado por la empresa permite el cumplimiento de objetivos?	101

Tabla 40. <i>Según Usted, ¿Se ejecutan adecuadamente los sistemas de supervisión y evaluación?</i>	102
Tabla N° 41: <i>Correlación de la Hipótesis General</i>	105
Tabla N° 42: <i>Correlación de la Hipótesis Específica 1</i>	105
Tabla N° 43: <i>Correlación de la Hipótesis Específica 2</i>	106
Tabla N° 45: <i>Correlación de la Hipótesis Específica 4</i>	108
Tabla N° 46: <i>Correlación de la Hipótesis Específica 5</i>	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1. <i>Según Usted, ¿La empresa ha establecido por escrito un código de conducta?</i>	63
Gráfico 2. <i>Según Usted, ¿La Gerencia fomenta una cultura organizacional basada en valores éticos?.....</i>	64
Tabla 3. <i>Según Usted, ¿Se realizan capacitaciones teóricas a los trabajadores operativos y gerenciales para mejorar sus competencias profesionales?.....</i>	65
Gráfico 3. <i>Según Usted, ¿Se realizan capacitaciones teóricas a los trabajadores operativos y gerenciales para mejorar sus competencias profesionales?.....</i>	65
Gráfico 4. <i>Según Usted, ¿Se evalúan las habilidades y conocimientos de los trabajadores para la designación adecuada de las funciones según el puesto de trabajo?.....</i>	66
Gráfico 5. <i>Según Usted, ¿La empresa tiene definido su estructura funcional de forma escrita mediante un Manual de Organización?</i>	67
Gráfico 6. <i>Según Usted, ¿La comunicación interna entra los trabajadores y superiores es la adecuada?</i>	68
Gráfico 7. <i>Según Usted, ¿La asignación de responsabilidades y niveles de autoridad han sido definidas adecuadamente?</i>	69
Gráfico 8. <i>Según Usted, ¿Está dispuesto de manera escrita un manual de funciones y descripción de los puestos de trabajo?</i>	70
Gráfico 9. <i>Según Usted, ¿La empresa tiene establecido políticas y procedimientos para la selección, formación y promoción de los trabajadores?</i>	71
Gráfico 10. <i>Según Usted, ¿Se informa con claridad a los trabajadores las responsabilidades del puesto que van a desempeñar y lo que se espera de ellos para el cumplimiento de su trabajo?</i>	72
Gráfico 11. <i>Según Usted, ¿La empresa ha implementado procedimientos adecuados para identificar los riesgos derivados de factores internos?</i>	73

Gráfico 12. Según Usted, ¿Existen mecanismos para identificar los riesgos derivados de factores externos?	74
Gráfico 13. Según Usted, ¿Se establecen procedimientos idóneos para alcanzar los objetivos propuestos?	75
Gráfico 14. Según Usted, ¿Los objetivos globales de la empresa se comunican efectivamente a los trabajadores operativos y gerenciales?	76
Gráfico 15. Según Usted, ¿Se realizan periódicamente informes detallados que reflejen el estado de conservación de las mercaderías?	77
Gráfico 16. Según Usted, ¿Los registros contables son conciliados constantemente contra los inventarios físicos realizados?	78
Gráfico 17. Según Usted, ¿El sistema informático y equipo de cómputo de la empresa son adecuados y suficientes para realizar sus operaciones?	79
Gráfico 18. Según Usted, ¿Se realizan los respaldos de copia de seguridad con la periodicidad establecida?	80
Gráfico 19. Según Usted, ¿La empresa tiene diseñado parámetros para medir el nivel de desempeño?	81
Gráfico 20. Según Usted, ¿La Gerencia evalúa constantemente el desempeño de los trabajadores en relación al cumplimiento de los objetivos organizacionales?	82
Gráfico 21. Según Usted, ¿Se han implementado los mecanismos para la obtención de información externa e interna para que la Gerencia obtenga los informes necesarios sobre el rendimiento de la empresa en relación con los objetivos organizacionales planteados?	83
Gráfico 22. Según Usted, ¿La información proporcionada a los trabajadores operativos y gerenciales se hace de manera oportuna, confiable y está debidamente detallada?	84
Gráfico 23. Según Usted, ¿Los sistemas de información implementados mejoran la toma de decisiones?	85
Gráfico 24. Según Usted, ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad de la información?	86

Gráfico 25. Según Usted, ¿La Gerencia realiza un seguimiento oportuno y apropiado de la información recibida de los usuarios internos y externos de la empresa?	87
Gráfico 26. Según Usted, ¿La Gerencia ha implementado mecanismos para obtener sugerencias de los trabajadores para mejorar la calidad y eficiencia de los procesos que se llevan a cabo en la empresa?	88
Gráfico 27. Según Usted, ¿Los canales de comunicación establecidos permiten cumplir con los requerimientos de los usuarios externos?	89
Gráfico 28. Según Usted, ¿Los canales de comunicación interna establecidos transmiten adecuadamente a los trabajadores los objetivos y valores estratégicos de la organización?	90
Gráfico 29. Según Usted, ¿La empresa contrata a una auditoría externa anualmente?	91
Gráfico 30. Según Usted, ¿Los auditores (internos y/o externos) tienen acceso a toda la información requerida para ejercer su función?	92
Gráfico 31. Según Usted, ¿La Gerencia implementa las recomendaciones de las deficiencias del Control Interno hechas por los auditores con el fin de mejorar la gestión de la empresa?	93
Gráfico 32. Según Usted, ¿Se analizan y ejecutan oportunamente las recomendaciones del Control Interno hechas por los auditores externos y/o internos?	94
Gráfico 33. Según Usted, ¿La empresa cumple con las metas propuestas?	95
Gráfico 34. Según Usted, ¿Se establecen procedimientos idóneos para alcanzar las metas propuestas?	96
Gráfico 35. Según Usted, ¿La Gerencia ha implementado estrategias para que los trabajadores se sientan más involucrados con la misión de la empresa?	97
Gráfico 36. Según Usted, ¿Los trabajadores operativos están capacitados adecuadamente?	98
Gráfico 37. Según Usted, ¿El Gerente valora la capacidad de iniciativa y creatividad del personal?	99

Gráfico 38. *Según Usted, ¿Existe motivación hacia los trabajadores para cumplirlos objetivos de la empresa?* **100**

Gráfico 39. *Según Usted, ¿El control interno implementado por la empresa permite el cumplimiento de objetivos?* **101**

Gráfico 40. *Según Usted, ¿Se ejecutan adecuadamente los sistemas de supervisión y evaluación?* **102**

RESUMEN

La presente investigación describe los resultados de un estudio sobre el Control Interno y su influencia en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., durante el periodo 2018; con la finalidad de obtener información relevante acerca de cómo es la gestión del control interno y, en base a los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores, poder determinar la situación actual de la empresa. Esto es de gran importancia, pues ayudará a salvaguardar los bienes de la entidad, haciendo más confiables los registros y resultados contables, por lo cual, es una acción indispensable para la marcha y mejora de la empresa. Se realizó una revisión sistemática, por medio de la técnica de selección bibliográfica de bases de datos, haciendo uso de Google Académico y SciELO para tomar como referencia libros escritos en idioma español. Por otro lado, se hizo uso del repositorio RENATI para tomar como fuentes nacionales, tesis de pregrado y postgrado de diversas universidades de todo el Perú, teniendo en cuenta para la búsqueda de información, tesis que estén relacionadas a las variables de estudio: Control Interno y Gestión Administrativa. Además, para elaborar los antecedentes internacionales, se hizo una recopilación de información de repositorios institucionales de distintas universidades de América Latina. La muestra de tesis tuvo los siguientes criterios: Se contemplan las publicaciones realizadas entre 2014 y 2019; así como también, que estén escritos en idioma español.

Los resultados obtenidos de los diferentes autores permitieron identificar la relación directa que tiene el Control Interno y la Gestión Administrativa.

PALABRAS CLAVES: Control Interno, Gestión Administrativa, Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Monitoreo, Planificación, Organización, Dirección y Control.

ABSTRACT

This research describes the results of a study on Internal Control and its influence on the Administrative Management of the construction company Corporación ETA S.R.L., during the period 2018; with the purpose of obtaining relevant information on how internal control management is and, based on the results of the survey applied to workers, to be able to determine the current situation of the company. This is of great importance, as it will help safeguard the entity's assets, making the accounting records and results more reliable, which is why it is an indispensable action for the company's progress and improvement. A systematic revision was carried out, by means of the technique of bibliographic selection of data bases, making use of academic Google and SciELO to take as reference books with Spanish language. On the other hand, the RENATI repository was used to take as national sources, undergraduate and graduate theses from various universities throughout Peru, taking into account for the search of information, theses that are related to the study variables: Internal Control and Administrative Management. On the other hand, to elaborate the international antecedents, a compilation of information of institutional repositories of different universities of Latin America was made. The thesis sample had the following criteria: The publications made between 2014 and 2019 are contemplated; as well as, that they are written in Spanish language.

The results obtained from the different authors made it possible to identify the direct relationship between Internal Control and Administrative Management.

KEY WORDS: Internal Control, Administrative Management, Control Environment, Risk Evaluation, Control Activities, Information and Communication, Monitoring, Planning, Organization, Direction and Control.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, el sector de la construcción es considerado una de las actividades económicas más demandantes de mano de obra y ejerce un efecto multiplicador en la economía, debido a que es uno de los sectores productivos que más aporta al crecimiento de los países y regiones (Sistema Integral de Información de Comercio Exterior ,2015).

Durante los últimos años, la industria de la construcción en el Perú ha ido creciendo progresivamente, debido al aumento de la población y al desarrollo de las inversiones en el interior del país, tanto pública como privada. Sin embargo, han surgido medianas y pequeñas empresas constructoras que no tienen implementado un control interno eficaz, lo cual dificulta la buena gestión de sus operaciones y no les permite cumplir con sus objetivos y metas organizacionales. Por tal motivo, estas empresas en ocasiones pueden llegar a desaparecer, teniendo como consecuencia la pérdida de recursos económicos, humanos y tecnológicos. Esto se debe a algunos factores tanto económicos como administrativos, los cuales pueden repercutir en su permanencia en el mercado, pues no les permite prevenir el impacto de los diversos cambios económicos que repercuten directamente en sus costos operativos y gastos administrativos. Es de gran importancia la identificación de estos factores a tiempo, pues podría ayudar a que las empresas constructoras se anticipen a estas problemáticas y adopten medidas de mejora. (Pérez, S. et al., 2014).

La empresa constructora Corporación ETA S.R.L., no tiene una óptima gestión del control interno. Esto se debe a una inadecuada segregación de funciones, lo que ha ocasionado que exista duplicidad y sobrecarga de tareas, que los trabajadores no sepan de una forma precisa cuáles son sus responsabilidades, y que en algunas ocasiones haya un retraso en el cronograma de actividades y tiempos de ejecución de obras, debido a la falta de comunicación y organización entre las áreas de la empresa. Por otra parte, la constructora carece de un manual

de procedimientos formalizado por escrito. Como consecuencia, los trabajadores toman notas personales usadas como instructivo y, al no contar con un documento formal en el que se establezcan los procedimientos necesarios para cumplir con las tareas asignadas; no se optimizan los recursos de material humano y tiempo, ya que no se establece una eficaz comunicación entre los trabajadores involucrados. Esto se ve reflejado en la ineficiencia de los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa, lo cual podría generar pérdidas y subutilización de los recursos existentes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el Control Interno influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018?

1.2.2. Problemas Específicos

Problema Específico I

¿De qué manera el Ambiente de Control influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018?

Problema Específico II

¿De qué manera la Evaluación de Riesgo influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018?

Problema Específico III

¿De qué manera las Actividades de Control influyen en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018?

Problema Específico IV

¿De qué manera la Información y Comunicación influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018?

Problema Específico V

¿De qué manera el Monitoreo influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera el Control Interno influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

Objetivo Específico I

Determinar de qué manera el Ambiente de Control influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo Específico II

Determinar de qué manera la Evaluación de Riesgo influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo Específico III

Determinar de qué manera las Actividades de Control influyen en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo Específico IV

Determinar de qué manera la Información y Comunicación influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo Específico V

Determinar de qué manera el Monitoreo influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El Control Interno influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018.

1.4.2. Hipótesis específicas

Hipótesis Específica I

El Ambiente de Control influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018.

Hipótesis Específica II

La Evaluación de Riesgo influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018.

Hipótesis Específica III

Las Actividades de Control influyen en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018.

Hipótesis Específica IV

La Información y Comunicación influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018.

Hipótesis Específica V

El Monitoreo influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018.

1.5. Antecedentes

1.5.1. Antecedentes Internacionales

Variable: Control Interno

Yaguargos, M. F. (2015), en su tesis titulada *“El Control Interno en el proceso de comercialización y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Supermercados de la ciudad*

de Ambato en el año 2014." (Tesis de Licenciatura) que se realizó en la Universidad Técnica de Ambato (Ambato – Ecuador), tuvo como objetivo analizar el Control Interno aplicado al proceso de comercialización y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Supermarcas de la ciudad de Ambato en el año 2014. La investigación es de tipo cuali-cuantitativo. Para ello, se usó la encuesta como técnica para la recolección de datos. Como resultado obtuvieron que la empresa tiene un inadecuado control interno. Esto se debe a que el personal no cuenta con indicaciones específicas sobre las actividades que deben seguir para llevar a cabo el proceso de comercialización. Por tal motivo, existe un mal uso de recursos materiales, debido a la acumulación de mercadería en stock. Concluyendo que el Control Interno aplicado al proceso de comercialización incide en la Rentabilidad de la empresa Supermarcas de la ciudad de Ambato.

Arceda, S. (2015), en su tesis titulada *“Efectividad de los procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la empresa agrícola “Jacinto López S.A.” del Municipio de Jinotega durante el año 2014.”* (Tesis de Maestría) que se realizó en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (Matagalpa – Nicaragua), tuvo como objetivo evaluar la efectividad de los procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la empresa agrícola "Jacinto López S.A." del Municipio de Jinotega durante el año 2014. La investigación es de tipo aplicada no experimental, con enfoque cualitativo. Para ello, se usó la encuesta, el cuestionario de control interno y otros. Obtuvieron como resultado que la empresa no cuenta con manuales escritos sobre la asignación de responsabilidades. Asimismo, no se capacita al personal y no existe un control de inventario en Kardex y Master Kardex. Concluyendo que la empresa no tiene visibilidad de los objetivos y metas, debido a que no cuenta con un manual de procedimientos por escrito.

Juárez, M. V. (2017), en su tesis *“El Control Interno como herramienta para mitigar la corrupción en una dependencia pública.”* (Tesis de Maestría) que se realizó en la Universidad Nacional Autónoma de México, tuvo como objetivo determinar si las prácticas de corrupción percibidas en la Delegación Federal del Instituto Nacional de Migración en la Ciudad de México, tienen su origen en la falta y/o insuficiencia de mecanismos de Control Interno en los procedimientos efectuados en la entidad para el otorgamiento de la documentación que avala legalmente la estancia de extranjeros en el país. La investigación es de tipo mixto; cualitativo (interpretación de la información) y cuantitativo (aplicación de matriz de riesgos y de análisis estadístico simple). Asimismo, esta tesis tiene un tipo de análisis observacional, no experimental. El instrumento de investigación no pudo ser aplicado, por lo que en su sustitución se utilizó el Informe Anual de Control Interno 2014, por ser la única fuente oficial disponible. Como resultado, según la información recopilada del Informe Anual de Control Interno 2014, obtuvieron que existe una evaluación anual de control interno a nivel institucional, pero el resultado de éste no es favorable en relación al grado de cumplimiento del mismo. Esto favorece las prácticas corruptas, las cuales podrían minimizarse si los mecanismos de control se implementaran con mayor eficacia y eficiencia. Concluyendo que los controles con los que cuenta la Delegación Federal del INM, no son suficientes para mitigar los actos de corrupción.

García, I. (2017), en su tesis titulada *“El Control Interno como herramienta para la Administración de Riesgos en las PYMES.”* (Tesis de Maestría) que se realizó en la Universidad Nacional Autónoma de México, tuvo como objetivo proponer y diseñar un modelo para identificar riesgos con base a COSO 2013 que contribuya al cumplimiento de los objetivos y la salvaguarda de los activos en las PYMES, a través de una administración de riesgos por medio de una matriz, garantizando y evitando la insolvencia de las pequeñas y medianas empresas. La investigación es de tipo exploratoria, correlacional y descriptiva con enfoques cualitativos y cuantitativos, mediante la aplicación de cuestionarios con base COSO 2013. Con la información

proporcionada mediante la aplicación del cuestionario a los Directores Financieros de la Organización, se realizó una matriz de riesgos de acuerdo al análisis de la PYME. Como resultado obtuvieron que las PYMES no tienen un control interno establecido para la prestación del servicio, pues no cuentan con una planeación estratégica definida en base a la sistematización de sus operaciones y actividades. Tampoco tienen establecidas sus políticas y no miden sus estándares de desempeño. Esto ocasiona una mala comunicación entre los miembros de la organización, pues no tienen una adecuada segregación de funciones. Concluyendo que se usó el modelo COSO como marco para diseñar e implementar el Control Interno en las PYMES, con el fin de identificar los riesgos más significativos de la organización y diagnosticar los posibles problemas que puedan tener a futuro. Además, se creó una propuesta de mejora viable para que las PYMES puedan lograr sus objetivos organizacionales.

Cordero, K. Y. & Castillo, C. M. (2016), en su tesis titulada *“El Control Interno como herramienta para mejorar la rentabilidad en IMEDCORP S.A.”* (Tesis de Licenciatura) que se realizó en la Universidad de Guayaquil (Ecuador), tuvo como objetivo desarrollar estrategias contables y de control interno para mejorar la rentabilidad del negocio en base al entorno del cultivo y comercialización de la cebolla Perla en la empresa (IMEDCORP S.A.) de la ciudad de Guayaquil, de tal manera que se establezcan lineamientos para la satisfacción de los clientes. La investigación es de tipo mixto (Cualitativo y Cuantitativo), usando el método descriptivo y, como técnica de instrumento de investigación, la encuesta y la entrevista. Según la información obtenida, la empresa no tiene un sistema interrelacionado con las áreas de Almacenamiento, Abastecimiento, y Comercialización. Como consecuencia, la empresa no tiene un inventario exacto de los productos y un stock razonable de mercaderías para su distribución de ventas. Por esta razón, diseñaron un Control Interno para que la empresa aumente su actividad económica y su incidencia en el entorno. Además, realizaron un estudio de mercado donde se identifica la competencia y el lugar que ocupa cada una de estas empresas en el mercado regional.

Concluyendo que se aplicó en la empresa IMEDCORP S.A. un Sistema de Control Interno, en base al modelo COSO, con el fin de contribuir al desarrollo productivo y económico de la empresa.

Guzmán, K. E., & Vera, M. S. (2015), en su tesis titulada *“El Control Interno como parte de la Gestión Administrativa y Financiera de los Centros de Atención y Cuidado Diario. Caso: Centro de Atención y Cuidado Diario “El Pedregal de Guayaquil.”* (Tesis de Grado) que se realizó en la Universidad Politécnica Salesiana - sede Guayaquil (Ecuador), tuvo como objetivo analizar la incidencia del Control Interno en la Gestión Administrativa- Financiera de los Centros de Atención y Cuidado Diario caso: Centro de Atención y Cuidado Diario "El Pedregal" de Guayaquil, a través de principios, normas y procedimientos de verificación de la gestión para garantizar que cada uno de los procesos se cumplan de acuerdo a la misión del Centro de Atención. El tipo de investigación es causal y la muestra estuvo conformada por 15 empleados considerados como clientes internos y, por 150 familias que gozan del servicio del CCD. Concluyendo que no existe una formalización de procesos; es decir, no existe manual, ni procedimiento por escrito, que indiquen la gestión y/o control de los procesos. Además, no cuentan con una estructura organizacional, pues no se diferencian las funciones de los trabajadores.

Variable: Gestión Administrativa

Coque, D. C. (2016), en su tesis titulada *“La Gestión Administrativa y su impacto en la Rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato.”* (Tesis de Maestría) que se realizó en la Universidad Técnica de Ambato (Ecuador), tuvo como objetivo analizar el impacto de la Gestión Administrativa en la empresa, con la finalidad de tomar acciones para que se incremente la rentabilidad de la empresa MEGAMICRO S.A. La investigación es de tipo mixto, es decir, tiene un enfoque predominante cualitativo, pues se usó la observación y las encuestas a los clientes internos y externos. Asimismo, el enfoque cuantitativo se basa en el

procesamiento y análisis de datos cuantitativos sobre las variables de estudio. Como resultado obtuvieron que no existe una buena organización y planificación de las actividades que se ejecutan dentro y fuera de la empresa, lo que origina que no se cumplan sus objetivos. También, la empresa no ejecuta ningún modelo de Gestión Administrativa que le permita mejorar sus ventas e incrementar la rentabilidad. Concluyendo que la empresa tiene una deficiente Gestión Administrativa que afecta directamente a la disminución de ventas de la empresa Megamicro. Además, existe una baja rentabilidad afectada por una deficiente gestión administrativa.

Alvarado, K. M. & Chiquito, O. A. (2015), en su tesis titulada “*Análisis de la Gestión Administrativa de las PYMES agroindustriales en Guayaquil, periodo 2013.*” (Tesis de Licenciatura) que se realizó en la Universidad de Guayaquil (Ecuador), tuvo como objetivo analizar mediante un estudio de diagnóstico las condiciones de la gestión organizacional de las PYMES agroindustriales en la ciudad de Guayaquil, para implementar un plan de desarrollo organizacional que permita mejores niveles de crecimiento y desarrollo. Esta investigación es de tipo cuantitativo, porque se aplica encuestas para obtener información numérica. Después del diagnóstico de las condiciones de la gestión administrativa y organizacional las PYMES agroindustriales en la ciudad de Guayaquil, se obtuvo como resultado que las PYMES agroindustriales no cuentan con políticas, procedimientos y supervisión, lo cual afecta su nivel de crecimiento. Concluyendo que las PYMES agroindustriales tienen una inadecuada gestión. Esto afecta sus niveles de crecimiento y desarrollo. Por esta razón, propusieron la creación de la Unidad de Asesoría en Administración De Pequeñas y Medianas Empresas agroindustriales para solucionar la ineficiencia de los sistemas de procedimientos, el cual permitirá cubrir la necesidad de mejorar los manuales y procedimientos que tienen dichas empresas.

Balla, I. M. & López, K. J. (2018), en su tesis titulada “*El Control Interno en la Gestión Administrativa de las empresas del Ecuador.*” (Tesis de Licenciatura) que se realizó en la Universidad Estatal De Milagro (Ecuador), tuvo como objetivo determinar y describir la

influencia del Control Interno en la mejora de la Gestión Administrativa de las empresas en el Ecuador. La investigación es de tipo documental, pues consiste en la revisión literaria más importante extraída de diversas fuentes de información. Como resultado, se obtuvo que el Control Interno es muy importante para que las empresas realicen con más eficacia y eficiencia sus operaciones, su información financiera y, las regulaciones de normas y leyes. Concluyendo que todas las empresas deben tener un adecuado Sistema de Control Interno, en el que se definan sus políticas, métodos y procedimientos para que ayude a detectar y prevenir cualquier tipo de fraude y puedan implementar la mejora continua entre todas las áreas de la empresa. Esto logrará mejorar la competitividad de la organización.

Poaquiza, A. (2016), en su tesis titulada *“El Control Interno en la Gestión Administrativa y Financiera en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Cevallos”* (Tesis de Grado) que se realizó en la Universidad Técnica De Ambato (Ecuador), tuvo como objetivo diagnosticar el Control Interno en la Gestión Administrativa y Financiera, para minimizar el retraso de los procesos y ejecución de obras del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos. La muestra estuvo conformada por 36 personas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cevallos, los cuales están distribuidos en tres áreas: Área de Servicios Generales, de Servicios Sociales y de Servicios Comunes. Concluyendo que no existen Controles Internos Administrativos y Financieros, los cuales impiden que la información sea actualizada y; por consiguiente, su presentación sea veraz, oportuna y adecuada. Ante esta situación, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos decidió implementar un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) en la Gestión Administrativa, Operativa y Financiera para corregir pequeños o grandes errores que contenga cada área.

1.5.2. Antecedentes Nacionales

Variable: Control Interno

Cadillo, E. (2017), en su tesis titulada “*Control Interno y la Gestión Administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, Lima 2016.*” (Tesis de Postgrado) que se realizó en la Universidad César Vallejo (Lima- Perú), tuvo como propósito identificar la relación entre el Control Interno y la Gestión Administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales, durante el periodo 2016. El método utilizado en la investigación fue el hipotético-deductivo. La investigación empleada para su finalidad fue el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, en donde se logró recopilar la información, de manera que se aplicó los instrumentos: Cuestionario de Control Interno, comprendido por 35 ítems en la escala de Likert y el Cuestionario de Gestión Administrativa, el cual estuvo constituido por 31 ítems en la escala de Likert: Cuestionario-Índices: (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre) los cuales brindaron información acerca del Control Interno y la Gestión Administrativa, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones. Los resultados fueron favorables, pues en la investigación se sostiene que el Control Interno en sus dimensiones: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Supervisión, son elementos claves que guardan relación directa e intervienen en la Gestión Administrativa. Concluyendo que existe una relación significativa entre Control Interno y la Gestión Administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales 2016, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.883, representó una alta correlación entre las variables.

Melgarejo, N. (2017), en su tesis titulada “*Control Interno y Gestión Administrativa según trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2016.*” (Tesis de Postgrado) que se realizó en la Universidad César Vallejo (Lima- Perú), tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Control Interno y la Gestión Administrativa según los trabajadores de la

Municipalidad Provincial de Chota, durante el periodo 2016. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 112 trabajadores de la Municipalidad. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Los resultados fueron favorables, pues sostienen que existe relación directa y significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota en el año 2016. Concluyendo que existe una relación significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa según trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota en el año 2016, lo cual indica que las características del Control Interno determinan las capacidades para la Gestión Administrativa.

Urbina, M. (2016), en su tesis titulada *“El Sistema de Control Interno Contable y su incidencia en la Gestión Administrativa y Financiera de la Municipalidad Distrital de Guadalupe - 2015.”* (Tesis de Licenciatura) que se realizó en la Universidad Nacional de Trujillo (Perú), tuvo como objetivo determinar la incidencia del Sistema de Control Interno Contable en la Gestión Administrativa y Financiera de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, durante el periodo 2015. El análisis a las respuestas obtenidas del personal evaluado, se realizó en primer lugar calificándolas de acuerdo al grado de madurez del Control Interno y el resultado de éste se interpretó de acuerdo a los criterios de calificación establecidos. Estos fueron: "Inadecuado", "Deficiente", "Satisfactorio" y "Adecuado". El resultado obtenido a nivel empresa fue "Inadecuado" y a nivel gerencial "Deficiente", mientras que a nivel del área Operativa fue "Inadecuado". Esto puede derivar, entre otras cosas, que la Institución no demuestra una actitud positiva para implementar un buen Sistema de Control Interno, pues falta un Sistema de Información que se ajuste a las necesidades de algunas áreas con sus actividades. Finalmente, la investigación concluyó que existe una relación significativa entre el Control

Interno y la Gestión Administrativa según trabajadores de la Municipalidad Distrital de Guadalupe en el año 2016, lo cual indica que las características del Control Interno determinan las capacidades para la Gestión Administrativa. Concluyendo que el Sistema de Control Interno de la Municipalidad Distrital de Guadalupe se encuentra en un nivel "Ineficiente" y no contribuye en la administración óptima de todas las áreas del Municipio como consecuencia de la injerencia Política en los nombramientos de los cargos de los directivos de la Municipalidad, donde el Control Interno se basa fundamentalmente en la confianza y capacidad de sus miembros. Además, la capacitación es ausente, pues tienen un Plan de Capacitación que data del 2006 y no existe una cultura de Administración basada en riesgos. Por tanto, propusieron mejorar del Sistema de Control Interno Contable de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. Para ello, deberán establecer un Control Interno Contable y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los lineamientos señalados en la tesis. Por otro lado, hicieron una retroalimentación sobre las acciones de control que se ha implementado, con el propósito de fortalecer su efectividad y capacidad de mitigar o neutralizar los riesgos de índole contable.

Valera, N. E. (2017), en su tesis titulada *“Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, 2016.”* (Tesis de Posgrado) que se realizó en la Universidad César Vallejo (Juanjuí- Perú), tuvo como objetivo conocer la relación existente entre el Control Interno y la Gestión Administrativa de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, 2016. La investigación es descriptiva y observacional, no experimental. La muestra está conformada por 30 trabajadores administrativos de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central 2016, del área de Presupuesto, Logística y Contabilidad. La técnica que se utilizó es la encuesta y la entrevista. Los resultados refieren que un 33% de los trabajadores indicaron que el Nivel de Control Interno es “Bueno” y un 40% de los trabajadores indicaron que el Nivel de Gestión

Administrativa es “Mala”. Concluyendo que el Control Interno se ve influenciado por la Gestión Administrativa.

Vizcarra, M. Y. (2017), en su tesis titulada “*El Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto - 2015.*” (Tesis de Grado) que se realizó en la Universidad José Carlos Mariátegui (Moquegua- Perú), tuvo como objetivo determinar si el Control Interno incide en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. La investigación es no experimental y consta de una población de 43 funcionarios en el ámbito de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto- Moquegua (Gerencias, Sub gerencias, Jefes de Oficina y Unidades), para lo cual, se va a tomar una muestra de 30 funcionarios de la Municipalidad. La técnica que se utilizó es la encuesta y la entrevista. Los resultados fueron favorables, pues sostienen que existe relación directa y significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. Concluyendo que el Control Interno incide en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Variable: Gestión Administrativa

Sirlopú, K. A. (2017), en su tesis titulada “*Gestión Administrativa y Motivación Laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecer.*” (Tesis de Licenciatura) que se realizó en la Universidad César Vallejo (Lima- Perú), tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y la Motivación Laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecer. La investigación tiene un enfoque cuantitativo. Además, el diseño de investigación es de tipo no experimental y se utilizó como instrumento el cuestionario. Como resultado, se determinó que la mayoría de los trabajadores se sienten identificados con la misión y visión organizacional. También, se logró definir que más de la mitad considera estar involucrado en la programación de actividades que tiene la empresa, por ejemplo, las fechas importantes que se celebran anualmente. Además, hacen campeonatos

deportivos que ayudan a la integración del personal con la Organización. Asimismo, refieren que sus supervisores monitorean constantemente su desempeño laboral para que brinden un mejor servicio a los clientes. Concluyendo que la Gestión Administrativa se relaciona con la Motivación Laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero, pues debido a que la Administración estimula el desempeño de los trabajadores, ellos se esfuerzan más y tienen un mejor rendimiento en su trabajo. Esto se ve reflejado en la comodidad que sienten en la Organización y en el trato que brindan a los clientes.

Pérez, M. I. (2017), en su tesis titulada “*Gestión Administrativa y Clima Institucional según el personal del área de Gestión Administrativa UGEL 07, Lima 2014.*” (Tesis de Maestría) que se realizó en la Universidad César Vallejo (Lima- Perú), tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Clima Institucional según el personal del área de Gestión Administrativa de la UGEL 07 – Lima 2014. La investigación es de tipo descriptiva, correlacional. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal. Además, se usó como técnica de recolección de datos, la encuesta. De los resultados, se obtuvo que existe una relación positiva y con un nivel de correlación alta entre las variables: Gestión Administrativa y Clima Institucional. Asimismo, los trabajadores refieren que existe una gestión eficiente y que la Organización contribuye en su formación profesional, lo que promueve la integración del personal. Concluyendo que existe una alta relación entre la Gestión Administrativa y el Clima Institucional, dado que la forma como se motiva y se relaciona el personal, hace que se logren mejores resultados con respecto a las metas organizacionales.

Chumpitazi, F. P. (2019), en su tesis titulada “*Gestión Administrativa y el Desempeño docente según la percepción de los estudiantes del turno mañana en un Centro de Idiomas de Lima Metropolitana, 2017.*” (Tesis de Maestría) que se realizó en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Lima- Perú), tuvo como objetivo conocer la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño docente según la percepción de los estudiantes del turno

mañana en un Centro de Idiomas de Lima Metropolitana, 2017. La investigación es de tipo descriptiva, correlacional. El método de la investigación es no experimental. Además, se usó como técnica de recolección de datos, la encuesta mediante un cuestionario. De los resultados, se obtuvo que existe una alta relación entre las variables de Gestión Administrativa y Desempeño docente de la población de estudio. Concluyendo que la Institución Educativa debe capacitar al personal encargado de la Gestión Administrativa y motivar a todos los trabajadores de la Institución con algún incentivo para que realicen sus funciones con mayor eficacia y brinden un servicio de calidad. También se pudo determinar que hay deficiencia en la implementación de estrategias para mejorar la infraestructura y equipamientos de la Institución.

Mendoza, A. A. (2018), en su tesis titulada "*Gestión Administrativa y su incidencia en la Innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta - Ecuador.*" (Tesis de Doctorado) que se realizó en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Lima- Perú), tuvo como objetivo determinar la incidencia de la Gestión Administrativa en la Innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta, Ecuador. La investigación es de tipo cuantitativa analítica. El diseño de la investigación es no experimental. Se usó como técnica de recolección de datos, la encuesta aplicada a empresarios / dueños y trabajadores de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador, mediante un cuestionario. De los resultados, se obtuvo que existe una correlación positiva muy fuerte entre la Gestión Administrativa y las dimensiones que conforman la Innovación de las empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador. De esta manera se pudo confirmar todas las hipótesis planteadas. Concluyendo que la incidencia de la Gestión Administrativa incide en la Innovación de las medianas empresas comerciales de Manta- Ecuador. Se hizo la propuesta de implementar una estrategia de Gestión Administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales de Manta - Ecuador sustentada en fundamentos legales, de gestión y de innovación, y estructurada en Principios, Misión, Objetivo y Planeación estratégica.

Solís, V. J. (2018), en su tesis titulada *“La Gestión Administrativa y su incidencia en la Sostenibilidad Financiera de las PYMES formales del Sector Manufacturero de la Provincia de Manabí- República del Ecuador.”* (Tesis de Doctorado) que se realizó en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Lima- Perú), tuvo como objetivo determinar en qué medida la Gestión Administrativa influye en la Sostenibilidad Financiera de “las PYMES formales del sector manufacturero de la provincia de Manabí, Republica de Ecuador”. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional. El diseño de la investigación es no experimental, transaccional – correlacional, pues se hace la recolección de datos en un solo momento. Se usó como técnica de recolección de datos, la encuesta aplicada a representantes de las empresas PYMES formales del Sector Manufacturero de la provincia de Manabí- República del Ecuador. De los resultados, se obtuvo que la Gestión Administrativa no influye en la Sostenibilidad Financiera de las PYMES formales del Sector Manufacturero de la provincia de Manabí, República del Ecuador. De esta manera se puede indicar que estas empresas cuidan su liquidez, pero no se basan en un modelo administrativo tradicional. Por tal motivo, proponen diseñar un modelo de entrenamiento y capacitación basados en el modelo GTCD, para que las PYMES formales del Sector Manufacturero tengan una ventaja competitiva. Concluyendo que es de gran importancia que las PYMES del Sector Manufacturero implementen una capacitación basado en su Gestión Administrativa Financiera y en todos sus procesos con la finalidad de que puedan acceder a nuevos mercados de financiamiento, sin dejar su identidad administrativa.

1.6. Teoría General

1.6.1. Control Interno

El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada adoptan la dirección general, los responsables del gobierno y otro personal de la entidad para salvaguardar sus activos y documentación relevante; asegurar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y presupuestal, y la complementaria

administrativa y operacional; promover la eficiencia operativa; y estimular el acatamiento a la legislación, normatividad y a las políticas prescritas por la administración. Es un proceso que incluye las actividades que llevan a cabo todos los miembros de una entidad económica para proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos institucionales. (González, J. R., 2015, p. 48-49).

1.6.2. Gestión Administrativa

Hurtado, D. (2008) afirma: “La gestión administrativa es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización dirección, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.” (p. 46)

1.7. Bases Teóricas

1.7.1. Control Interno

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

En su sentido más amplio, comprende la estructura, las políticas, el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos y las cualidades del personal de la empresa que asegure. (Quinaluisa N.V. et al., 2018, p. 269-270)

1.7.1.1. Definición de sus Dimensiones e Indicadores

El control interno COSO consta de cinco categorías o componentes que la administración diseña y aplica para proporcionar la seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevarán a cabo adecuadamente. Estos son:

1.7.1.1.1. Ambiente de Control:

Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Tiene gran influencia en la manera en que se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Por ello, es considerado el fundamento o la base del resto de los componentes del control interno. (Quinaluisa N.V. et al., 2018, p. 273)

En él se distinguen siete factores a considerar:

1. Integridad y valores éticos:

Son el resultado de las normas éticas de la empresa, así como de la forma en que ellas se comunican y refuerzan en la práctica. Incluyen las acciones de la administración para eliminar o reducir iniciativas o tentaciones que podrían llevar al personal de la empresa a cometer actos deshonestos, ilegales o poco éticos. (Quinaluisa N.V. et al., 2018, p. 274)

2. Compromiso por la competencia:

Este aspecto se refiere al conocimiento y las habilidades que son necesarias para cumplir con una determinada tarea. En tal sentido, cada profesional que labora en una empresa posee una serie de destrezas que, combinadas con sus saberes sobre un área, le permiten ejecutar determinadas acciones. (Quinaluisa N.V. et al., 2018, p. 274)

3. Consejo de Directores o Comité de Auditoría:

Debe estar integrado por miembros independientes que no sean funcionarios ni empleados y que no tengan otras relaciones con la empresa que puedan desviar su independencia. De esta manera podrán cumplir con su función supervisora de los reportes financieros e impedir que los ejecutivos desatiendan los controles existentes y se comenten actos deshonestos. (Quinaluisa N.V. et al., 2018, p. 274)

4. Filosofía y estilo operativo de la Gerencia:

Quinaluisa N.V. et al. (2018) afirma: “Abarca el enfoque de la gerencia para monitorizar riesgos del negocio, sus actitudes y acciones hacia el reporte financiero y el procesamiento de la información, las funciones contables y el personal.” (p. 274)

5. Estructura organizacional:

Quinaluisa N.V. et al. (2018) afirma: “Su adecuado diseño se considera como el marco de la planeación y el control de las operaciones.” (p. 275)

6. Asignación de autoridad y responsabilidades:

Quinaluisa N.V. et al. (2018) afirma: “Incluye la manera en que se asignan ambas nociones según las actividades operativas y el modo en que se establecen las relaciones de reporte y las jerarquías de autorización.” (p. 275)

7. Políticas y procedimientos de recursos humanos:

Quinaluisa N.V. et al. (2018) afirma: “Incluye el conjunto de lineamientos, normas, políticas y procedimientos relacionados con la contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, asesoría, promoción, compensación y acciones de corrección.” (p. 275)

1.7.1.1.2. Evaluación de los Riesgos:

Su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los ejecutivos para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ellos. Todas las instituciones, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles. Estos afectan su destreza para sobrevivir, por lo que la identificación es una condición previa para su valoración. Así, deben definirse los objetivos con el fin de que la administración pueda identificarlos y determinar las acciones necesarias para manejarlos. (Quinaluisa N.V. et al., 2018, p. 275)

1. Identificación de los riesgos:

Consiste en determinar cuáles son los tipos de riesgo existentes y cuál es su influencia en las

actividades de la institución. Resulta incuestionable que sin una identificación de riesgos apropiada es muy difícil alcanzar una gestión exitosa. Para ello es clave el conocimiento de las fuentes de riesgo, realizar un inventario de riesgos y analizar las causas de los eventos que los generan. La identificación, representa una de las actividades clave dentro del proceso de administración de riesgos, debido a que dicha actividad debe iniciar con reconocer los procesos y subprocesos por los cuales se cumplen los objetivos institucionales. (Auditoría Especial de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Control, s.f., p. 18)

2. Determinación de los objetivos de control:

Una vez que se han identificado, estimado y cuantificado los riesgos, la máxima dirección y los directivos de cada área deben diseñar los objetivos de control para minimizar los riesgos identificados como relevantes, y en dependencia del objetivo, determinar qué técnica(s) de control se utilizarán para implementarlo, siempre desde una evaluación de su costo- beneficio. El diseño de los objetivos de control tiene su base en la siguiente relación sistémica:



Al diseñar el objetivo de control, el propósito de cada departamento, unidad o sección, es poseer un reglamento sobre qué se necesita cumplir para evitar que las amenazas y los hechos no deseados ocurran o causen perjuicio. El objetivo se genera y enuncia tomando la versión negativa de la amenaza y convirtiéndola en una declaración positiva de deseo; es decir, analizando qué puede ocurrir incorrectamente y qué me propongo para que no ocurra. El diseño del objetivo de control tiene un componente subjetivo motivado por la percepción que tenga la dirección sobre el riesgo a minimizar: Esta percepción es la base para decidir la estrategia a seguir. Una vez definida la estrategia (qué quiero hacer: prevenir, detectar, impedir, interactuar, corregir, segregarse, etc.) estaremos en condiciones de analizar cuáles instrumentos me permiten

llevar esta estrategia a vías de hecho. (Del Toro Ríos, J. C. et al., 2005, p. 26-27)

1.7.1.1.3. Actividades de control

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen. Las actividades de control consideradas en la estructura conceptual integrada COSO son las siguientes:

- Revisiones de alto nivel: incluyen la comparación del desempeño contra presupuestos, pronósticos, etcétera.
- Procesamiento de la información: consiste en la realización de varios controles que verifiquen la precisión, integridad y autorización de las transacciones.
- Funciones directas o actividades administrativas: los administradores las dirigen mediante la revisión de informes de desempeño.
- Controles físicos: equipos, inventarios y otros activos se aseguran físicamente de manera periódica, de manera que son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.
- Indicadores de desempeño: se relacionan los diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros, además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones.
- Segregación de responsabilidades para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas. (Quinaluisa N.V. et al., 2018, p. 275-276)

1. Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos:

Las transacciones y los hechos que afectan a una entidad deben registrarse inmediatamente y ser debidamente clasificados. Las transacciones o hechos deben registrarse en el momento de su ocurrencia, o lo más inmediato posible, para garantizar su relevancia y utilidad. Esto es válido para todo el proceso o ciclo de la transacción o hecho, desde su inicio hasta su conclusión. Asimismo, deberán clasificarse adecuadamente para que, una vez procesados, puedan ser

presentados en informes y estados financieros con saldos razonables, facilitando a directivos y terceros la toma de decisiones. (Del Toro Ríos, J. C.et al., 2005, p. 32-33)

2. Control de la Tecnología de la Información:

Los recursos de la tecnología de información deben ser controlados con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos del sistema de información que la entidad necesita para el logro de su misión. La información que necesitan las actividades de la entidad es provista mediante el uso de recursos de tecnología de información. Estos abarcan: datos, sistemas de aplicación, tecnología asociada, instalaciones y personal. La administración de estos recursos debe llevarse a cabo mediante procesos de tecnología de información agrupados naturalmente, a fin de proporcionar la información necesaria que permita a cada trabajador cumplir con sus responsabilidades y supervisar el cumplimiento de las políticas. La seguridad del sistema de información es la estructura de control para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de datos y recursos de tecnología de información. (Del Toro Ríos, J. C.et al., 2005, p. 34)

3. Indicadores de desempeño:

La máxima dirección y los directivos a todos los niveles deben diseñar un sistema de indicadores que les permitan evaluar el comportamiento de su gestión. Estos indicadores pueden ser cuantitativos y cualitativos; los indicadores cuantitativos se expresan de manera que permitan su aplicación objetiva y razonable. La información obtenida se utilizará para la corrección de los cursos y acción y el mejoramiento del rendimiento. (Del Toro Ríos, J. C.et al., 2005, p. 35)

1.7.1.1.4. Información y Comunicación:

Son elementos esenciales en una estructura de control interno. La información acerca del ambiente de control, la evaluación de los riesgos, los procedimientos de control y la supervisión,

resulta necesaria para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el empleo de las normativas legales, reglamentarias y de información. Este componente se refiere, entonces, a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados. (Quinaluisa N.V. et al., 2018, p. 276).

1. Información y responsabilidad:

La información es considerada como fenómeno y como proceso. En el primer caso la información es producida por agentes externos que actúan en las personas a través de los sentidos. Si se observa el ambiente que nos rodea, se nota que éste proporciona un conocimiento de tipo sensorial que permite oler, oír, gustar, ver y sentir. El concepto de información como proceso implica la transmisión de ideas y comunicación de conocimientos y comprende tres niveles:

1. Una señal externa con forma material, escrita, oral o electrónica.
2. La señal establece un momento de relación, tiene un significado intencional o mensaje.
3. El mensaje genera una respuesta en la persona que lo recibe.

En conclusión, hay información cuando se envía un estímulo, el cual es recibido y produce una reacción en el destinatario. Las informaciones deben permitir a los funcionarios y trabajadores cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser identificados, captados, registrados, estructurados en información y comunicados a tiempo y en forma. La entidad debe disponer de una información, corriente, fluida y oportuna, relativa a los acontecimientos internos y externos. Por ejemplo, necesita tomar conocimiento con prontitud de los requerimientos de los usuarios para proporcionar respuestas oportunas, o de los cambios en la legislación y reglamentaciones que le afectan. De igual manera, debe tener conocimiento constante de la situación de sus procesos internos. (Del Toro Ríos, J. C. et al., 2005, p. 38).

2. Sistemas de Información:

El sistema de información debe diseñarse atendiendo a la estrategia y al programa de operaciones de la entidad, o sea, en correspondencia a su objeto social y las actividades para las cuales fue creada la misma. (...). El término “sistema de información” se utiliza generalmente para denominar el procesamiento de datos generados internamente, relativos a las transacciones (tales como compras y ventas), y a las actividades operativas internas (tal como proceso de producción). De esta manera los sistemas de información pueden ser informatizados, manuales o bien una mezcla de los dos. Sin embargo, aquí se utiliza el término en un sentido mucho más amplio, incorporando también la información sobre hechos, actividades y factores externos: los datos económicos correspondientes a un determinado mercado o industria que señalan cambios en la demanda de los productos o servicios de la empresa, información sobre bienes y servicios necesarios en el proceso de producción, investigación de mercado sobre la evolución en las preferencias y exigencias del cliente, informando sobre las actividades de desarrollo de producto por la competencia y respecto a iniciativas en materia de leyes y normativas. (Del Toro Ríos, J. C. et al., 2005, p. 42).

3. Compromiso de la Dirección:

El interés y el compromiso de la dirección de la entidad con los sistemas de información se deben explicitar mediante una asignación de recursos suficientes para su funcionamiento eficaz. Es fundamental que la dirección de una entidad tenga cabal comprensión del importante rol que desempeñan los sistemas de información para el correcto desenvolvimiento de sus deberes y responsabilidades y, en ese sentido, debe mostrar una actitud comprometida hacia éstos. Esta actitud debe expresarse en declaraciones y acciones que evidencien la atención a la importancia que se otorga a los sistemas de información. Es por ello que se hace necesario que en los Consejos de Dirección se analice periódicamente el sistema de información que rige en la entidad, tanto interno como externo, para no sólo poseer el conocimiento de cómo éste tributa

o no en correspondencia al mecanismo de dirección, sino como nutriente elemental del conocimiento de cómo marcha la entidad en sentido general. (Del Toro Ríos, J. C. et al., 2005, p. 43).

4. Canales de Comunicación:

Los canales de comunicación deben presentar un grado de apertura y eficacia adecuado a las necesidades de información internas y externas. El sistema se estructura en canales de transmisión de datos e información. En gran medida, el mantenimiento del sistema radica en vigilar la apertura y buen estado de estos canales, que conectan diferentes emisores y receptores de variada importancia. Es importante la comunicación con los trabajadores, para que éstos puedan hacer llegar sus sugerencias sobre mejoras o posibles cambios que proporcionen el cumplimiento de las tareas y metas. En consecuencia, se establecen canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades; para ello se consideran:

- Existen formas de comunicarse con los niveles de dirección superior de la entidad, sin tener que pasar por un superior directo; por ejemplo, mediante el sindicato, solicitando despachos directos, o por medio de los asesores o auditores internos, incluso, mediante el Comité de Control.
- Los trabajadores usan los canales de comunicación interna porque les son útiles y confiables.
- Las personas que informan de posibles irregularidades son informadas de las medidas que se toman y protegidas contra represalias. (Del Toro Ríos, J. C. et al., 2005, p. 44)

1.7.1.1.5. Monitoreo: Las Actividades de Monitoreo:

Se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y la necesidad de su modificación según los cambios de las condiciones. Para este tipo de evaluación se debe tener presente:

- El alcance y frecuencia de la evaluación.
- El proceso de evaluación.
- La metodología de evaluación.
- El nivel de documentación. (Quinaluisa N.V., 2018, p. 276-277)

1. Evaluación del Sistema de Control Interno:

Los directivos a cualquiera de los niveles de la organización deben evaluar periódicamente la eficacia del sistema de Control Interno y comunicar los resultados de esta evaluación. Un análisis periódico de la forma en que ese sistema está operando le proporcionará al responsable la tranquilidad de un adecuado funcionamiento, o la oportunidad de su corrección y fortalecimiento. Las entidades deberán en su funcionamiento tener en cuenta lo antes expuesto, así como otros mecanismos de análisis de sus funciones, tales como:

Para las actividades continuas:

Tener en cuenta que el personal, en el desarrollo de sus actividades, obtiene evidencias de que el sistema de Control Interno funciona, por lo que:

- La dirección de la entidad compara las operaciones de la producción con las existencias, las ventas u otra información, a los efectos de conocer no sólo su avance o retroceso, sino las causas que las generaron y tomar medidas inmediatas en ello.

- Llevar a cabo la integración o conciliación de la información utilizada para gestionar las operaciones con los datos generados por el sistema de información financiera y contable.

Debe evaluarse, hasta qué punto las comunicaciones recibidas de terceros corroboran la información generada dentro de la entidad.

Deberán las entidades dar respuesta a las recomendaciones de los auditores internos y externos, como medio de fortalecer los controles internos, debiendo considerar si:

- El directivo, que es el que decide cuáles son las recomendaciones de los auditores que llevarán a la práctica, tiene conocimiento y autoridad para ello, evitando minimizar las

consecuencias y maximizar el riesgo.

- Realizar seguimiento de las acciones efectuadas para comprobar las soluciones a cada una de las violaciones detectadas. (Del Toro Ríos, J. C.et al., 2005, p. 48- 49)

Para las evaluaciones puntuales:

Se debe tener en consideración que resulta en extremo útil examinar el sistema de Control Interno, dirigiendo el análisis a la eficacia del mismo. El alcance y la frecuencia de tales evaluaciones puntuales dependerán principalmente de la evaluación de los riesgos y los procedimientos de supervisión continuada. Se deberá fijar el alcance y la frecuencia de dichas evaluaciones puntuales del sistema de Control Interno. (Del Toro Ríos, J. C.et al., 2005, p. 49).

2. Tratamiento de las deficiencias detectadas:

Toda deficiencia que afecte o pueda llegar a afectar la efectividad del Sistema del Control Interno debe ser informada. Deben establecerse procedimientos que determinen sobre qué asuntos, en qué forma y ante quién se presentará tal información. Las deficiencias en el funcionamiento del Sistema de Control Interno, dada su importancia, deben ser rápidamente detectadas y comunicadas. El término deficiencia debe entenderse en sentido amplio; es decir, cualquier condición dentro del sistema que sea digna de atención. La identificación de las deficiencias puede surgir de diferentes fuentes: el propio Control Interno, la supervisión y la evaluación. También, a través de la relación con terceros, por medio de reclamos, demandas, etc. (Del Toro Ríos, J. C.et al., 2005, p. 51)

1.7.2. Gestión Administrativa

Una adecuada gestión administrativa determina el éxito de la empresa. Desde finales del siglo XIX se define a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. (Camacho, L., 2014)

1.7.2.1. Proceso Administrativo

El proceso administrativo dentro de las organizaciones comprende una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, éstos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos. (Blandez Ricalde, M. D., 2014)

Una organización como ente social implica una estructura que debe armonizar sus elementos fundamentales: las personas, las tareas y la administración. Por consiguiente, el proceso administrativo busca armonizar estos elementos; planeando acciones, organizando las cosas, integrando recursos, ejecutando tareas, ordenando y controlando resultados, proceso y fundamentalmente generando mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas. (Cano Plata, C.A., 2017, p. 24)

1.7.2.1.1. Fases del Proceso Administrativo

1. Planeación

Planificar implica que los gerentes piensen con anticipación sus metas y acciones, y actúen según un método, plan o lógica. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga e implemente los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Camacho, L., 2014)

Es un acto intencional de ejercer influencia formal y positiva sobre el curso, rumbo y porvenir de una organización; También puede ser considerado como el proceso mediante el cual, los responsables de la dirección de la empresa trazan el rumbo y diseñan la “carga de navegación de acuerdo con la misión y la visión de la organización. Debe atender a un conocimiento muy claro y riguroso del medio interno y externo de la organización. (Cano Plata, C.A., 2017, p. 30)

1.1. La Planeación Estratégica

Se puede concebir la planeación como un gran proyecto, que entiende el empleo adecuado y racional de los recursos disponibles para ponerlos a disposición de operaciones que buscan el desarrollo organizacional (cumplimiento de la misión, propósito, objetivos y metas) dado a través de la identificación de fortalezas y debilidades organizacionales y oportunidades y amenazas del entorno. También se puede entender como un proceso a través del cual la organización define o redefine sus cursos de acción hacia un futuro, que le permite ordenar sus objetivos y los medios de acción para alcanzarlos y concretarlos. Estos cursos de acción que se definen son el producto del análisis amplio de las condiciones internas, así como del entorno. Por consiguiente, la administración estratégica es un concepto, una actitud que puede aplicarse en cualquier medio y en cualquier etapa de desarrollo, si la organización está preparada para abordar asuntos fundamentales concernientes a la finalidad, objetivos, orientaciones, recursos, competencias, desempeños y eficiencia. (Cano Plata, C.A., 2017, p. 31)

1.1.1. Objetivos de la Planificación Estratégica

En términos generales, se pueden considerar los siguientes objetivos que debe cumplir el proceso de Planeación Estratégica:

- Permitir confrontar, reafirmar o definir la visión, los principios, los objetivos de la organización; esto la fortalece u la revitaliza.
- Acceder a definir estrategias, políticas programas y metas de acción claras y precisas ubicadas en el tiempo.
- Consentir un conocimiento claro y una conciencia institucional de las características actuales u las futuras del entorno socio- económico y la identificación de oportunidades y amenazas que éste ofrece. “el entorno social tiene derecho a exigir que las organizaciones le den una respuesta apropiada a sus necesidades nuevas, reales y sentidas.”
- Contribuye a afianzar las fortalezas y reducir las debilidades de la organización - Aporta a

estimular y motivar a los diferentes estamentos de la organización a comprometerse y a actuar en torno al logro de los objetivos y las metas.

- Permite elaborar el “MAPA ESTRATÉGICO” de la organización. (Cano Plata, C.A., 2017, p. 32)

1.1.2. Estructura de un Plan Estratégico:

1.1.2.1. Misión:

La misión organizacional es el faro que ilumina su camino a través de la conciencia del hombre; es el sentido, la razón de ser de la organización: La declaración de la misión organizacional debe fundamentarse en su “Cultura corporativa” (valores, creencias,) y en su “realidad situacional” (vida interna e inferencias del entorno). (Cano Plata, C.A., 2017, p. 35)

1.1.2.2. Visión:

Hace referencia al escenario futuro deseable y visible para la organización. Es como esperamos y deseamos que nos vean y reconozcan en el futuro. Como tal, es la expresión amplia complementaria, interesada y suficiente de donde queremos ver la organización dentro de unos años predeterminados. Debe significar un reto para la organización.

Generalmente se enuncia con base en las respuestas a preguntas como:

- a. ¿Cuál es el tamaño deseado y visible para la organización dentro de un lapso determinado de tiempo? (normalmente 5 años).
- b. ¿Cómo debe ser nuestra estructura organizacional?
- c. ¿Cuál debe ser el nivel técnico?
- d. ¿Cuáles deben ser nuestras ventajas competitivas?
- e. ¿Qué tipo de recurso humano se necesita?
- f. ¿Cuáles deben ser, según las tendencias del mercado, los niveles del desempeño en

rentabilidad y productividad?

g. ¿En qué mercados se debe desempeñar? (Cano Plata, C.A., 2017, p. 34)

1.1.2.3. Principios Corporativos:

Es la parte axiológica de la organización y se refiere a las creencias, ideas, valores, normas y comportamientos que la guían.

Se considera como la filosofía de la organización o cultura organizacional; para ello es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- a. Si la organización ya los definió, es prudente revisarlos y ajustarlos.
- b. Si no están explícitos, hay que formularlos, ya que son el marco de referencia para decidir la misión y la visión organizacional.

Se pueden considerar los siguientes principios corporativos:

- Valores éticos.
- Relaciones interpersonales.
- La calidad.
- La competitividad.
- La responsabilidad social
- La productividad y la rentabilidad (Cano Plata, C.A., 2017, p. 34)

1.1.3. Indicador: Metas de la Organización

Las metas organizacionales responden a la razón de ser de la empresa. El planteamiento de estas metas u objetivos deben ser el resultado de un profundo análisis situacional de la empresa, con el fin de observar las condiciones, las oportunidades y los obstáculos en el ambiente exterior e interior de la empresa.

Las metas u objetivos de una empresa tienen la siguiente finalidad:

1. Establecer el estado futuro que la empresa busca alcanzar, es decir, los principios generales establecidos por los miembros de la empresa.
2. Las metas proporcionan la razón para la existencia de la organización. (Universidad Interamericana para el Desarrollo, s.f.)

2. Organización

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas organizacionales. (Camacho, L., 2014)

La organización es un sistema integrado por personas, procesos y recursos armónicamente articulados para alcanzar propósitos comunes y ante todo ser productiva, rentable y competitiva. Las organizaciones en términos generales buscan prestar servicios o producir bienes y recursos. No importando su finalidad (misión), las organizaciones pueden considerarse en general como sistemas, es decir, un todo integrado por varios elementos que funcionan armónicamente. (Cano Plata, C.A., 2017, p. 18)

La organización en el proceso administrativo, tiene como finalidad establecer una estructura general y específica frente a las funciones de los individuos de una empresa, estableciendo cargos, puestos y responsabilidades. Esta función se determina por aspectos como la división organizacional, la departamentalización, el uso de un organigrama, la determinación de una línea de mando, la accesoria externa, la implementación de manuales de reglas y reglamentos, entre otros. (Sánchez Villamil, D. N. et al., 2014)

2.1. La Organización como sistema abierto

Toda organización que se considera como sistema abierto se compone de los siguientes cuatro elementos:

- a. **Entradas:** insumos o recursos que requiere y recibe el sistema- organización.
- b. **Procesos:** actividades, acciones o tareas mediante las cuales las organizaciones

transforman o procesan los insumos generalmente a cargo de subsistemas especializados.

c. Salidas: bienes o servicios generados como resultado de las transformaciones sistemáticas de los insumos y que obedecen a la misión organizacional.

d. Retroalimentación o información de retorno: son las acciones o información que se genera alrededor de las salidas y se convierte por lo tanto en una calificación de los procesos organizacionales.

La retroalimentación puede ser resultado de:

- Factores micro y macroeconómicos, políticos sociales, y culturales
- Una posición de la competencia, en la misma área de producción o de servicio.
- Una gestión interna de control de calidad.
- Una posición del cliente, que juzga la calidad del bien o del servicio que compra. (Cano Plata, C.A., 2017, p. 18)

2.2. Indicador: Selección de Personal

Esta función se traduce en una serie de pasos e instancias por las que pasan los candidatos a un puesto de la organización y que se constituyen en verdaderos tamices que favorecen que los candidatos más adecuados a un puesto sean los que finalmente los ocupen. (Ledesma, H.M. & Fernández, V.H., 2007, p.61)

La selección de la persona correcta, que domine las actividades del puesto y que encuentre la satisfacción de sus necesidades y el cumplimiento de sus metas personales, alcanzando los objetivos de la empresa, al ejecutar su trabajo. (Universidad Regiomontana & Universidad Autónoma de Nuevo León, 2005, p.124)

3. Dirección

Dirigir comprende influir y motivar a los trabajadores para que realicen tareas esenciales. (Camacho, L., 2014)

La dirección dentro del proceso administrativo, está enfocada en las personas que están al

frente de las organizaciones. Los administradores, directivos, encargados, entre otros; deben ayudar a las personas a cumplir con sus intereses personales y con los de la empresa; logrando una estabilidad entre lo que se quiere, se puede y se hace en las empresas, permitiendo una optimización de los recursos. Por tal motivo, las herramientas de la dirección comprenden el uso y la optimización del factor humano, la motivación, el liderazgo y la comunicación. (Sánchez Villamil, D. N. et al., 2014)

3.1. Principios de la función de dirección

- **Armonía de intereses:** la dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales de la organización. (Cano Plata, C.A., 2017, p. 75)
- **La impersonalidad del mando:** El ejercicio del mando debe evidenciar que la responsabilidad de dirigir a otros es producto de la necesidad de moderar los esfuerzos de sus colaboradores y no como resultado exclusivo de su personalidad. En la dirección no se deben involucrar situaciones personales. No abusar del mando. (Cano Plata, C.A., 2017, p. 75)
- **Principio de la vía jerárquica:** Se refiere al seguimiento del conducto regular en la transmisión de órdenes. Hacerlo de otra forma, genera duplicidad en el mando. (Cano Plata, C.A., 2017, p. 75)
- **Principio de la resolución de conflictos:** Un conflicto es el enfrentamiento de intereses opuestos. Cuando en la empresa aparece un conflicto o dilema, es necesario orientarlo hacia la conciliación de las partes, ya que de no atender (solucionarse) provocaría intentos fallidos en una eficaz dirección. (Cano Plata, C.A., 2017, p. 75)
- **Principio de aprovechamiento del conflicto:** El conflicto puede convertirse en un instrumento positivo y aprovechable cuando obliga e induce a la mente al encuentro de la mejor solución, que será aquella que concilie los intereses encontrados. (Cano Plata, C.A., 2017, p. 75)

3.2. Elementos de la Dirección Organizacional

3.2.1. Motivación:

Motivar significa inducir a la gente a continuar trabajando del modo deseado. Los directivos deben lograr esta motivación dentro de las limitaciones impuestas por el grado de autoridad que les haya sido delegada. (Cano Plata, C.A., 2017)

3.2.2. Comunicación:

La comunicación puede entenderse como el proceso de interacción social por medio del cual se trata de producir cambio en la manera de ser, pensar y actuar de las personas; valiéndose para tal propósito de acciones, símbolos, códigos, palabras, imágenes, entre otros aspectos.

La comunicación incluye los siguientes elementos:

- Emisor o fuente: persona, cosa o proceso que emite el mensaje.
- Trasmisor o codificador: Equipo que conecta la fuente con el canal, es decir, quien codifica el mensaje emitido hacia el canal.
- Canal: sistema de conducción del mensaje.
- Receptor o decodificador: equipo situado entre el canal y el destinatario, decodifica el mensaje.
- Destino: persona, cosa o proceso hacia quien se envía el mensaje. (Cano Plata, C.A., 2017, p.88)

3.2.2.1. Tipos de comunicación

El flujo de información se vale de la vía jerárquica, los conductos regulares y la estructura organizacional; como tal.

Se puede clasificar en varios tipos:

- Vertical descendente, fluye de acuerdo a niveles de autoridad y responsabilidad, desde la

jefatura a los niveles de subordinación.

- Vertical ascendente: fluye de los niveles más bajos hacia los más altos. - Lateral: fluye en los niveles paralelos. (Cano Plata, C.A., 2017, p.89)

3.2.3. Liderazgo

La dirección organizacional, implica el compromiso la entrega y personalidad de quien dirige, este rol de responsabilidad contempla medios y necesidades para armonizar las tareas del proceso administrativo, con los recursos y personas con las que tiene. Por consiguiente, sería inoperante el plan estratégico, la estructura organizacional, los medios de control, si no se ejerce un liderazgo organizacional por parte de estos directivos, orientado a la estimulación y motivación de las personas y al conocimiento de la empresa hacia su entorno. (Cano Plata, C.A., 2017, p.90)

3.3. Indicador: Dirección de Recursos Humanos

Es una capacidad organizacional clasificada dentro de los activos intangibles y por tal motivo puede convertirse en un apoyo importante para el establecimiento de una ventaja competitiva organizacional. Comprende la selección del personal, la formación y la motivación de los empleados. (Calderón Hernández, G., 2003)

4. Control

Es el proceso que permite asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas. El gerente debe supervisar que las actividades que se llevan a cabo por los miembros de la organización sean las adecuadas para que puedan cumplir con las metas establecidas. (Camacho, L., 2014)

4.1. Propósito del control

La promoción de la eficiencia y la eficacia en la operación y la administración.

Este propósito se puede conseguir si se logra:

- La disminución de posibilidades de errores e irregularidades.
- La obtención de información correcta, segura y oportuna.
- La verificación del cumplimiento de las políticas y objetivos.
- La protección de los bienes de una entidad. (Cano Plata, C.A., 2017, p.106)

4.2. Técnicas de control

Son los métodos y medios que se utilizan para la obtención y el análisis de la información, hecho y circunstancias de una situación y para conocer la existencia o no de controles internos y evaluar su efectividad en cualquier área de reposo. El conocimiento directo de las técnicas y quien inicie el control, proporciona más seguridad y confiabilidad para el examen de cómo se están realizando las operaciones en realidad, que con la sola verificación de información que normalmente fluyen en la empresa. (Cano Plata, C.A., 2017, p.107)

4.3. Proceso de control

El proceso general de control se puede resumir en tres fases:

1. Definir normas y estándares de referencia.
2. Comparación de lo establecido y lo ejecutado.
3. Decidir qué acción debe seguir.

En la cotidianidad realizamos acciones de control; no obstante, no siempre somos conscientes de ello, por cuanto la palabra control no tiene una connotación positiva, y es asociada, de manera inmediata, con desconfianza o irresponsabilidad y no con el mejoramiento continuo en busca de la eliminación de errores. (Cano Plata, C.A., 2017, p.110)

4.4.Indicador: Medidas de control

Las medidas de control son acciones o actividades que pueden realizarse para evitar un peligro o para reducirlo a un nivel aceptable. También ayudan a verificar que el desarrollo de lo planeado se haya cumplido. (Carro Paz, R. & González Gómez, D., s.f.).

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Zapata, A., Murillo, G.& Martínez, J. (2006) refiere que un estudio cualitativo describe y analiza holísticamente un fenómeno, por ejemplo, una organización, una persona o un proceso.

La investigación cuantitativa se utiliza para explicar fenómenos de causa y efecto. Así mismo, la metodología cuantitativa busca realizar inferencias a partir de una muestra hacia una población, evaluando para ello la relación que existe entre las variables de las observaciones de la muestra de estudio. (Ugalde Binda, N. & Balbastre Benavent, F., 2013)

Según Monje, C. A. (2011) refiere que una investigación cualitativa tiene como objetivo conocer la realidad social según la percepción de las personas que están siendo estudiadas.

Según Salkind, N. (1999) menciona que “la investigación descriptiva proporciona una imagen de los sucesos que están ocurriendo o que han ocurrido en el pasado.” (p. 12)

Según Bernal, C. (2006) refiere que “la investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental.” (p. 113)

La investigación correlacional tiene como finalidad dar a conocer la relación entre variables o resultados de variables.” (Bernal, C., 2006)

Según este autor, la correlación examina asociaciones, pero no relaciona causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro.

El estudio transversal incluye la recolección de información de una muestra dada de elementos de población una sola vez. Pueden ser transversales simples o transversales múltiples. En los diseños transversales simples se saca sólo una muestra de encuestados de la población objetivo y se obtiene información de esta muestra una sola vez.

A estos diseños también se les llama diseños de investigación de encuesta por muestreo. (Malhotra, N. K., p. 80)

La investigación no experimental es sistemática y empírica, donde las variables independientes no se pueden manipular, pues el fenómeno que las implica ya ha ocurrido. Todas las posibles deducciones que se realicen a partir de estas variables se realizan sin que haya existido ninguna influencia del investigador sobre el objeto que se analiza. (Díaz, V., 2009, p.122)

El presente trabajo de investigación es de tipo cuali- cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal simple, orientado al control interno en la gestión administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., ubicada en San Juan de Lurigancho

. La naturaleza de este trabajo de investigación corresponde al tipo no experimental, de carácter aplicativo, puesto que vamos a entrevistar a los trabajadores para obtener datos mediante un cuestionario.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población

Según López, P. L. (2004) refiere que “Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.” (p. 69)

La población de estudio del presente trabajo de investigación está constituida por 50 trabajadores de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018. La población puede variar, pues la empresa contrata a los trabajadores dependiendo de la magnitud de la obra civil y el vínculo laboral depende del día que termine el proyecto, pues la mayoría de trabajadores son contratados por un plazo determinado.

Muestra

López, P. L. (2004) refiere que “Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación (...). La muestra es una parte representativa de la población.” (p. 69)

La muestra de la presente investigación está constituida por 16 trabajadores de la empresa

constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018. Esta muestra se realizó teniendo en cuenta a los trabajadores que tienen más tiempo laborando en la empresa, pues ellos eran los más indicados para poder obtener información clara y precisa sobre las actividades y procedimientos que se llevan a cabo en las diversas áreas de la constructora, mediante la aplicación del cuestionario de Control Interno y Gestión Administrativa, logrando así saber con mayor exactitud la situación actual de la empresa. Cabe resaltar que no se tomó como muestra a más trabajadores debido a que recién habían empezado a laborar y no nos hubiesen podido proporcionar datos reales por su desconocimiento del tema.

A continuación, se ha clasificado según el giro económico de la empresa, los trabajadores que serán entrevistados con el fin de obtener información relevante acerca de la situación actual del Control Interno y la Gestión Administrativa de la constructora Corporación ETA:

**Muestra de Estudio para la Aplicación del Cuestionario de Control Interno y
Gestión Administrativa**

Giro económico de la empresa	Personas según su puesto de trabajo	Funciones	N° de personas encuestadas
EJECUCIÓN DE OBRAS	Gerente técnico	Se encarga de monitorear el buen funcionamiento del plantel técnico (Jefe de proyectos y residentes de obras) en los procesos de elaboración de proyectos y ejecución de obras.	1

	Jefe de administración y finanzas	Se encarga de la organización, planificación y el control de todos los procesos administrativos - financieros de la empresa.	1
	Residente de obras civiles (edificaciones, pistas y veredas, agua potable y desagüe)	Controla el suministro e instalación de los materiales en cumplimiento a las especificaciones técnicas del proyecto, y es responsable técnico de la ejecución de las obras civiles.	1
	Residente de obras eléctricas (electrificación rural y/o urbana)	Controla el suministro e instalación de los materiales en cumplimiento a las especificaciones técnicas del proyecto, y es responsable técnico de las obras eléctricas.	1
	Ingeniero de seguridad y salud en el trabajo	Elabora el plan de seguridad y salud en el trabajo, identificando los peligros y evaluando los riesgos, aplicando las medidas de control.	1
	Arquitecto	Diseña y gestiona los proyectos de edificación.	1

	Maestro de obras	Se encarga de la ejecución directa de la obra, controlando la calidad de los procedimientos constructivos de las obras.	1
EJECUCIÓN Y CONSULTORÍA DE OBRAS	Ingeniero especialista en mecánica de suelos	Ejecuta y supervisa el diseño de tratamiento de suelos, control de excavaciones y todo lo relativo a las obras de construcción.	
CONSULTORÍA DE OBRAS	Jefe de proyectos	Identifica, formula y evalúa los proyectos de pre- inversión y elaboración de expedientes técnicos para la ejecución de las obras. Además, monitorea durante los procesos de elaboración de los estudios la participación multidisciplinaria de los profesionales, como son: Ingeniero Ambiental, Arqueólogo, Ingeniero de Seguridad y Salud Ocupacional y Análisis de Riesgos.	1
	Jefe de proyectos civiles	Identifica, formula y evalúa los proyectos de pre- inversión y elaboración de expedientes técnicos para la ejecución de las obras civiles.	1

	Jefe de proyectos eléctricos	Identifica, formula y evalúa los proyectos de pre- inversión y elaboración de expedientes técnicos para la ejecución de las obras eléctricas.	1
	Jefe de proyectos sanitarios	Identifica, formula y evalúa los proyectos de pre- inversión y elaboración de expedientes técnicos para la ejecución de las obras sanitarias.	1
	Jefe de supervisión de obras civiles	Inspecciona que el contratista ejecutor de las obras civiles cumpla con las especificaciones técnicas de suministro y montaje de las obras establecidas en el expediente técnico.	1
	Jefe de supervisión de obras eléctricas	Inspecciona que el contratista ejecutor de las obras eléctricas cumpla con las especificaciones técnicas de suministro y montaje de las obras establecidas en el expediente técnico.	1
	Ingeniero especialista en Gestión Ambiental	Elabora los estudios de impacto ambiental de la obra a ejecutarse, gestionando ante las autoridades competentes la certificación y aprobación, a fin que durante la ejecución de las obras se monitoree la	1

		gestión ambiental utilizando medidas de mitigación de aspectos ambientales.	
	Especialista en Costos y Presupuestos	Elabora el valor referencial (presupuestos de obras), para lo cual mantiene actualizados los costos de materiales y mano de obra para determinar el costo de la obra a una determinada fecha y elabora la fórmula polinómica de actualización del presupuesto de obra.	1
	Topógrafo	Efectúa levantamientos topográficos, nivelación de terrenos durante la elaboración de los proyectos y la ejecución de las obras.	1
TOTAL DE ENCUESTADOS			16

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La encuesta y la observación son las dos técnicas básicas para recabar datos primarios cuantitativos y cualitativos en la investigación científica. Ambos métodos necesitan de instrumentos apropiados para estandarizar el proceso de recopilación de datos y que éstos sean sólidos, válidos y puedan analizarse de manera uniforme y coherente. Instrumentos mayormente empleados por estas técnicas son: el cuestionario, la entrevista y los formatos de observación. (Corral, Y. ,2010, p. 153)

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, dirigida

especialmente a los trabajadores de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L. Esta encuesta está diseñada con preguntas pertinentes al control interno y a la gestión administrativa de la empresa y será analizada de manera cuantitativa para obtener un resultado acorde con el objetivo del tema que se está desarrollando. Se valorarán cinco dimensiones del Control Interno: 1. Ambiente de control, 2. Evaluación de Riesgo, 3. Actividades de control, 4. Información y Comunicación y 5. Monitoreo. Por otro lado, se valorarán cuatro dimensiones de la Gestión Administrativa: 1. Planeación, 2. Organización, 3. Dirección y 4. Control.

2.4. Procedimiento

La Red, D. L. (2017) refiere que “Las técnicas utilizadas para la recolección de datos en las encuestas son las de entrevistas y cuestionarios.” (p.10)

La técnica de cuestionarios es la más utilizada como metodología al momento de aplicar la encuesta. Tiene como objetivo conocer lo que hacen, opinan o piensan las personas encuestadas a través de las preguntas realizadas por escrito y que puedan ser respondidas sin la presencia del encuestador. (La Red, D. L., 2017)

El cuestionario es comprende una lista de preguntas, debidamente estructuradas, dirigidas a una persona que debe contestar, y está relacionado a un objeto de la investigación con el fin de obtener datos. (La Red, D. L., 2017)

Para evaluar el sistema de control interno, se utilizará un cuestionario a los trabajadores con el propósito de evaluar el sistema de control interno del área administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., el cual será medido según la escala de Likert.

Según Malhotra, N. (2004), refiere que la escala Likert es una escala de medición ampliamente utilizada que requiere que los encuestados indiquen el grado en el que están de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las series de afirmaciones sobre los objetos de

estímulos.

En general, cada reactivo de la escala tiene cinco categorías de respuesta, que van de "muy en desacuerdo" a "muy de acuerdo". Finalmente, para el procesamiento de datos recopilados mediante el cuestionario, utilizaremos el programa IBM SPSS Statistics 25.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

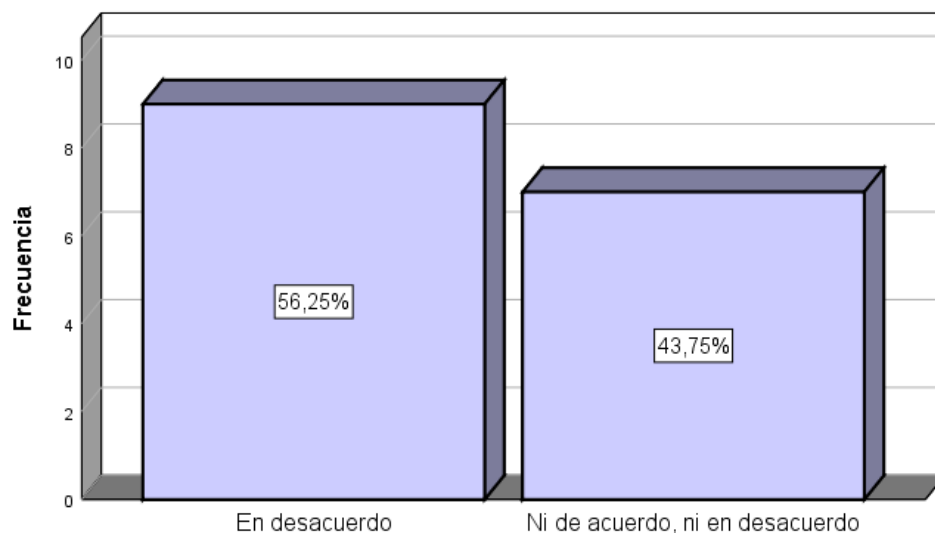
Luego de haber sido recogida la información mediante la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L. sobre el Control Interno y la Gestión Administrativa, hemos obtenido los siguientes resultados:

Tabla 1. Según Usted, ¿La empresa ha establecido por escrito un código de conducta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	9	56,2	56,3	56,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	43,8	43,8	100,0
	De acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1. Según Usted, ¿La empresa ha establecido por escrito un código de conducta?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

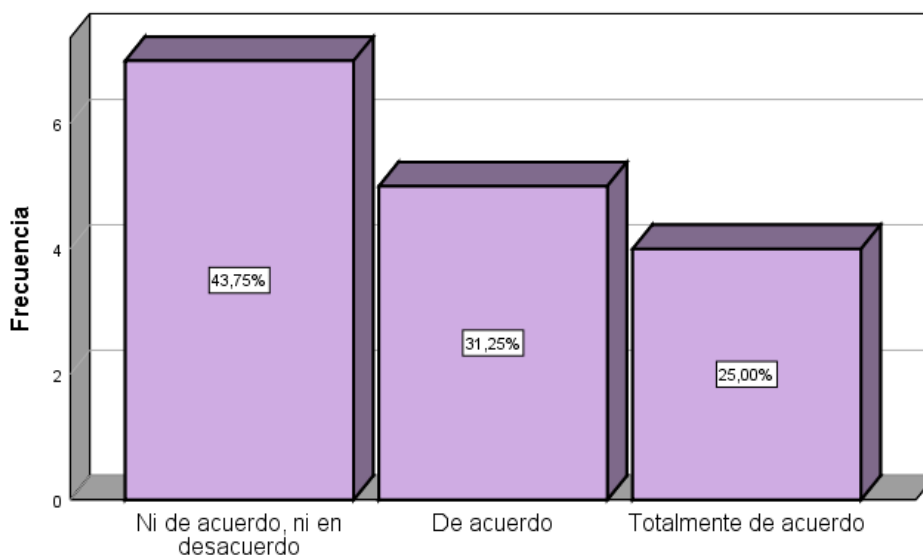
En la tabla 1 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 56.25% (9) refiere que la empresa no ha establecido por escrito un código de conducta, mientras que un 43.75% (7) no están seguros de su respuesta.

Tabla 2. Según Usted, ¿La Gerencia fomenta una cultura organizacional basada en valores éticos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	43,8	43,8	43,8
	De acuerdo	5	31,3	31,3	75,0
	Totalmente de acuerdo	4	25,0	25,0	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2. Según Usted, ¿La Gerencia fomenta una cultura organizacional basada en valores éticos?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

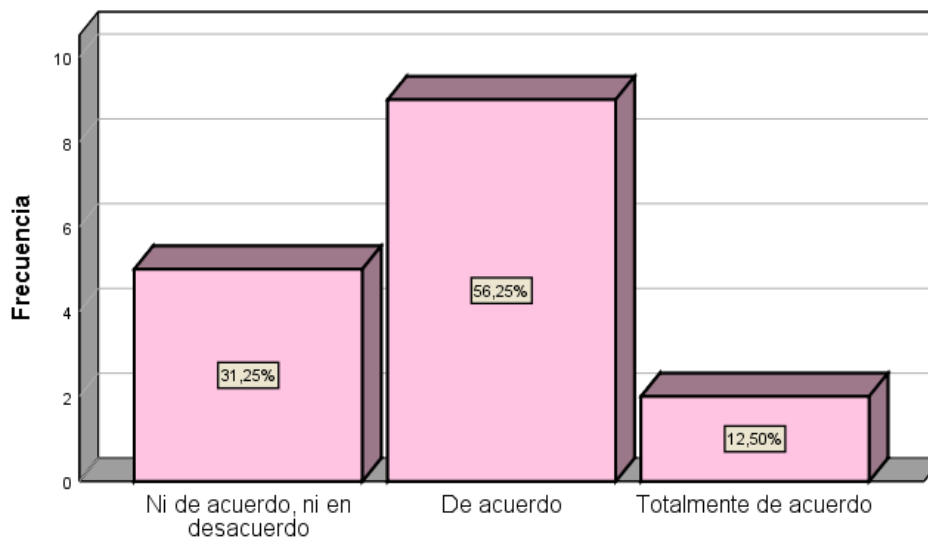
En la tabla 2 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 43.75% (7) refiere que la Gerencia fomenta en forma regular una cultura organizacional basada en valores éticos, mientras que un 31.25% (5) refieren que sí están de acuerdo con la pregunta, seguido por un 25% (4) que refieren estar totalmente de acuerdo.

Tabla 3. Según Usted, ¿Se realizan capacitaciones teóricas a los trabajadores operativos y gerenciales para mejorar sus competencias profesionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	31,3	31,3	31,3
	De acuerdo	9	56,3	56,3	87,5
	Totalmente de acuerdo	2	12,5	12,5	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 3. Según Usted, ¿Se realizan capacitaciones teóricas a los trabajadores operativos y gerenciales para mejorar sus competencias profesionales?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

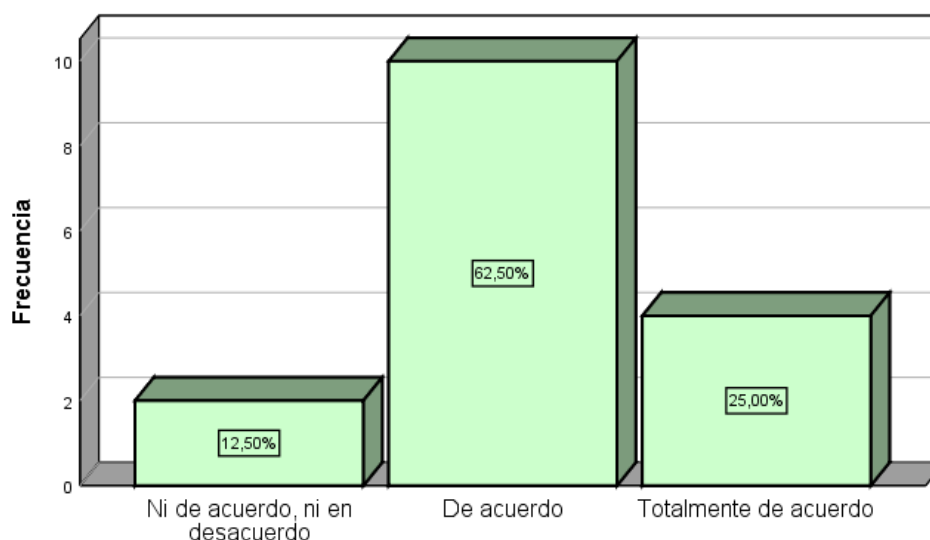
En la tabla 3, se aprecia que, de 16 trabajadores, el 56.25% (9) refieren que no están seguros de que se realicen capacitaciones teóricas a los trabajadores operativos y gerenciales para mejorar sus competencias profesionales, seguido de un 31.25% (5) que contestó que sí están de acuerdo con la pregunta, mientras que un 12.5% (2) refieren que están totalmente de acuerdo.

Tabla 4. Según Usted, ¿Se evalúan las habilidades y conocimientos de los trabajadores para la designación adecuada de las funciones según el puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	10	62,5	62,5	75,0
	Totalmente de acuerdo	4	25,0	25,0	100,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 4. Según Usted, ¿Se evalúan las habilidades y conocimientos de los trabajadores para la designación adecuada de las funciones según el puesto de trabajo?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

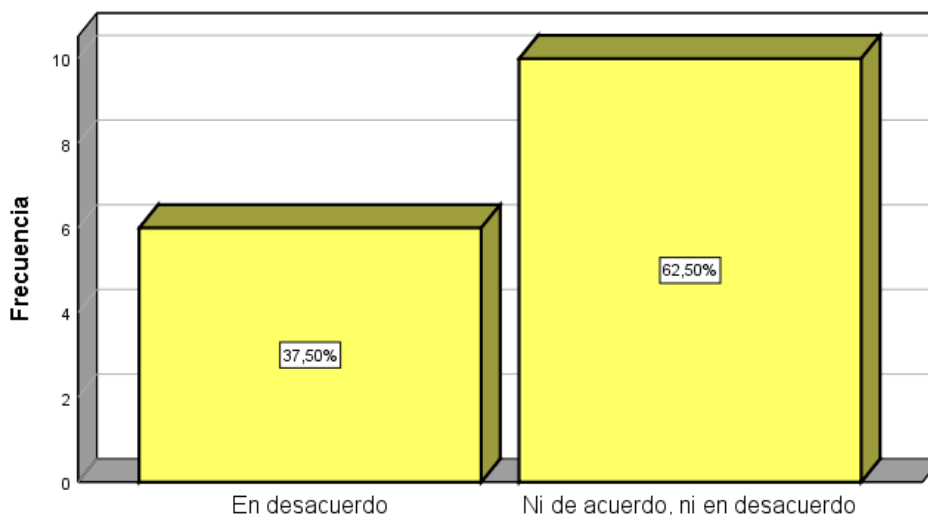
En la tabla 4, se aprecia que, de 16 trabajadores, el 62.50% (10) refieren que sí están de acuerdo con que se evalúen las habilidades y conocimientos de los trabajadores para la designación adecuada de las funciones según el puesto de trabajo, seguido de un 25.00% (4) que refieren estar totalmente de acuerdo, mientras que un 12.5% (2) refieren no están seguros de su respuesta.

Tabla 5. Según Usted, ¿La empresa tiene definido su estructura funcional de forma escrita mediante un Manual de Organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	6	37,5	37,5	37,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	62,5	62,5	100,0
	De acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5. Según Usted, ¿La empresa tiene definido su estructura funcional de forma escrita mediante un Manual de Organización?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

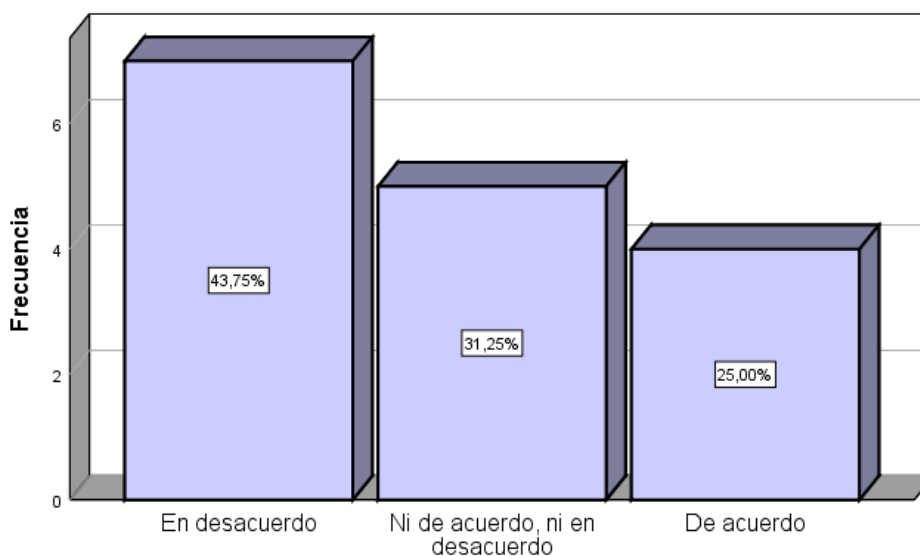
En la tabla 5, se aprecia que, de 16 trabajadores, el 62.50% (10) refieren no estar seguros de que la empresa tenga definida su estructura funcional de forma escrita mediante un Manual de Organización, mientras que un 37.5% (6) refiere estar en desacuerdo con el establecimiento de un Manual de Organización por escrito.

Tabla 6. Según Usted, ¿La comunicación interna entre los trabajadores y superiores es la adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	7	43,8	43,8	43,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	31,3	31,3	75,0
	De acuerdo	4	25,0	25,0	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 6. Según Usted, ¿La comunicación interna entre los trabajadores y superiores es la adecuada?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

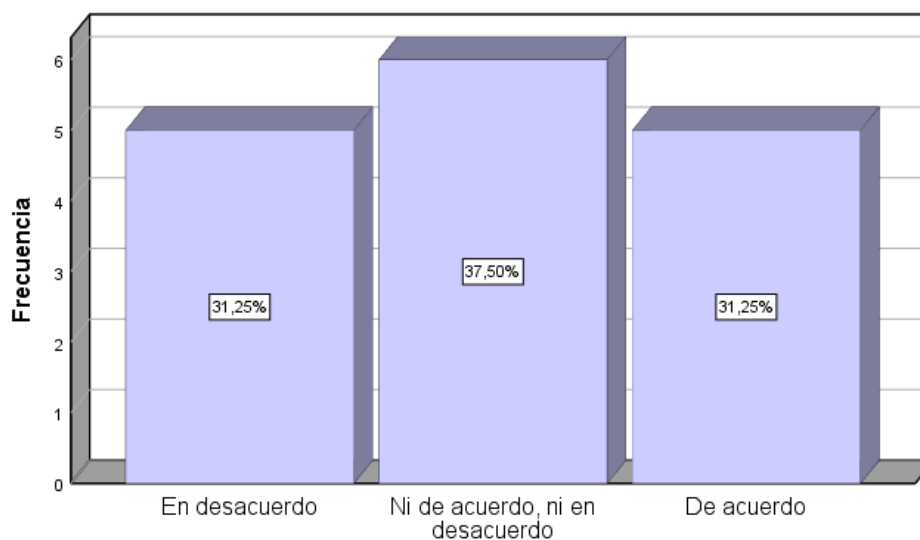
En la tabla 6, se aprecia que, de 16 trabajadores, el 43.575% (7) no está de acuerdo de que exista una adecuada comunicación interna entre los trabajadores y sus superiores, seguido de un 31.25% (5) que refieren no estar seguros de su respuesta, mientras que un 25% (4) refieren estar de acuerdo con la pregunta.

Tabla 7. Según Usted, ¿La asignación de responsabilidades y niveles de autoridad han sido definidas adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	5	31,3	31,3	31,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	37,5	37,5	68,8
	De acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 7. Según Usted, ¿La asignación de responsabilidades y niveles de autoridad han sido definidas adecuadamente?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

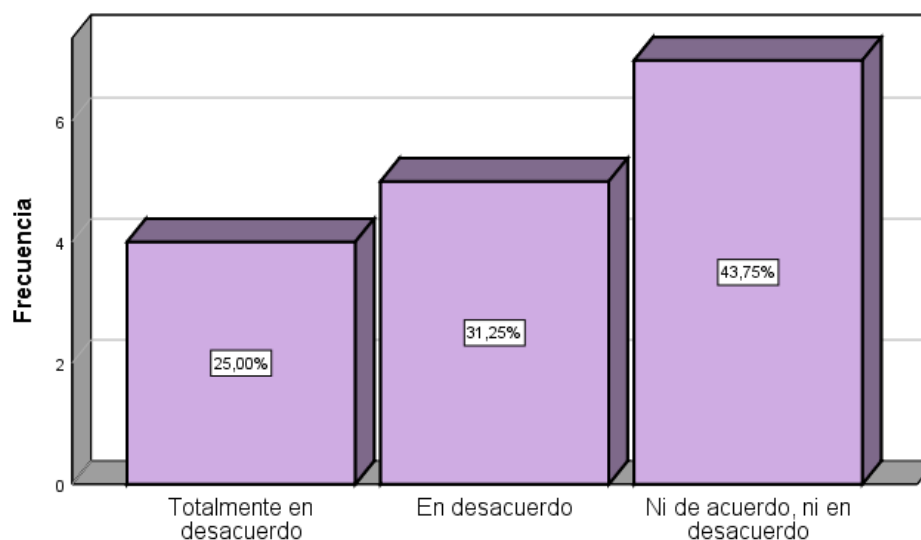
En la tabla 7, se aprecia que, de 16 trabajadores, el 37.50% (6) refieren que la asignación de responsabilidades y niveles de autoridad están definidos regularmente, seguido de un 31.25% (5) que refieren no estar de acuerdo con que se dé de manera adecuada la asignación de responsabilidades, mientras que un 31.25% (4) refiere que está de acuerdo con la pregunta.

Tabla 8. Según Usted, ¿Está dispuesto de manera escrita un manual de funciones y descripción de los puestos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	25,0	25,0	25,0
	En desacuerdo	5	31,3	31,3	56,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	43,8	43,8	100,0
	De acuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Totalmente de acuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 8. Según Usted, ¿Está dispuesto de manera escrita un manual de funciones y descripción de los puestos de trabajo?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

En la tabla 8, se aprecia que, de 16 trabajadores, el 43.75% (7) no están seguros de que se haya dispuesto de manera escrita un manual de funciones y descripción de los puestos de trabajo, seguido de un 31.25% (5) que refieren que

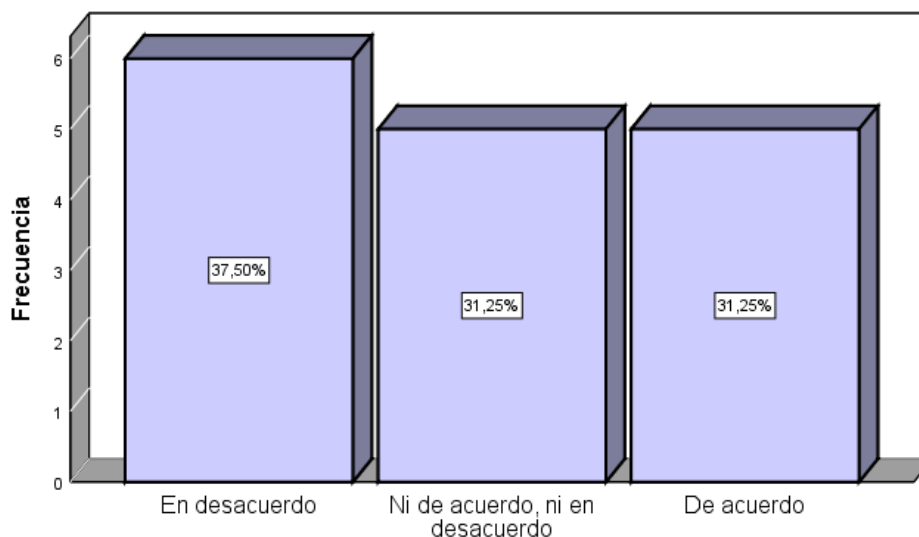
no hay un manual de funciones por escrito, mientras que un 25% (4) refiere que está totalmente en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 9. Según Usted, ¿La empresa tiene establecido políticas y procedimientos para la selección, formación y promoción de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	6	37,5	37,5	37,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	31,3	31,3	68,8
	De acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 9. Según Usted, ¿La empresa tiene establecido políticas y procedimientos para la selección, formación y promoción de los trabajadores?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

En la tabla 9 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 37.50% (6) refieren que la empresa no tiene establecido

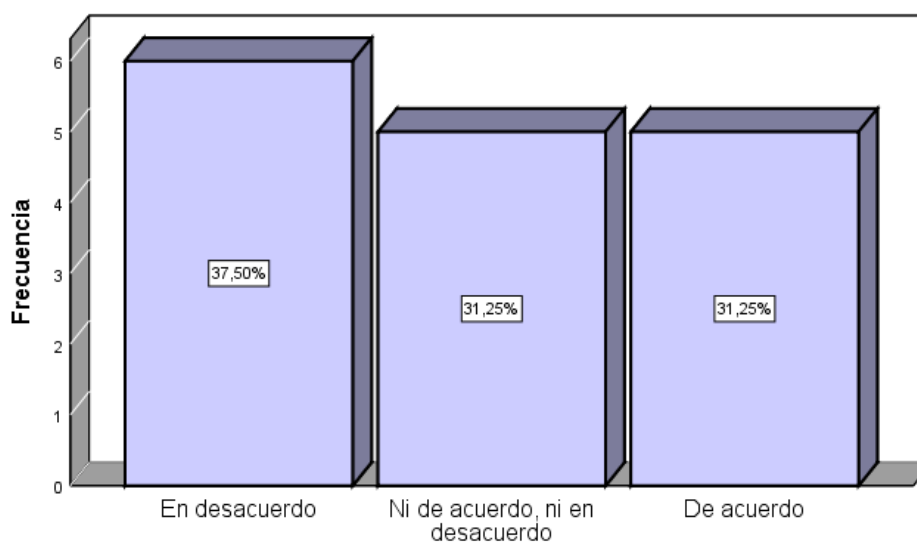
políticas y procedimientos para la selección, formación y promoción de los trabajadores, seguido de un 37.50% (5) que refieren no estar seguros de su respuesta, mientras que un 31.25% (5) están de acuerdo con la pregunta.

Tabla 10. Según Usted, ¿Se informa con claridad a los trabajadores las responsabilidades del puesto que van a desempeñar y lo que se espera de ellos para el cumplimiento de su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	5	31,3	31,3	31,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	43,8	43,8	75,0
	De acuerdo	4	25,0	25,0	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 10. Según Usted, ¿Se informa con claridad a los trabajadores las responsabilidades del puesto que van a desempeñar y lo que se espera de ellos para el cumplimiento de su trabajo?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

En la tabla 10 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 37.50% (7) refieren que no se informa con claridad a los

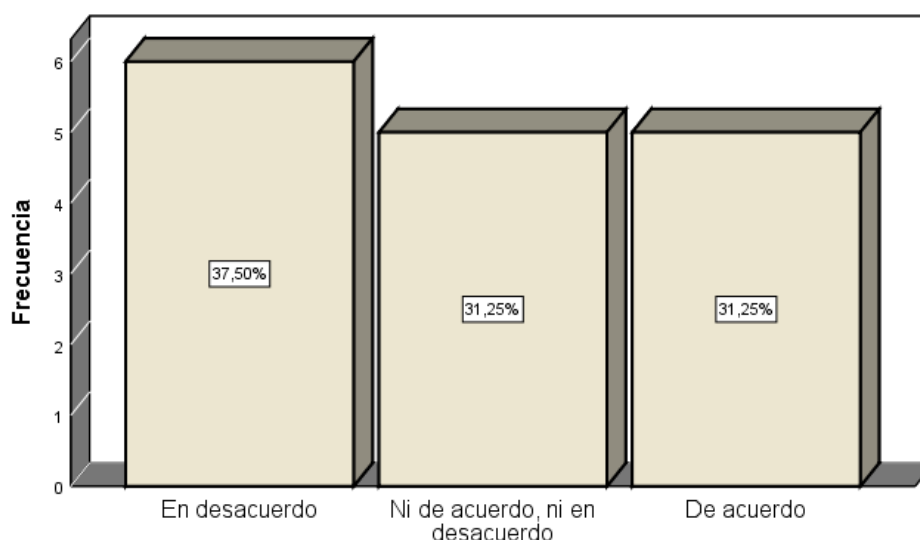
trabajadores sobre las responsabilidades del puesto que van a desempeñar y lo que se espera de ellos para el cumplimiento eficaz de su trabajo, seguido de un 31.25% (5) que refiere no siempre se informa con claridad sobre las funciones que deben de cumplir, mientras que un 31.25% (4) están de acuerdo con la pregunta.

Tabla 11. Según Usted, ¿La empresa ha implementado procedimientos adecuados para identificar los riesgos derivados de factores internos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	6	37,5	37,5	37,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	31,3	31,3	68,8
	De acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 11. Según Usted, ¿La empresa ha implementado procedimientos adecuados para identificar los riesgos derivados de factores internos?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

En la tabla 11 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 37.50% (6) refieren que la empresa no ha implementado

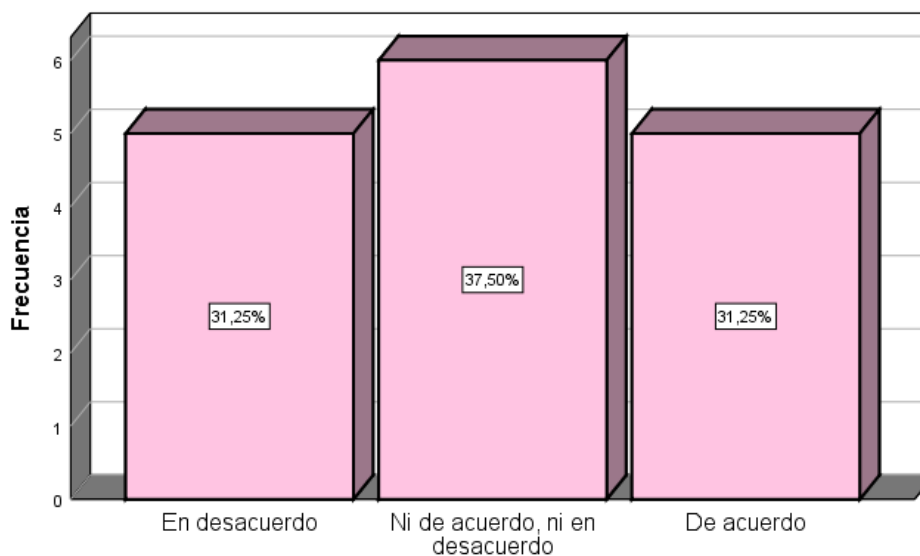
procedimientos adecuados para identificar los riesgos derivados de factores internos, seguido de un 31.25% (5) que refieren no estar seguros de su respuesta, mientras que un 31.25% (5) están de acuerdo con la pregunta.

Tabla 12. Según Usted, ¿Existen mecanismos para identificar los riesgos derivados de factores externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	5	31,3	31,3	31,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	37,5	37,5	68,8
	De acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 12. Según Usted, ¿Existen mecanismos para identificar los riesgos derivados de factores externos?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

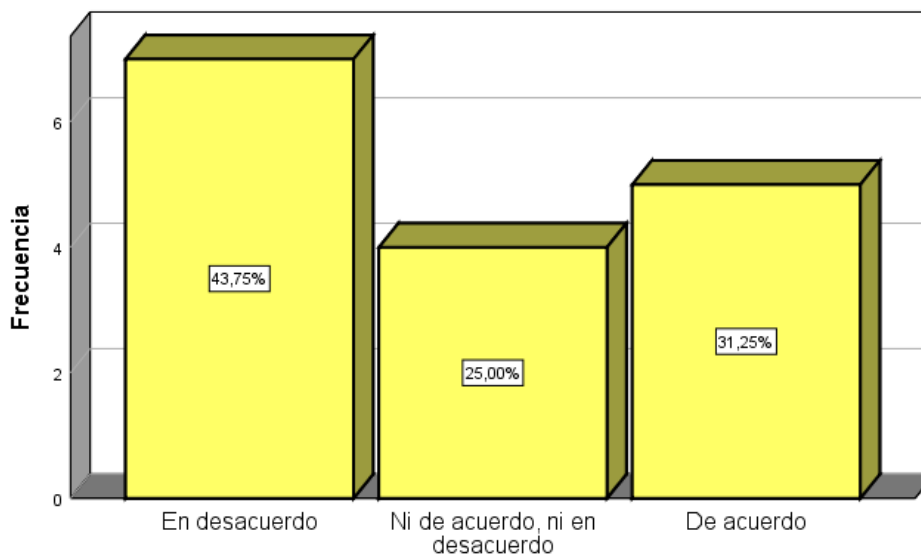
En la tabla 12 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 37.50% (6) refieren que no siempre existen mecanismos para identificar los riesgos de factores externos, seguido de un 31.25% (5) que refieren que no están de acuerdo con la pregunta, mientras que un 31.25% (5) está de acuerdo.

Tabla 13. Según Usted, ¿Se establecen procedimientos idóneos para alcanzar los objetivos propuestos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	7	43,8	43,8	43,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	25,0	25,0	68,8
	De acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 13. Según Usted, ¿Se establecen procedimientos idóneos para alcanzar los objetivos propuestos?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

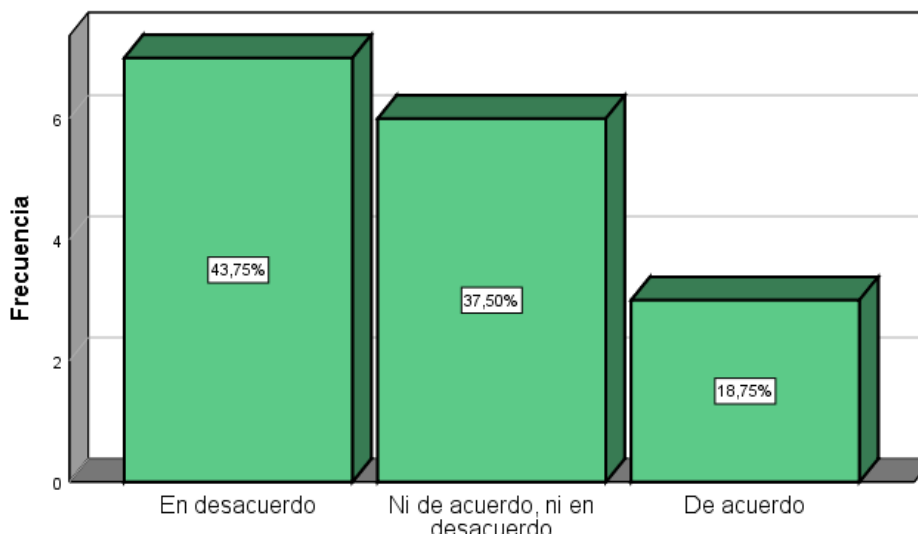
En la tabla N 13 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 43.75% (7) refieren que no se establecen procedimientos idóneos para alcanzar los objetivos propuestos, seguido de un 31.3% (5) que refieren que sí están de acuerdo con la pregunta, mientras que un 25% (4) refieren no estar seguros de su respuesta.

Tabla 14. Según Usted, ¿Los objetivos globales de la empresa se comunican efectivamente a los trabajadores operativos y gerenciales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	7	43,8	43,8	43,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	37,5	37,5	81,3
	De acuerdo	3	18,8	18,8	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 14. Según Usted, ¿Los objetivos globales de la empresa se comunican efectivamente a los trabajadores operativos y gerenciales?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

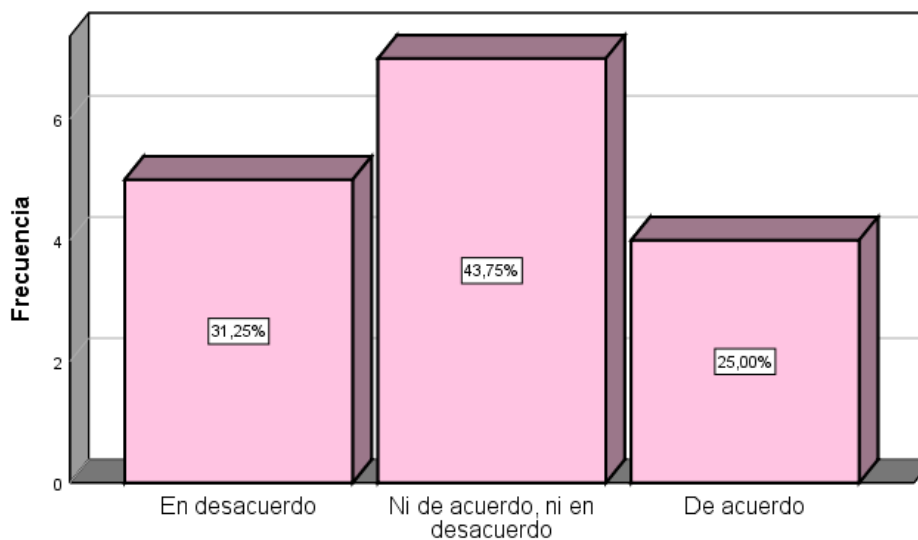
En la tabla 14 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 43.75% (7) refieren que no se comunican efectivamente a los trabajadores operativos y gerenciales los objetivos globales de la empresa, seguido de un 37.5% (6) que refieren que los objetivos no se comunican de forma regular. Solo un 18.75% (3) están de acuerdo con la pregunta.

Tabla 15. Según Usted, ¿Se realizan periódicamente informes detallados que reflejen el estado de conservación de las mercaderías?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	5	31,3	31,3	31,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	43,8	43,8	75,0
	De acuerdo	4	25,0	25,0	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 15. Según Usted, ¿Se realizan periódicamente informes detallados que reflejen el estado de conservación de las mercaderías?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

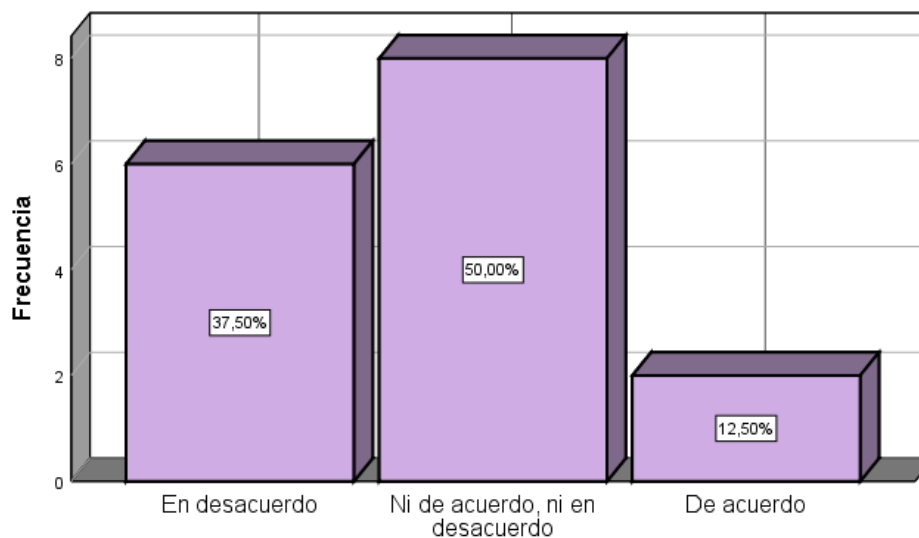
En la tabla 15, se aprecia que, de 16 trabajadores, un 43.8% (7) refieren que a veces se realiza informes detallados que reflejan el estado de conservación de las mercaderías, seguido de un 31.3% (5) que refieren que no están de acuerdo con la pregunta. Solo un 25% (4) están de acuerdo.

Tabla 16. Según Usted, ¿Los registros contables son conciliados constantemente contra los inventarios físicos realizados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	6	37,5	37,5	37,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	50,0	50,0	87,5
	De acuerdo	2	12,5	12,5	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 16. Según Usted, ¿Los registros contables son conciliados constantemente contra los inventarios físicos realizados?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

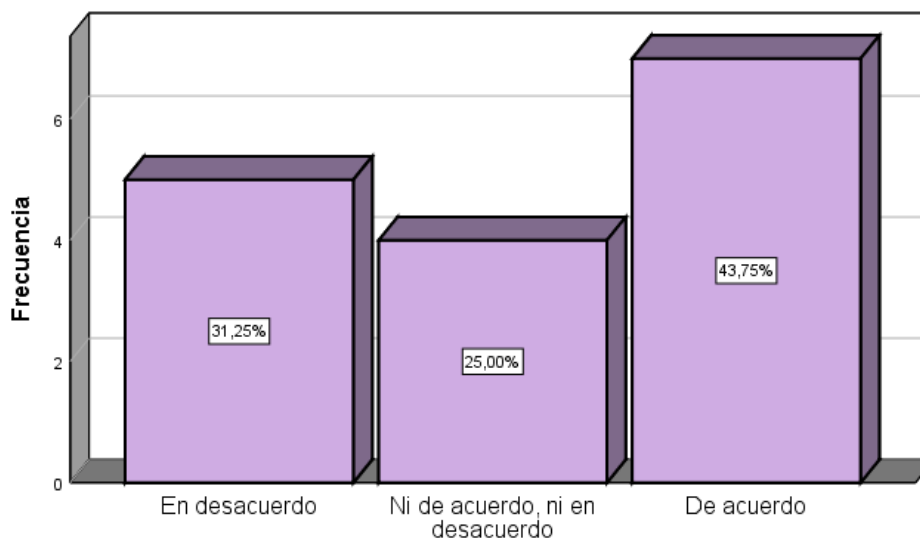
En la tabla 16 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 50% (8) refieren que no siempre los registros contables son conciliados contra los inventarios físicos realizados, seguido de un 37.5% (6) que refieren que no están de acuerdo con la pregunta. Solo un 12.5% (2) están de acuerdo.

Tabla 17. Según Usted, ¿El sistema informático y equipo de cómputo de la empresa son adecuados y suficientes para realizar sus operaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	En desacuerdo	5	31,3	31,3	31,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	25,0	25,0	56,3
	De acuerdo	7	43,8	43,8	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 17. Según Usted, ¿El sistema informático y equipo de cómputo de la empresa son adecuados y suficientes para realizar sus operaciones?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

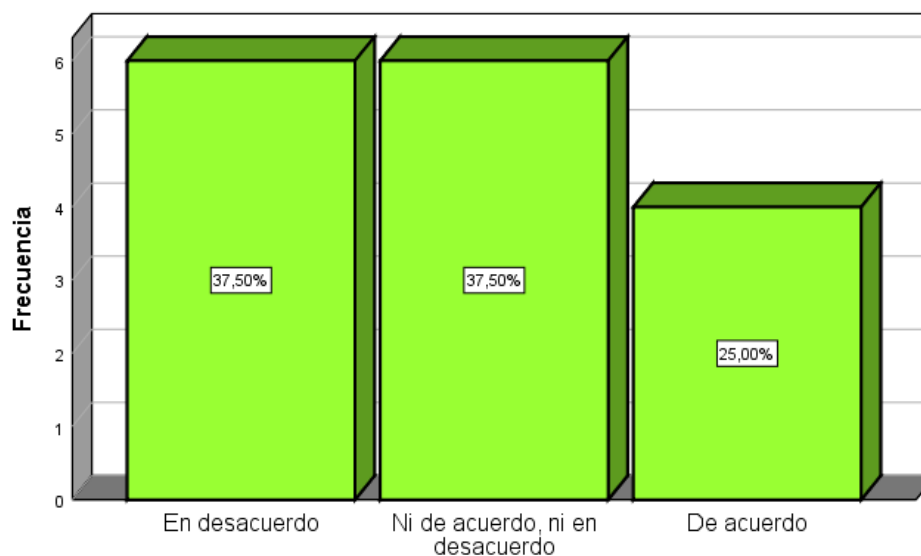
En la tabla 17 se aprecia que, de 16 trabajadores, un 43.8% (7) refieren que el sistema informático y equipo de cómputo de la empresa son adecuados y suficientes para realizar sus operaciones, seguido de un 31.3% (5) que refieren estar en desacuerdo. Solo un seguido de un 25% (4) no están seguros de su respuesta.

Tabla 18. Según Usted, ¿Se realizan los respaldos de copia de seguridad con la periodicidad establecida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	En desacuerdo	6	37,5	37,5	37,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	37,5	37,5	75,0
	De acuerdo	4	25,0	25,0	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 18. Según Usted, ¿Se realizan los respaldos de copia de seguridad con la periodicidad establecida?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

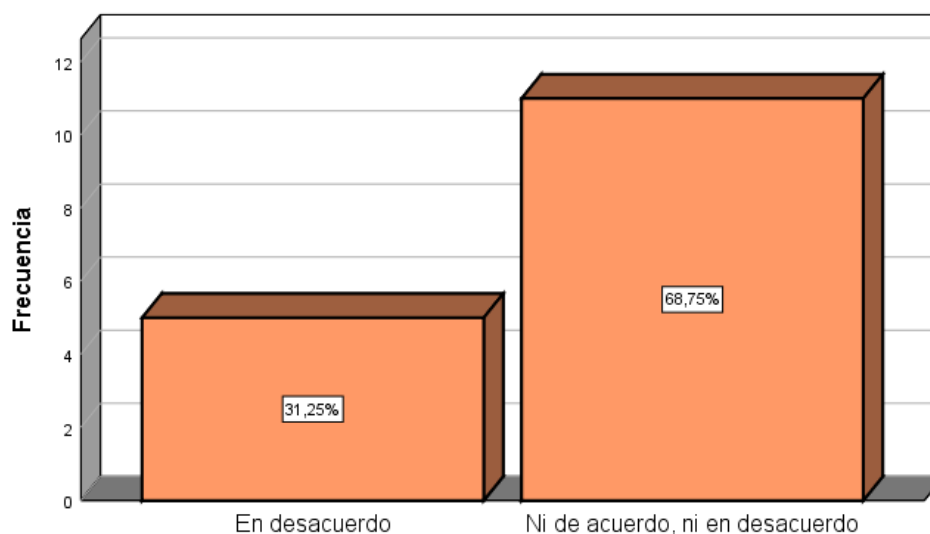
En la tabla 18 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 37.5% (6) refiere que no se realizan los respaldos de copia de seguridad con la periodicidad establecida, seguido de un 37.5% (6) que no está seguro de su respuesta. Solo un 25% (4) está de acuerdo con la pregunta.

Tabla 19. Según Usted, ¿La empresa tiene diseñado parámetros para medir el nivel de desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	5	31,3	31,3	31,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	68,8	68,8	100,0
	De acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 19. Según Usted, ¿La empresa tiene diseñado parámetros para medir el nivel de desempeño?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

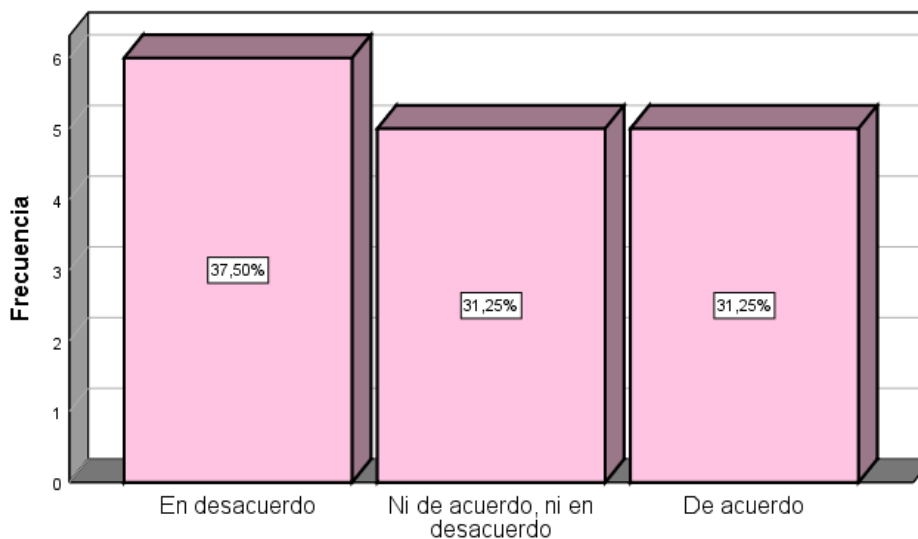
En la tabla 19 se aprecia que, de 16 trabajadores, un 68.8% (11) no está seguro de que la empresa tenga diseñado parámetros para medir el nivel de desempeño, mientras que un 31.3% (5) está en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 20. Según Usted, ¿La Gerencia evalúa constantemente el desempeño de los trabajadores en relación al cumplimiento de los objetivos organizacionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	6	37,5	37,5	37,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	31,3	31,3	68,8
	De acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 20. Según Usted, ¿La Gerencia evalúa constantemente el desempeño de los trabajadores en relación al cumplimiento de los objetivos organizacionales?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

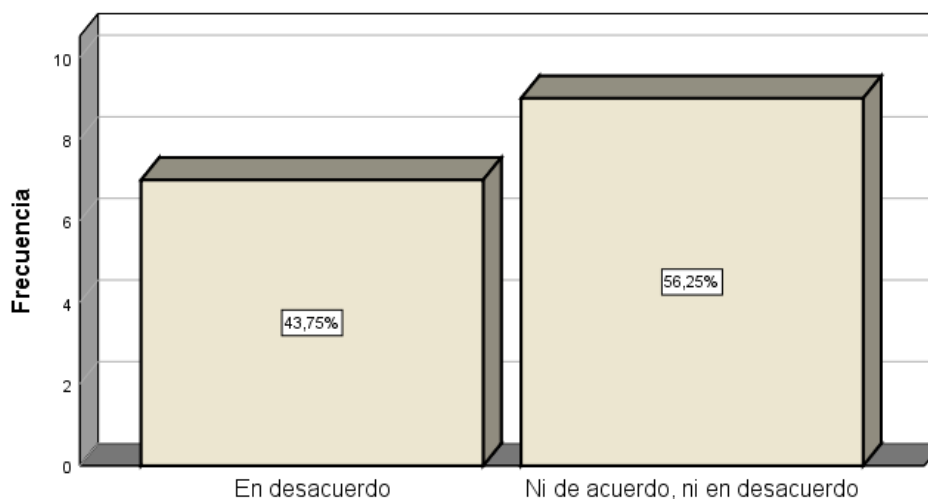
En la tabla 20 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 37.5% (6) refiere que la Gerencia no evalúa constantemente el desempeño de los trabajadores en relación al cumplimiento de los objetivos organizacionales, seguido de un 31.3% (5) que no está seguro de su respuesta, mientras que un 31.3% (5) está de acuerdo con la pregunta.

Tabla 21. Según Usted, ¿Se han implementado los mecanismos para la obtención de información externa e interna para que la Gerencia obtenga los informes necesarios sobre el rendimiento de la empresa en relación con los objetivos organizacionales planteados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	7	43,8	43,8	43,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	56,3	56,3	100,0
	De acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 21. Según Usted, ¿Se han implementado los mecanismos para la obtención de información externa e interna para que la Gerencia obtenga los informes necesarios sobre el rendimiento de la empresa en relación con los objetivos organizacionales planteados?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

En la tabla 21 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 43.8% (7) refiere que no se han implementado los mecanismos para la obtención de información externa e interna para que la Gerencia obtenga los informes necesarios sobre el

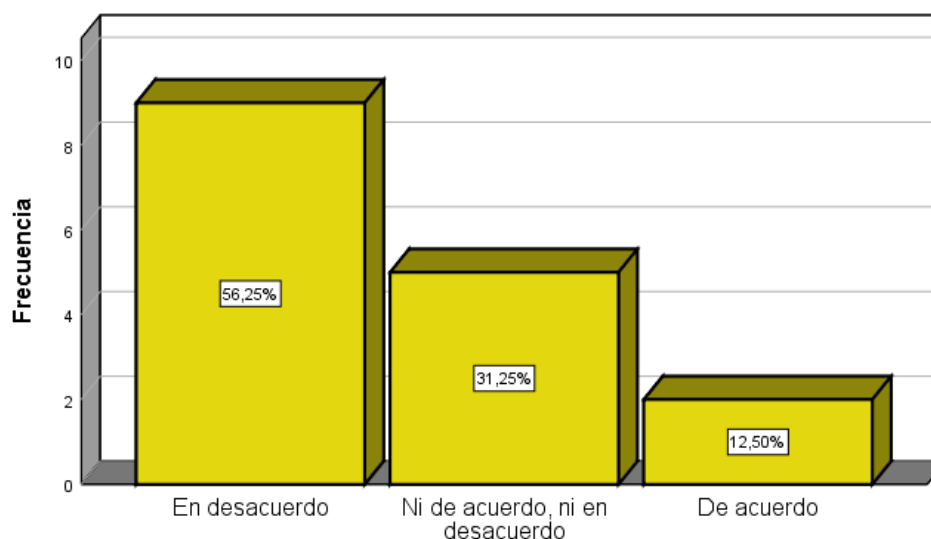
rendimiento de la empresa en relación con los objetivos organizacionales planteados, mientras que un 56.3% (9) no está seguro de su respuesta.

Tabla 22. Según Usted, ¿La información proporcionada a los trabajadores operativos y gerenciales se hace de manera oportuna, confiable y está debidamente detallada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	9	56,3	56,3	56,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	31,3	31,3	87,5
	De acuerdo	2	12,5	12,5	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 22. Según Usted, ¿La información proporcionada a los trabajadores operativos y gerenciales se hace de manera oportuna, confiable y está debidamente detallada?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

En la tabla 22 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 56.3% (9) refiere que la información proporcionada a los trabajadores operativos y gerenciales no se hace de manera oportuna, confiable y está debidamente detallada,

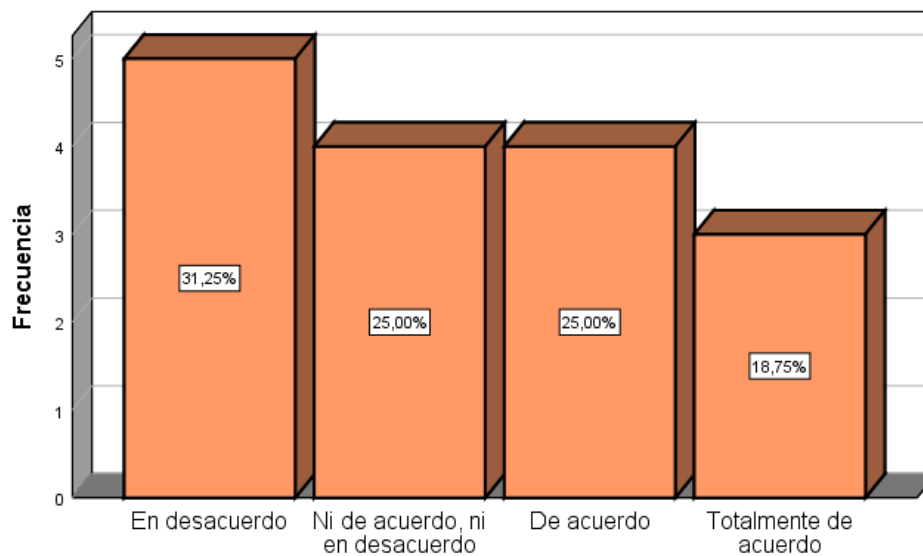
mientras que un 31.3% (5) refiere no están seguros de su respuesta. Solo un 12.5% (2) está de acuerdo con la pregunta.

Tabla 23. Según Usted, ¿Los sistemas de información implementados mejoran la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	5	31,3	31,3	31,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	25,0	25,0	56,3
	De acuerdo	4	25,0	25,0	81,3
	Totalmente de acuerdo	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 23. Según Usted, ¿Los sistemas de información implementados mejoran la toma de decisiones?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

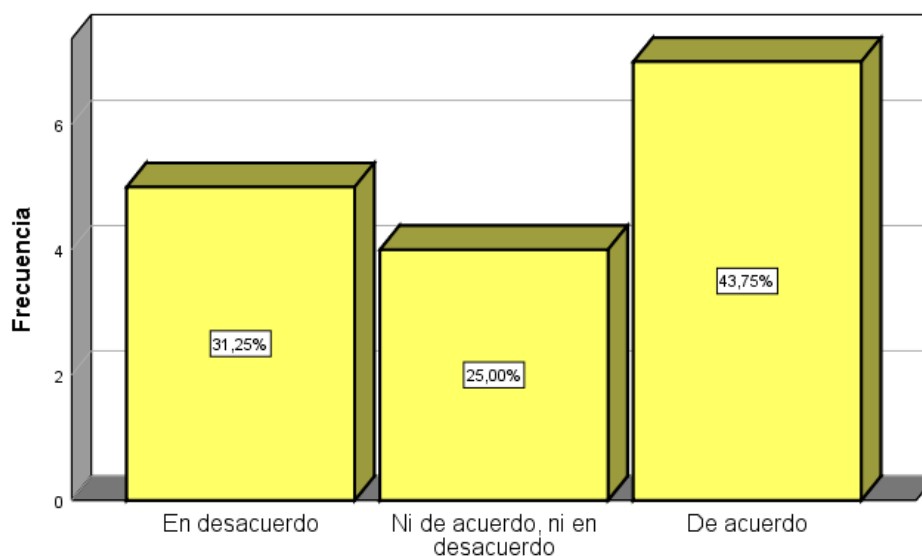
En la tabla 23 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 31.3% (5) refiere que los sistemas de información implementados no mejoran la toma de decisiones, seguido de un 25% (4) que no están seguros de su respuesta. Por otro lado, un 25% (4) está de acuerdo con la pregunta y solo un 18.8% (3) están totalmente de acuerdo.

Tabla 24. Según Usted, ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad de la información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	En desacuerdo	5	31,3	31,3	31,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	25,0	25,0	56,3
	De acuerdo	7	43,8	43,8	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 24. Según Usted, ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad de la información?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

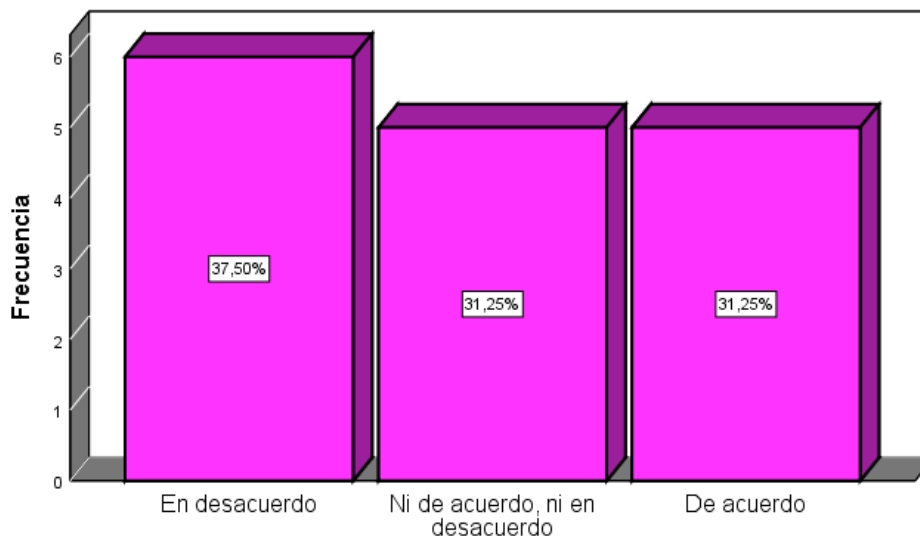
En la tabla 24 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 31.3% (5) refiere que los sistemas de información implementados no aseguran la calidad de la información, seguido de un 25% (4) que no están seguros de su respuesta, mientras que un 43.8% (7) están de acuerdo con la pregunta.

Tabla 25. Según Usted, ¿La Gerencia realiza un seguimiento oportuno y apropiado de la información recibida de los usuarios internos y externos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	6	37,5	37,5	37,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	31,3	31,3	68,8
	De acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 25. Según Usted, ¿La Gerencia realiza un seguimiento oportuno y apropiado de la información recibida de los usuarios internos y externos de la empresa?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

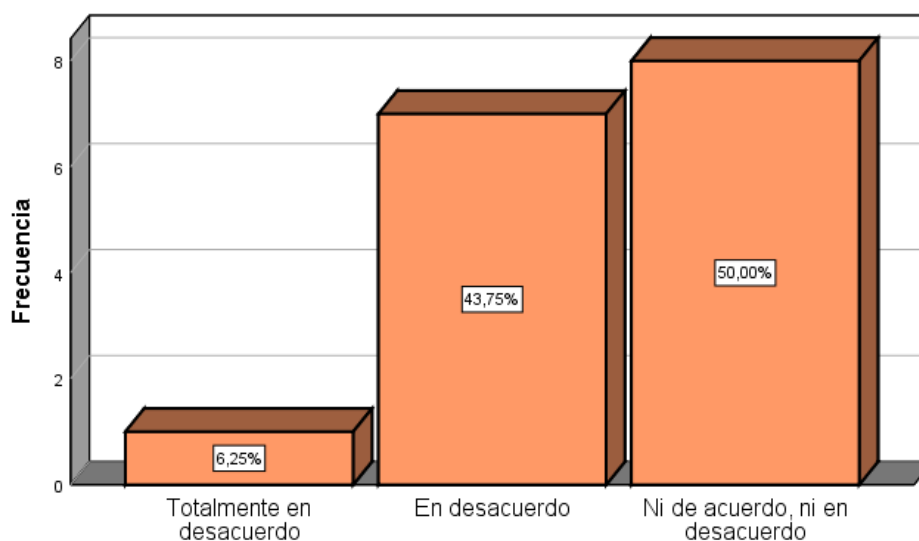
Interpretación:

En la tabla 25 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 37.5% (6) refiere que la Gerencia no realiza un seguimiento oportuno y apropiado de la información recibida de los usuarios internos y externos de la empresa, seguido de un 31.3% (5) que no están seguros de su respuesta., mientras que un 31.3% (5) están de acuerdo con la pregunta.

Tabla 26. Según Usted, ¿La Gerencia ha implementado mecanismos para obtener sugerencias de los trabajadores para mejorar la calidad y eficiencia de los procesos que se llevan a cabo en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	7	43,8	43,8	50,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	50,0	50,0	100,0
	De acuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Totalmente de acuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Total		16	100,0	100,0	

Gráfico 26. Según Usted, ¿La Gerencia ha implementado mecanismos para obtener sugerencias de los trabajadores para mejorar la calidad y eficiencia de los procesos que se llevan a cabo en la empresa?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

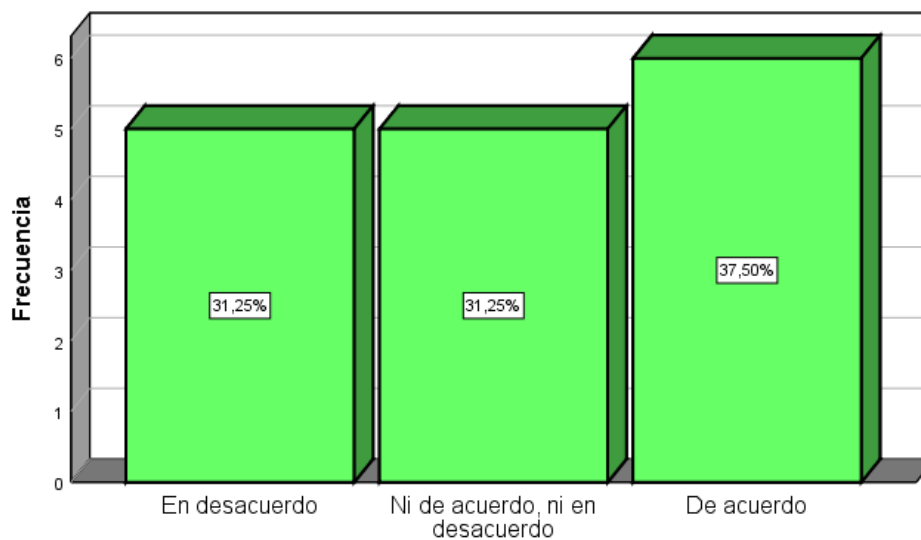
En la tabla 26 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 50% (8) no están seguros de que la Gerencia haya implementado mecanismos para obtener sugerencias de los trabajadores para mejorar la calidad y eficiencia de los procesos que se llevan a cabo en la empresa, seguido de un 43.8% (7) que refieren estar no están de acuerdo con la pregunta., mientras que solo un 6.3% (1) está totalmente en desacuerdo.

Tabla 27. Según Usted, ¿Los canales de comunicación establecidos permiten cumplir con los requerimientos de los usuarios externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	5	31,3	31,3	31,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	31,3	31,3	62,5
	De acuerdo	6	37,5	37,5	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 27. Según Usted, ¿Los canales de comunicación establecidos permiten cumplir con los requerimientos de los usuarios externos?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

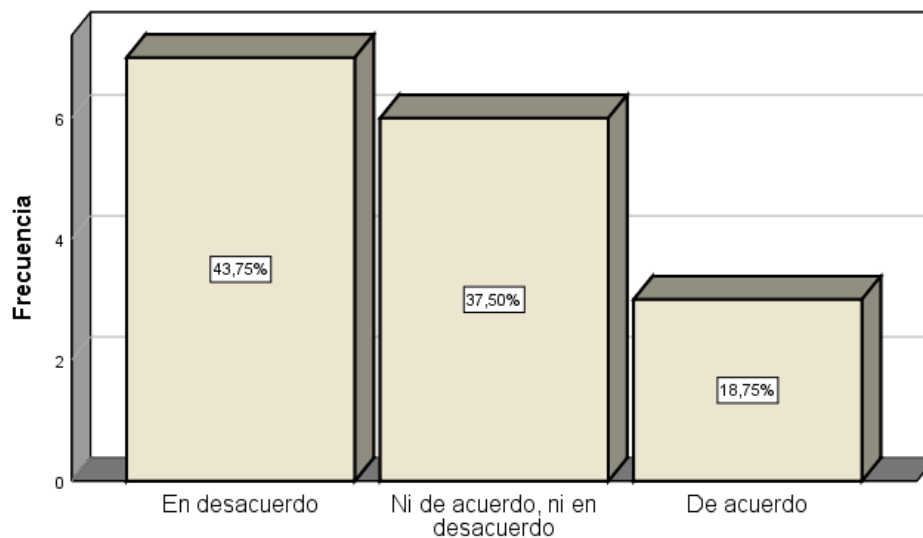
En la tabla 27 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 31.3% (5) refieren que los canales de comunicación establecidos no permiten cumplir con los requerimientos de los usuarios externos, seguido de un 31.3% (5) que no están seguros de su respuesta, mientras que un 37.5% (6) están de acuerdo con la pregunta.

Tabla 28. Según Usted, ¿Los canales de comunicación interna establecidas transmiten adecuadamente a los trabajadores los objetivos y valores estratégicos de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	En desacuerdo	7	43,8	43,8	43,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	37,5	37,5	81,3
	De acuerdo	3	18,8	18,8	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 28. Según Usted, ¿Los canales de comunicación interna establecidos transmiten adecuadamente a los trabajadores los objetivos y valores estratégicos de la organización?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

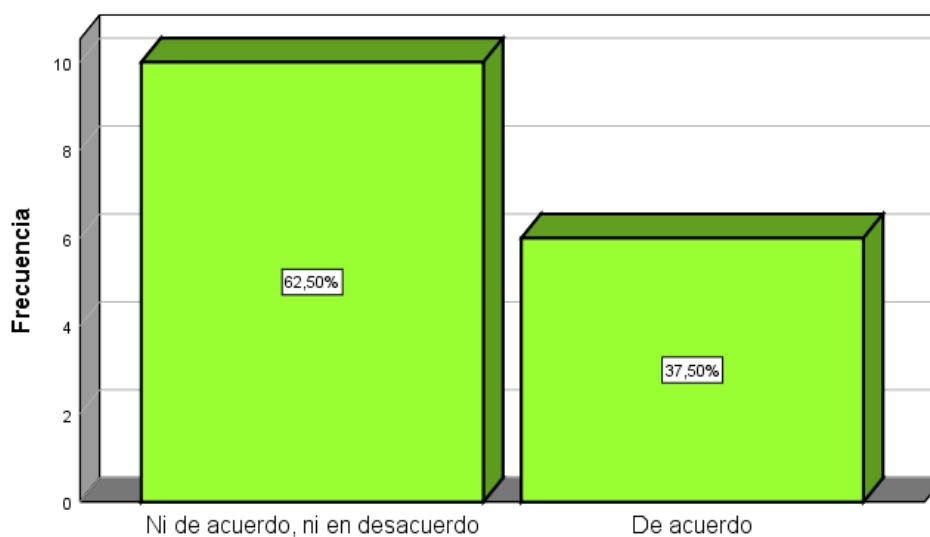
En la tabla 28 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 43.8% (7) refieren que los canales de comunicación interna establecidos no transmiten adecuadamente a los trabajadores los objetivos y valores estratégicos de la organización, seguido de un 37.5% (6) que no están seguros de su respuesta. Solo un 18.8% (3) están de acuerdo con la pregunta.

Tabla 29. Según Usted, ¿La empresa contrata a una auditoría externa anualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	62,5	62,5	62,5
	De acuerdo	6	37,5	37,5	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 29. Según Usted, ¿La empresa contrata a una auditoría externa anualmente?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

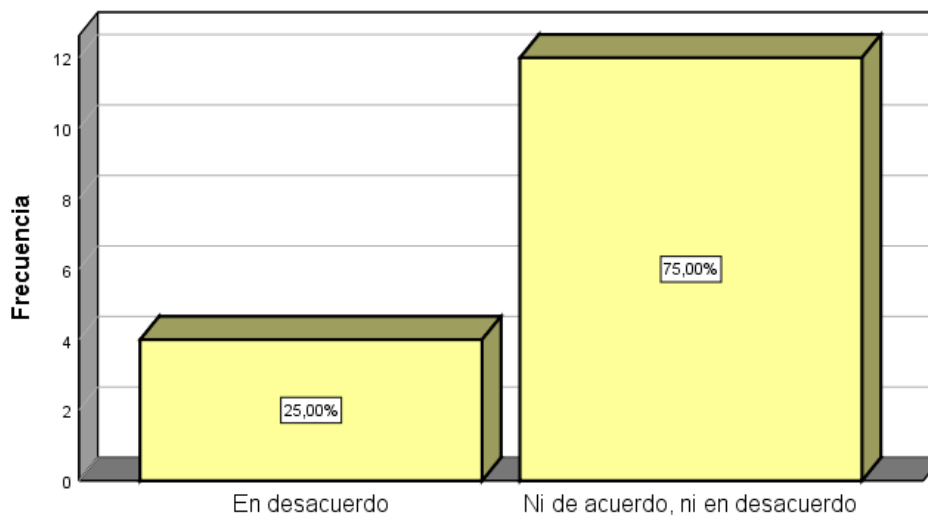
En la tabla 29 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 62.5% (10) refieren que o están seguros de que la empresa contrata a una auditoría externa anualmente, seguido de un 37.5% (6) que refiere estar de acuerdo con la pregunta.

Tabla 30. Según Usted, ¿Los auditores (internos y/o externos) tienen acceso a toda la información requerida para ejercer su función?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	4	25,0	25,0	25,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	75,0	75,0	100,0
	De acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 30. Según Usted, ¿Los auditores (internos y/o externos) tienen acceso a toda la información requerida para ejercer su función?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

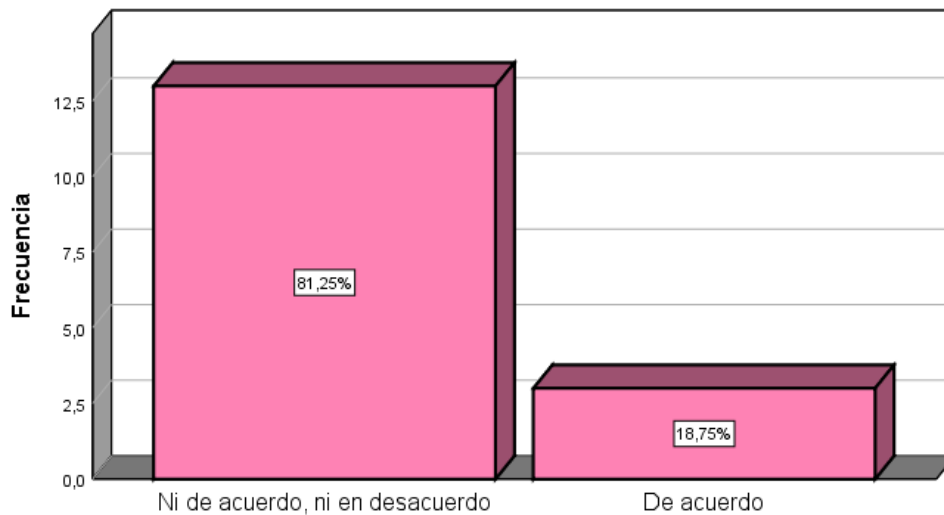
En la tabla 30 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 75% (12) no están seguros de que la empresa contrate a una auditoría externa anualmente, seguido de un 25% (4) que refiere no estar de acuerdo con la pregunta.

Tabla 31. Según Usted, ¿La Gerencia implementa las recomendaciones de las deficiencias del Control Interno hechas por los auditores con el fin de mejorar la gestión de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	81,3	81,3	81,3
	De acuerdo	3	18,8	18,8	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 31. Según Usted, ¿La Gerencia implementa las recomendaciones de las deficiencias del Control Interno hechas por los auditores con el fin de mejorar la gestión de la empresa?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

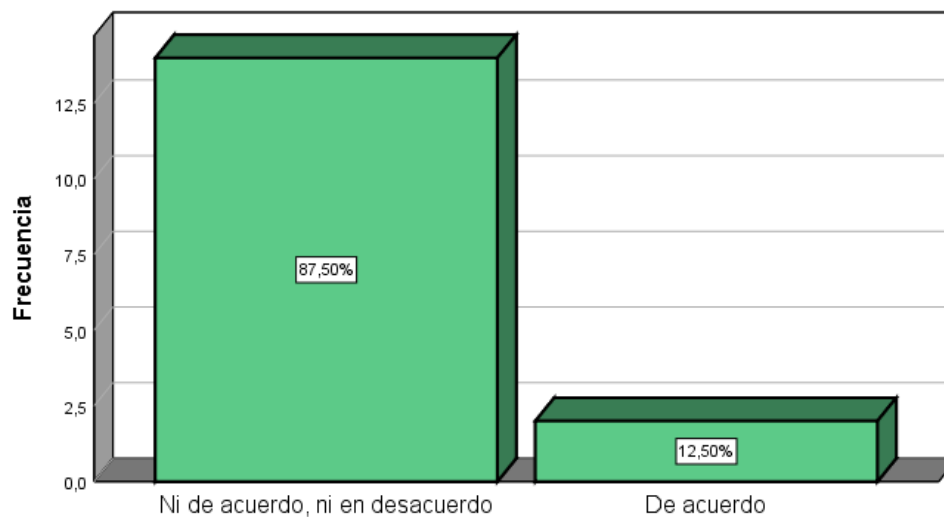
En la tabla 31 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 81.25.5% (13) refiere que la Gerencia no implementa de forma regular las recomendaciones de las deficiencias del Control Interno hechas por los auditores con el fin de mejorar la gestión de la empresa, seguido de un 18.75% (3) que refiere que sí están de acuerdo con la pregunta.

Tabla 32. Según Usted, ¿Se analizan y ejecutan oportunamente las recomendaciones del Control Interno hechas por los auditores externos y/o internos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	87,5	87,5	87,5
	De acuerdo	2	12,5	12,5	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 32. Según Usted, ¿Se analizan y ejecutan oportunamente las recomendaciones del Control Interno hechas por los auditores externos y/o internos?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

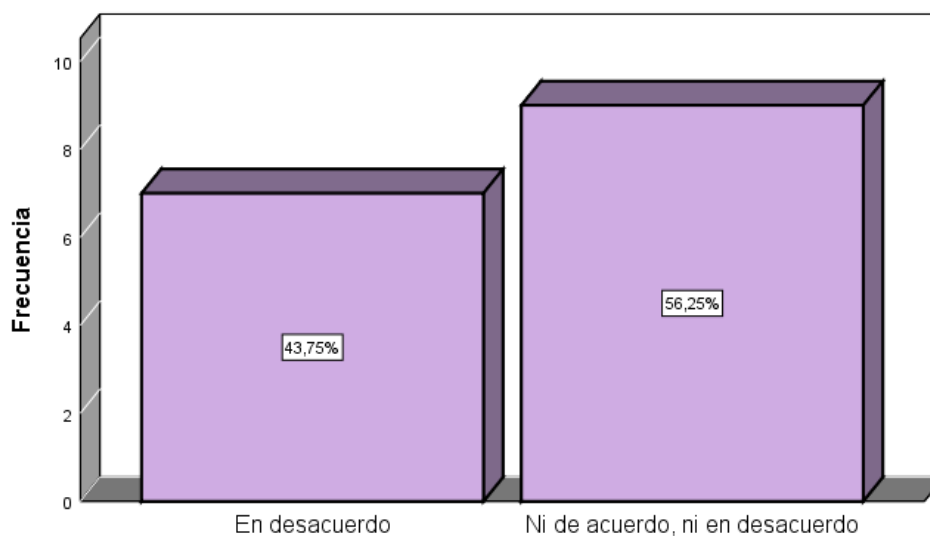
En la tabla 32 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 87.5% (14) no están seguros de que se analicen y ejecuten oportunamente las recomendaciones del Control Interno hechas por los auditores externos y/o internos, seguido de un 12.5% (2) que refiere estar de acuerdo con la pregunta.

Tabla 33. Según Usted, ¿La empresa cumple con las metas propuestas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	7	43,8	43,8	43,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	56,3	56,3	100,0
	De acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 33. Según Usted, ¿La empresa cumple con las metas propuestas?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

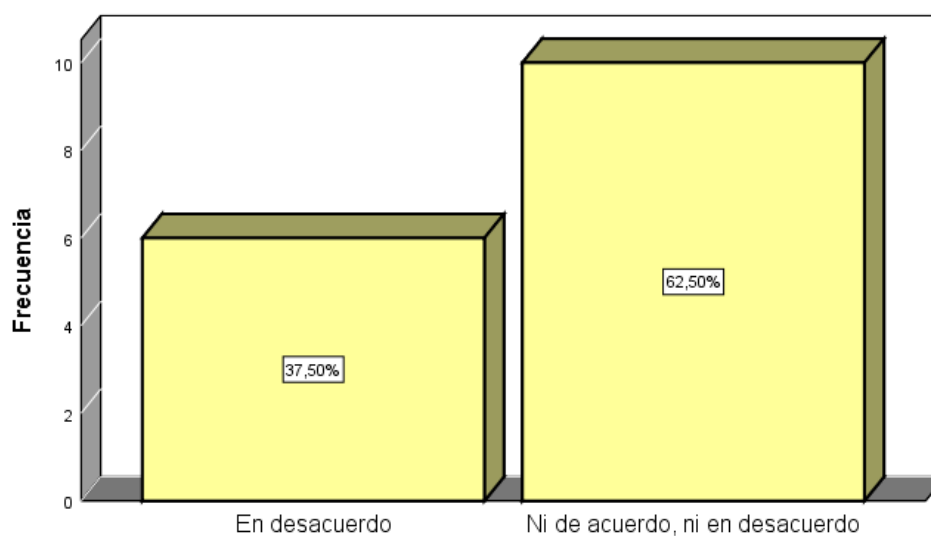
En la tabla 33 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 56.25% (9) refiere que a veces la empresa cumple con las metas propuestas, seguido de un 43.75% (7) que refiere estar en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 34. Según Usted, ¿Se establecen procedimientos idóneos para alcanzar las metas propuestas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	6	37,5	37,5	37,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	62,5	62,5	100,0
	De acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 34. Según Usted, ¿Se establecen procedimientos idóneos para alcanzar las metas propuestas?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

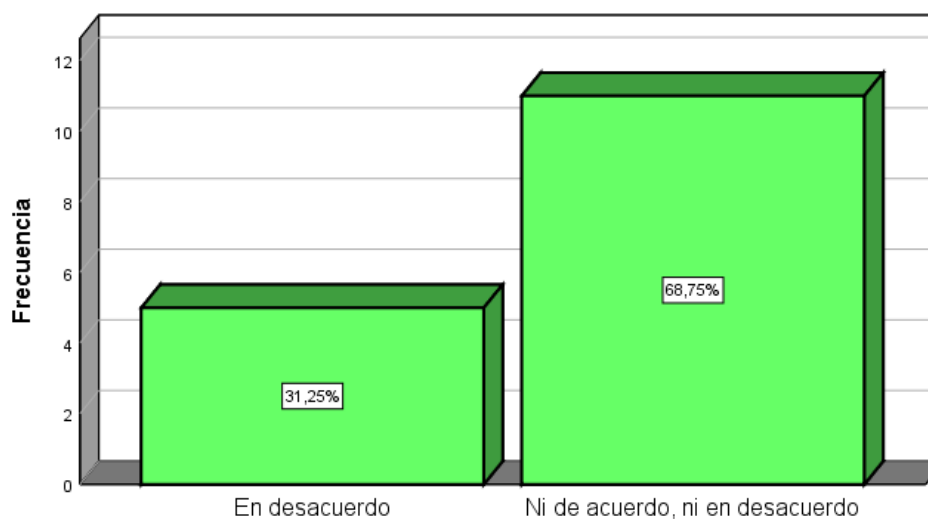
En la tabla 34 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 62.5% (10) no están seguros de que se establezcan procedimientos idóneos para alcanzar las metas propuestas, seguido de un 37.50% (6) que refiere estar en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 35. Según Usted, ¿La Gerencia ha implementado estrategias para que los trabajadores se sientan más involucrados con la misión de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	En desacuerdo	5	31,3	31,3	31,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	68,8	68,8	100,0
	De acuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Totalmente de acuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 35. Según Usted, ¿La Gerencia ha implementado estrategias para que los trabajadores se sientan más involucrados con la misión de la empresa?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

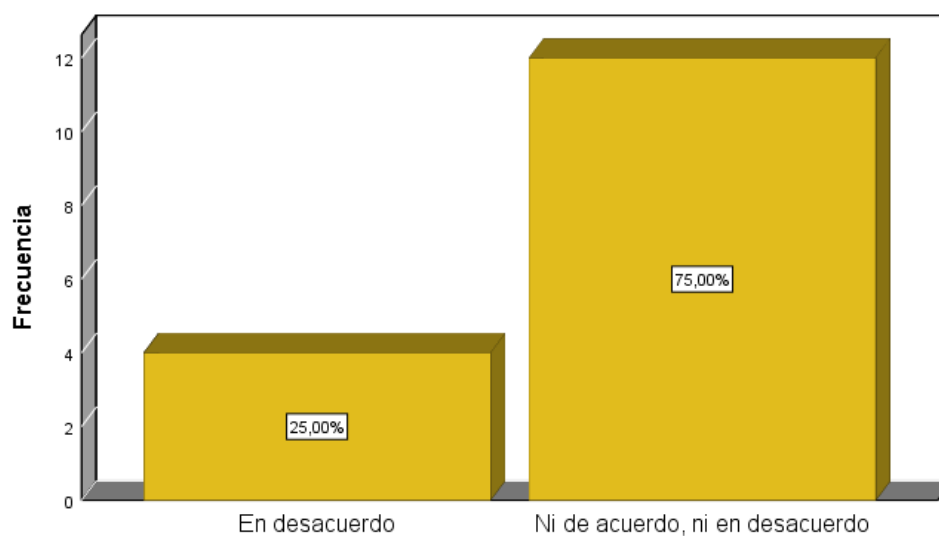
En la tabla 35 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 68.8% (11) refiere que la Gerencia no implementa regularmente estrategias para que los trabajadores se sientan involucrados con la misión de la empresa, seguido de un 31.3% (5) que refiere estar en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 36. Según Usted, ¿Los trabajadores operativos están capacitados adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	4	25,0	25,0	25,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	75,0	75,0	100,0
	De acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 36. Según Usted, ¿Los trabajadores operativos están capacitados adecuadamente?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

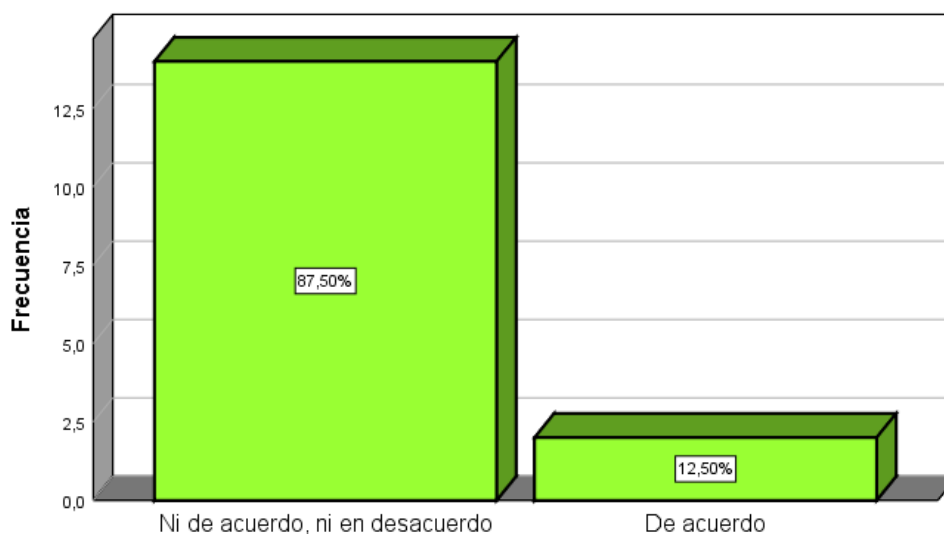
En la tabla 36 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 75.00% (12) refieren que no están seguros de que los trabajadores operativos estén capacitados adecuadamente, mientras que solo un 25% (4) refieren estar en desacuerdo con la pregunta.

Tabla 37. Según Usted, ¿El Gerente valora la capacidad de iniciativa y creatividad del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	87,5	87,5	87,5
	De acuerdo	2	12,5	12,5	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 37. Según Usted, ¿El Gerente valora la capacidad de iniciativa y creatividad del personal?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

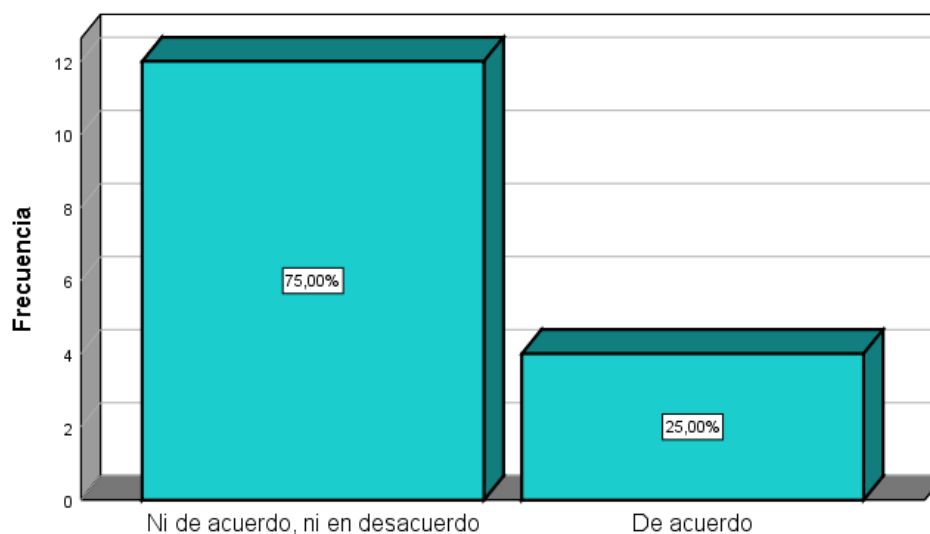
En la tabla 37 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 87.5% (14) refieren que a veces el Gerente valora la capacidad de iniciativa y creatividad del personal, seguido de un 12.5% (2) que refiere estar de acuerdo con la pregunta.

Tabla 38. Según Usted, ¿Existe motivación hacia los trabajadores para cumplirlos objetivos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	75,0	75,0	75,0
	De acuerdo	4	25,0	25,0	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 38. Según Usted, ¿Existe motivación hacia los trabajadores para cumplirlos objetivos de la empresa?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

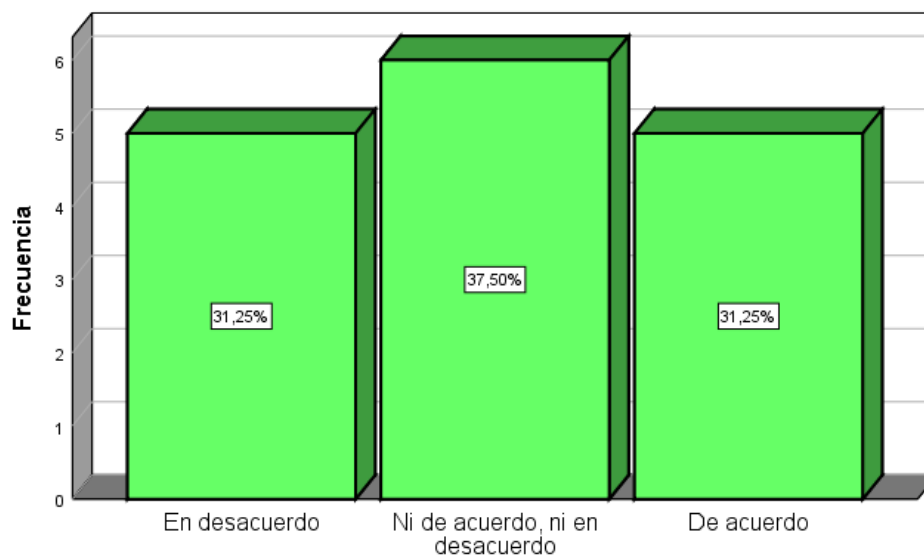
En la tabla 38 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 75.00% (12) refieren no estar seguros de que exista motivación hacia los trabajadores para cumplir los objetivos de la empresa, seguido de un 25% (4) que refiere estar de acuerdo con la pregunta.

Tabla 39. Según Usted, ¿El control interno implementado por la empresa permite el cumplimiento de objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	5	31,3	31,3	31,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	37,5	37,5	68,8
	De acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 39. Según Usted, ¿El control interno implementado por la empresa permite el cumplimiento de objetivos?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

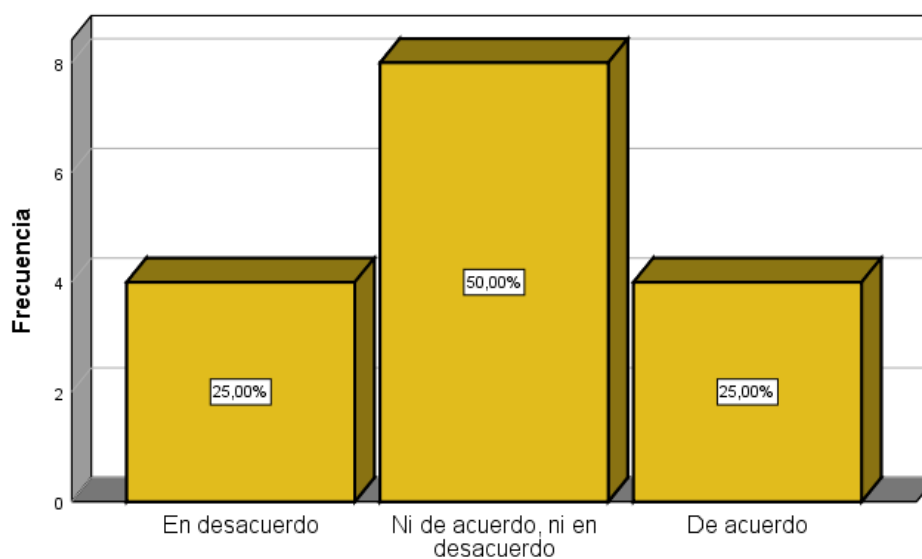
En la tabla 39 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 37.50% (6) refieren que no siempre el control interno implementado por la empresa permite el cumplimiento de objetivos, seguido de un 31.3% (5) que refiere estar en desacuerdo con la pregunta, mientras un 31.3% (5) refiere estar de acuerdo.

Tabla 40. Según Usted, ¿Se ejecutan adecuadamente los sistemas de supervisión y evaluación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En desacuerdo	4	25,0	25,0	25,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	50,0	50,0	75,0
	De acuerdo	4	25,0	25,0	100,0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Total		16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 40. Según Usted, ¿Se ejecutan adecuadamente los sistemas de supervisión y evaluación?



Fuente: IBM SPSS Statistics 25.

Interpretación:

En la tabla 40 se aprecia que, de 16 trabajadores, el 50.00% (8) refieren no estar seguros de que se ejecuten adecuadamente los sistemas de supervisión y evaluación, seguido de un 25% (4) que refiere estar en desacuerdo con la pregunta, mientras de un 25% (4) refiere estar de acuerdo.

1. Pruebas de Hipótesis

RHO Spearman es un coeficiente que mide la asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. (Martínez Ortega, R.M. et al., 2009)

Martínez Ortega, R.M. et al., (2009) afirma:

Fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

en donde $d_i = r_{xi} - r_{yi}$ es la diferencia entre los rangos de X e Y.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n^3 - n}$$

Otra variante de la fórmula expresada es:⁶

Donde

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

n = N° de datos

X = Control Interno

Y = Gestión Administrativa

Interpretación de la correlación:

Escala 1: El coeficiente de correlación oscila entre -1 y +1, el valor 0 que indica que no existe asociación lineal entre las dos variables en estudio.

Escala 2: Correlación negativa perfecta.....	-1
Correlación negativa fuerte moderada débil.....	-0,5
Ninguna correlación.....	0
Correlación positiva moderada Fuerte.....	+0,5
Correlación positiva perfecta.....	+ 1,1

Escala 3:

- 1) Perfecta $R = 1$
- 2) Excelente $R = 0.9 \leq R < 1$
- 3) Buena $R = 0.8 \leq R < 0.9$
- 4) Regular $R = 0.5 \leq R < 0.8$
- 5) Mala $R < 0.5$ (6)

Escala 4: Rango Relación

- | | |
|-------------|---------------------------|
| 0 – 0,25: | Escasa o nula |
| 0,26-0,50: | Débil |
| 0,51- 0,75: | Entre moderada y fuerte |
| 0,76- 1,00: | Entre fuerte y perfecta 5 |

2. Estadística de Prueba de Hipótesis

Se realizó el análisis mediante la prueba estadística de RHO Spearman de las variables establecidas, usando el programa estadístico IBM SPSS Statistics 25, con el fin de mostrar la relación significativa entre las variables X: Control Interno, con la variable Y: Gestión Administrativa.

2.1. Contrastación de la Hipótesis General

Ha. Existe relación significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

Ho. No existe relación significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

Tabla N° 41: Correlación de la Hipótesis General

Correlaciones			VI	VD
Rho de Spearman	VI	Coefficiente de correlación	1,000	,985**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	VD	Coefficiente de correlación	,985**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS Statistics 25

Interpretación:

En la tabla 41, los resultados del análisis estadístico muestran una relación $r = 0,985$ entre las variables: Control Interno y Gestión Administrativa, indicándonos que existe una relación positiva y con un nivel de correlación alta. La significancia de $\rho=0,000$ muestra que ρ es menor a 0.05, lo que señala que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que existe una relación significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

2.2. Contrastación de la Hipótesis Específica 1:

Ha. Existe relación significativa entre el Ambiente de Control y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

Ho. No existe relación significativa entre el Ambiente de Control y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

Tabla N° 42: Correlación de la Hipótesis Específica 1

Correlaciones			D1	VD
Rho de Spearman	D1	Coefficiente de correlación	1,000	,988**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	VD	Coefficiente de correlación	,988**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS Statistics 25

Interpretación:

En la tabla 42, los resultados del análisis estadístico muestran una relación $r = 0,988$ entre las variables: Ambiente de Control y Gestión Administrativa, indicándonos que existe una relación positiva y con un nivel de correlación alta. La significancia de $\rho=0,000$ muestra que ρ es menor a 0.05, lo que señala que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que existe una relación significativa entre el Ambiente de Control y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

2.3. Contrastación de la Hipótesis Específica 2:

Ha. Existe relación significativa entre la Evaluación de Riesgos y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

Ho. No existe relación significativa entre la Evaluación de Riesgos y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

Tabla N° 43: Correlación de la Hipótesis Específica 2

			Correlaciones	
			D2	VD
Rho de Spearman	D2	Coefficiente de correlación	1,000	,986**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	VD	Coefficiente de correlación	,986**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS Statistics 25

Interpretación:

En la tabla 43, los resultados del análisis estadístico muestran una relación $r = 0,986$ entre las variables: Evaluación de Riesgos y Gestión Administrativa, indicándonos que existe una relación positiva y con un nivel de correlación alta. La significancia de $\rho=0,000$ muestra que ρ es menor a 0.05, lo que señala que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que existe una relación significativa entre la Evaluación de Riesgos y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

2.4. Contrastación de la Hipótesis Específica 3:

Ha. Existe relación significativa entre las Actividades de Control y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

Ho. No existe relación significativa entre las Actividades de Control y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

Tabla N° 44: Correlación de la Hipótesis Específica 3

		Correlaciones		
			D3	VD
Rho de Spearman	D3	Coefficiente de correlación	1,000	,981**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	VD	Coefficiente de correlación	,981**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS Statistics 25

Interpretación:

En la tabla 44, los resultados del análisis estadístico muestran una relación $r = 0,981$ entre las variables: Actividades de Control y Gestión Administrativa, indicándonos que existe una relación positiva y con un nivel de correlación alta. La significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que señala que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que existe una relación significativa entre las Actividades de Control y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

2.5. Contrastación de la Hipótesis Específica 4:

Ha. Existe relación significativa entre la Información y Comunicación y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

Ho. No existe relación significativa entre la Información y Comunicación y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

Tabla N° 45: Correlación de la Hipótesis Específica 4

Correlaciones			D4	VD
Rho de Spearman	D4	Coefficiente de correlación	1,000	,979**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	VD	Coefficiente de correlación	,979**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS Statistics 25

Interpretación:

En la tabla 45, los resultados del análisis estadístico muestran una relación $r = 0,979$ entre las variables: Información y Comunicación y Gestión Administrativa, indicándonos que existe una relación positiva y con un nivel de correlación alta. La significancia de $\rho=0,000$ muestra que ρ es menor a 0.05, lo que señala que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que existe una relación significativa entre la Información y Comunicación y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

2.6. Contrastación de la Hipótesis Específica 5:

Ha. Existe relación significativa entre el Monitoreo y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

Ho. No existe relación significativa entre el Monitoreo y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

Tabla N° 46: Correlación de la Hipótesis Específica 5

Correlaciones			D5	VD
Rho de Spearman	D5	Coefficiente de correlación	1,000	,954**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	VD	Coefficiente de correlación	,954**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS Statistics 25

Interpretación:

En la tabla 46, los resultados del análisis estadístico muestran una relación $r = 0,954$ entre las variables: Monitoreo y Gestión Administrativa, indicándonos que existe una relación positiva y con un nivel de correlación alta. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0.05 , lo que señala que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que existe una relación significativa entre el Monitoreo y la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., 2018.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La hipótesis general de la presente investigación fue determinar si el Control Interno influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018. De los resultados obtenidos mediante el cuestionario realizado a los trabajadores de esta empresa, se determinó a través de la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, que sí existe una relación significativa entre el Control Interno (Variable independiente), y la Gestión Administrativa (Variable dependiente). Esto confirma la hipótesis general., pues mediante los resultados obtenidos del análisis estadístico, se muestra una relación $r = 0,985$ entre las variables, lo cual indica que existe una relación positiva y con un nivel de correlación alta.

Según la hipótesis específica 1, la cual fue determinar si el Ambiente de Control influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018; aplicamos el coeficiente de correlación de Spearman, el cual nos muestra que sí existe una relación significativa entre el Ambiente de Control y la Gestión Administrativa. Esto confirma la hipótesis general., pues mediante los resultados obtenidos del análisis estadístico, se muestra una relación $r = 0,988$ entre las variables, lo cual indica que existe una relación positiva y con un nivel de correlación alta.

Según la hipótesis específica 2, la cual fue determinar si el Evaluación de Riesgos influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018; aplicamos el coeficiente de correlación de Spearman, el cual nos muestra que sí existe una relación significativa entre la Evaluación de Riesgos y la Gestión Administrativa. Esto confirma la hipótesis general., pues mediante los resultados obtenidos del análisis estadístico, se muestra una relación $r = 0,986$ entre las variables, lo cual indica que existe una relación positiva y con un nivel de correlación alta.

Según la hipótesis específica 3, la cual fue determinar si las Actividades de Control influyen en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018; aplicamos el coeficiente de correlación de Spearman, el cual nos muestra que sí existe una relación significativa entre las Actividades de Control y la Gestión Administrativa. Esto confirma la hipótesis general., pues mediante los resultados obtenidos del análisis estadístico, se muestra una relación $r = 0,981$ entre las variables, lo cual indica que existe una relación positiva y con un nivel de correlación alta.

Según la hipótesis específica 4, la cual fue determinar si la Información y Comunicación influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018; aplicamos el coeficiente de correlación de Spearman, el cual nos muestra que sí existe una relación significativa entre la Información y Comunicación y la Gestión Administrativa. Esto confirma la hipótesis general., pues mediante los resultados obtenidos del análisis estadístico, se muestra una relación $r = 0,979$ entre las variables, lo cual indica que existe una relación positiva y con un nivel de correlación alta.

Según la hipótesis específica 5, la cual fue determinar si el Monitoreo influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018; aplicamos el coeficiente de correlación de Spearman, el cual nos muestra que sí existe una relación significativa entre el Monitoreo y la Gestión Administrativa. Esto confirma la hipótesis general., pues mediante los resultados obtenidos del análisis estadístico, se muestra una relación $r = 0,954$ entre las variables, lo cual indica que existe una relación positiva y con un nivel de correlación alta.

Estos resultados están relacionados a lo que afirman los autores Cadillo, E. (2017), en su tesis titulada “*Control Interno y la Gestión Administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, Lima 2016.*”; Melgarejo, N. (2017), en su tesis titulada “*Control Interno y Gestión Administrativa según trabajadores de la Municipalidad*

Provincial de Chota, 2016.”; Urbina, M. (2016), en su tesis titulada “*El Sistema de Control Interno Contable y su incidencia en la Gestión Administrativa y Financiera de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2015*” y Valera, N. E. (2017), en su tesis titulada “*Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, 2016.*” Estos autores concluyeron que existe una relación significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa.

Mediante el cuestionario aplicado a 16 trabajadores de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L. y la aplicación de cuestionarios sobre el Control Interno y la Gestión Administrativa, se logró identificar las siguientes deficiencias: La constructora Corporación ETA, no cuenta con un Manual de Organización que defina su estructura organizacional y la descripción de las funciones de los puestos de trabajo. Además, no se llevan a cabo evaluaciones del nivel de desempeño de los trabajadores para medir su eficiencia, así como la retroalimentación correctiva. Estos problemas se originan porque no hay una adecuada delegación y control de actividades; así como también, por un mal manejo del flujo de la información y los recursos tanto financieros, tecnológicos como humanos; lo que ha dificultado el manejo eficiente de estos. También, ha ocasionado que exista duplicidad y sobrecarga de tareas, que los trabajadores no sepan de una forma precisa cuáles son sus actividades y responsabilidades, y que en algunas ocasiones haya un retraso en el cronograma de actividades y tiempos de ejecución de obras, debido a la falta de comunicación y organización entre las áreas de la empresa.

4.2 Conclusiones

Se concluye mediante la aplicación de la prueba estadística de correlación de Spearman, que existe una relación significativa y un nivel de correlación alta entre El Control Interno (Variable Independiente) y la Gestión Administrativa (Variable Dependiente). De esta manera se comprueba que el Control Interno influye en la Gestión Administrativa. También se pudo

determinar que no se están cumpliendo como debería ser con la Gestión Administrativa, por tanto, no han implementado un adecuado Control Interno.

Con respecto al objetivo general, se puede concluir que el Control Interno influye en la gestión administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L.

Según al objetivo 1, el cual es determinar de qué manera el Ambiente de Control influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018, se ha concluido que el Control Interno tiene un alto grado de influencia en la Gestión Administrativa, pues si la empresa no establece formalmente un manual de organización, de procedimientos y de funciones, no se podrá delimitar las responsabilidades de cada uno de los empleados de la empresa, y sus procesos internos no serían óptimos.

Según el objetivo 2, el cual es determinar de qué manera la Evaluación de Riesgo influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018, se ha concluido que la empresa no establece medidas de control preventivo y correctivo ante los riesgos que puedan surgir.

Según el objetivo 3, el cual es determinar de qué manera las Actividades de Control influyen en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018., se concluyó que no existe una comunicación efectiva entre los trabajadores y sus superiores, lo cual genera un retraso en el cronograma de actividades y tiempos de ejecución de obras.

Según el objetivo 4, el cual es determinar de qué manera la Información y Comunicación influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018., se concluyó que la Gerencia no transmite de manera eficaz los objetivos organizacionales a los trabajadores de la empresa.

Según el objetivo 5, el cual es determinar de qué manera el Monitoreo influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de

Lurigancho,2018., se concluye que hace falta una mejor supervisión de los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros de la empresa.

REFERENCIAS

- Alvarado, K. M. & Chiquito, O. A. (2015). *Análisis de la Gestión Administrativa de las PYMES Agroindustriales en Guayaquil, periodo 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Arceda, S. (2015). *Efectividad de los procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la empresa agrícola "Jacinto López S.A." del Municipio de Jinotega durante el año 2014*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa - Nicaragua.
- Auditoría Especial de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Control (s.f.). *Guía de Autoevaluación de Riesgos en el Sector Público*. Recuperado de: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_mex_ane_64.pdf
- Balla, I. M. & López, K. J. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las empresas del Ecuador*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Estatal De Milagro, Ecuador.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. México: Pearson Educación.
- Blandez Ricalde, M. D. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Digital Unid.
- Cadillo, E. (2017). *Control interno y la Gestión Administrativa según el personal de la Sede Central de los Servicios Postales del Perú, Lima 2016*. (Tesis de Postgrado). Universidad César Vallejo (Lima- Perú)
- Calderón Hernández, G. (2003). *Dirección de Recursos Humanos y Competitividad*. Recuperado de: <https://www.science/article/pii/S123592307700098.pdf>
- Camacho, L. (2014). *Componente de Gestión Administrativa: Programa de Diseño Industrial 2014*. Recuperado de:

https://www.utadeo.edu.co/files/collections/documents/field_attached_file/componente_de_gestion_administrativa_2014.pdf

Cano Plata, C.A. (2017). *La Administración y el Proceso Administrativo*. Recuperado de:

<http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>

Carro Paz, R. & González Gómez, D. (s.f.). *Normas HACCP: Sistema de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos*. Recuperado de: <https://www.nulan.mdp.edu.ar.pdf>

Coque, D. C. (2016). *La Gestión Administrativa y su impacto en la Rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato*. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.

Cordero, K. Y. & Castillo, C. M. (2016). *El Control Interno como herramienta para mejorar la rentabilidad en IMEDCORP S.A.* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil – Ecuador.

Corral, Y. (2010). Diseño de cuestionarios para recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 20 (36), 152-167. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf>

Chumpitazi, F. P. (2019). *Gestión Administrativa y el Desempeño docente según la percepción de los estudiantes del turno mañana en un centro de idiomas de Lima Metropolitana, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú.

Del Toro Ríos, J. C. et al. (2005). *Programa de Preparación Económica para Cuadros II*. Comité Académico Nacional. La Habana: Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (CECOFIS).

Díaz, V. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística para médicos, odontólogos y estudiantes de Ciencias de la Salud*. Chile: RIL editores.

- García, I. (2017). *El Control Interno como herramienta para la Administración de Riesgos en las PYMES*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- González, J. R. (2015). *Sistemas de Control Interno*. México: Pearson Educación.
- Goodstein, L.D. et al. (1998). *Planeación Estratégica Aplicada*. Colombia: Mc Graw Hill
- Guzmán, K. E., & Vera, M. S. (2015). *El Control Interno como parte de la Gestión Administrativa y Financiera de los Centros de Atención y Cuidado Diario. Caso: Centro de Atención y Cuidado Diario "El Pedregal" de Guayaquil*. (Tesis de Grado). Universidad Politécnica Salesiana - Sede Guayaquil, Ecuador.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Juárez, M. V. (2017). *El Control Interno como herramienta para mitigar la corrupción en una dependencia pública*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- La Red, D. L. (2017). ¿Cuáles son los métodos preferidos para el modelado de preferencias? – Estudio de la comparación entre pares frente a la valoración directa. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies(IJISEBC)*, 4 (1), 7-20. Recuperado de <https://dialnet-CualesSonLosMetodosPreferidosParaElModeladoDePrefe-6040459.pdf>
- Ledesma, H.M. & Fernández, V.H. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos en las Pymes. Sus funciones estratégicas y operativas*. Recuperado de: <http://fhu.unse.edu.ar/carreras/rcifra/c4/3ledesma-fernandez.pdf>
- López, P. L. (2004). Población, Muestra Y Muestreo. *Punto Cero*, 9 (8), 69-74. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

- Malhotra, N. K. (2004). *Investigación De Mercados: Un Enfoque Aplicado*. México: Pearson Educación.
- Martínez Ortega, R.M. et al. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Haban Cienc Méd La Habana. Vol. VIII (No. 2)*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017.pdf
- Melgarejo, N. (2017). *Control Interno y Gestión Administrativa según trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2016*. (Tesis de Postgrado). Universidad César Vallejo, Lima- Perú.
- Mendoza, A. A. (2018). *Gestión Administrativa y su incidencia en la Innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta - Ecuador*. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú.
- Monje, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa Y Cualitativa: Guía didáctica*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Pérez, M. I. (2017). *Gestión Administrativa y Clima Institucional según el personal del Área de Gestión Administrativa UGEL 07, Lima 2014*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima- Perú.
- Pérez, S. et al. (2014). Factores que impactan la competitividad de empresas constructoras de viviendas en Mexicali, Baja California, México. *Revista global de negocio*, 2 (3), 79-90.
- Poaquiza, A. (2016). *El Control Interno en la Gestión Administrativa y Financiera en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Cevallos*. (Tesis de Grado). Universidad Técnica De Ambato – Ecuador.

Quinaluisa N.V. et al. (2018). *El Control Interno y sus herramientas de aplicación entre*

COSO y *COCO*. Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

Salkind, N. (1999). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Sánchez Villamil, D. N. et al. (2014). *El Proceso Administrativo: Factor determinante en*

las Mipymes colombianas del siglo XXI. Recuperado de:

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/cic-7docs/1.16.pdf>

Sirlopú, K. A. (2017). *Gestión Administrativa y Motivación Laboral de los trabajadores del*

Restaurante Temático Rincón Cervecerero. (Tesis de Licenciatura). Universidad César

Vallejo, Lima- Perú.

Sistema Integral de Información de Comercio Exterior. (2015). *El Sector Construcción en los*

países de Latinoamérica. Recuperado de:

<http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/sectoresproductivos/El%20sector%20construccion%20en%20los%20pa%C3%ADses%20de%20Latinoamerica%202015.pdf>

Solís, V. J. (2018). *La Gestión Administrativa y su incidencia en la Sostenibilidad Financiera*

de las PYMES formales del sector manufacturero de la Provincia de Manabí-

República del Ecuador. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional Mayor de San

Marcos, Lima- Perú.

Ugalde Binda, N. & Balbastre Benavent, F. (2013). *Investigación cuantitativa e investigación*

cualitativa: Buscando las ventajas de las diferentes metodologías de la investigación.

Recuperado de: <https://www.revistas.ucr.ac.cr/pdf>

Universidad Interamericana para el Desarrollo (s.f.). *Diseño Organizacional. Lectura No. 3:*

Metas organizacionales y efectividad. Recuperado de:

https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdj/ejec/AE/DO/S03/DO03_Visual.pdf

Universidad Regiomontana & Universidad Autónoma de Nuevo León (2005). *Modelo de selección de personal en base a perfil de competencias*. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/12433/1/A9.pdf>

Urbina, M. (2016). *El Sistema de Control Contable y su incidencia en la Gestión Administrativa y Financiera de la Municipalidad Distrital de Guadalupe - 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo- Perú.

Valera, N. E. (2017). *Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, 2016*. (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo, Juanjuí- Perú.

Vizcarra, M. Y. (2017). *El Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto - 2015*. (Tesis de Grado). Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua- Perú.

Yaguargos, M. F. (2015). *El Control Interno en el proceso de comercialización y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Supermarcas de la ciudad de Ambato en el año 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador.

Zapata, A., Murillo, G.& Martínez, J. (2006). *Organización y Management: Naturaleza, Objeto, Método, Investigación Y Enseñanza*. Colombia: Programa editorial Universidad del Valle.

ANEXOS

ANEXO N° 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTO

Tema: CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA

CORPORACIÓN ETA S.R.L., SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018.

Autor:

- Martell Rios, Tatiana Milagros

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
CONTROL INTERNO	El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada adoptan la dirección general, los responsables del gobierno y otro personal de la entidad para salvaguardar sus activos y documentación relevante; asegurar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y presupuestal, y la complementaria administrativa y operacional; promover la eficiencia operativa; y estimular el acatamiento a la legislación, normatividad y a las políticas prescritas por la administración. Es un proceso que incluye las actividades que llevan a cabo todos los miembros de una entidad económica para proporcionar una	El control interno está conformado por el plan de organización, los métodos y los procedimientos llevados a cabo en una organización, con el fin de ayudar a cumplir los objetivos organizacionales, mediante la buena gestión de todos los recursos de la empresa (humanos, tecnológicos, materiales, financieros).	1. Ambiente de Control	1.1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
				1.2. Establece el nivel de competencia profesional
				1.3. Indica la estructura organizacional
				1.4. Define la asignación de autoridad y responsabilidades
				1.5. Describe las políticas y procedimiento de recurso humanos
			2. Evaluación de Riesgos	2.1. Identifica el riesgo
				2.2. especifica los objetivos de control

	seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos institucionales. (González, J. R., 2015, p. 48-49).		3. Actividades de Control	3.1. Identifica el registro oportuno y adecuado de transacciones y hechos 3.2. Define el control de la tecnología de la información 3.3. Establece los indicadores del desempeño
			4. Información y Comunicación	4.1. Describe la información y responsabilidad 4.2. Interpreta los sistemas de información 4.3. Explica el compromiso de la dirección 4.4. Analiza los canales de comunicación
			5. Monitoreo	5.1. Evalúa el sistema de control interno 5.2. Relata el tratamiento de las deficiencias detectadas
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Según Hurtado, D. (2008) refiere que “la gestión administrativa es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización dirección, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.” (p. 46)	La gestión administrativa se basa en actividades de planeación, organización, dirección y control, los cuales tienen la finalidad de lograr los objetivos establecidos, mediante el uso adecuado de recursos humanos, materiales y financieros.	1. Planeación 2. Organización 3. Dirección 4. Control	1.1. Identifica las metas de la organización 2.1. Designa a las personas idóneas para ocupar los puestos de trabajo 3.1. Determina cómo se dirige el talento de las personas 4.1. Identifica los medios de control que se emplean

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Tema: CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA
CORPORACIÓN ETA S.R.L., SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018.**

Autor: -Martell Ríos, Tatiana Milagros

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTE			
¿De qué manera el Control Interno influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018?	Determinar de qué manera el Control Interno influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018.	El Control Interno influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho, 2018.	CONTROL INTERNO	1. AMBIENTE DE CONTROL	1.1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: No experimental, de carácter aplicativo</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO: Descriptivo , correlacional, transversal simple.</p> <p>POBLACIÓN: Está conformado por 50 trabajadores de la empresa Corporación ETA S.R.L.</p> <p>MUESTRA: Está conformado por 16 trabajadores de la empresa Corporación ETA S.R.L.</p> <p>MÈTODO DE INVESTIGACIÓN: Cuali- Cuantitativo - No experimental</p>
					1.2. Establece el nivel de competencia profesional	
					1.3. Indica la estructura organizacional	
					1.4. Define la asignación de autoridad y responsabilidades	
					1.5. Describe las políticas y procedimiento de recurso humanos	
				2. EVALUACION DE RIESGOS	2.1. Identifica el riesgo	
					2.2. especifica los objetivos de control	

				3. ACTIVIDADES DE CONTROL	3.1. Identifica el registro oportuno y adecuado de transacciones y hechos
					3.2. Define el control de la tecnología de la información
					3.3. Establece los indicadores del desempeño
				4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	4.1. Describe la información y responsabilidad
					4.2. Interpreta los sistemas de información
					4.3. Explica el compromiso de la dirección
					4.4. Analiza los canales de comunicación
				5. MONITOREO	5.1. Evalúa el sistema de control interno
					5.2. Relata el tratamiento de las deficiencias detectadas
ESPECIFICO	ESPECIFICO	ESPECIFICO	DEPENDIENTE	DIMENSIONES	Indicadores

<p>¿De qué manera el Ambiente de Control influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018?</p>	<p>Determinar de qué manera el Ambiente de Control influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018.</p>	<p>El Ambiente de Control influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018.</p>	<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p>1. PLANEACIÓN</p>	<p>1.1. Identifica las metas de la organización</p>
<p>¿De qué manera la Evaluación de Riesgo influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018?</p>	<p>Determinar de qué manera la Evaluación de Riesgo influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018</p>	<p>La Evaluación de Riesgo influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018.</p>		<p>2. ORGANIZACIÓN</p>	<p>2.1. Designa a las personas idóneas para ocupar los puestos de trabajo</p>
<p>¿De qué manera las Actividades de Control influyen en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018?</p>	<p>Determinar de qué manera las Actividades de Control influyen en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018.</p>	<p>Las Actividades de Control influyen en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018.</p>		<p>3. DIRECCIÓN</p>	<p>3.1. Determina cómo se dirige el talento de las personas</p>

<p>¿De qué manera la Información y Comunicación influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018?</p>	<p>Determinar de qué manera la Información y Comunicación influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018.</p>	<p>La Información y Comunicación influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018.</p>		<p>4. CONTROL</p>	<p>4.1. Identifica los medios de control que se emplean</p>	
<p>¿De qué manera el Monitoreo influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018?</p>	<p>Determinar de qué manera el Monitoreo influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018.</p>	<p>El Monitoreo influye en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho,2018.</p>				

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 3. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN ETA S.R.L.

Sr./Sra./Srta.:

Con el propósito de conocer su percepción sobre el Control Interno en la Gestión Administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L. hemos diseñado este cuestionario. De esta manera, usted estará contribuyendo con información relevante para poder dar a conocer la situación actual de la empresa, detectar posibles desviaciones y brindar sugerencias a la Gerencia para que la empresa sea más eficiente.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la opción que usted considere correcta. Es de gran importancia que sus respuestas sean hechas con sinceridad para poder obtener información veraz.

Tener en cuenta los valores de la siguiente escala de medición para poder marcar la respuesta.

Totalmente en desacuerdo= 1

En desacuerdo=2

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo=3

De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo=5

Nro.	CONTROL INTERNO					
	1. AMBIENTE DE CONTROL					
	1.1. DEMUESTRA COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD Y LOS VALORES ETICOS					
		1	2	3	4	5
1	Según Usted, ¿La empresa ha establecido por escrito un código de conducta?					
2	Según Usted, ¿La Gerencia fomenta una cultura organizacional basada en valores éticos?					
	1.2. ESTABLECE EL NIVEL DE COMPETENCIA PROFESIONAL	1	2	3	4	5
3	Según Usted, ¿Se realizan capacitaciones periódicas a los trabajadores operativos y gerenciales para mejorar sus competencias profesionales?					
4	Según Usted, ¿Se evalúan las habilidades y conocimientos de los trabajadores para la designación adecuada de las funciones según el puesto de trabajo?					
	1.3. INDICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
5	Según Usted, ¿La empresa tiene definido su estructura funcional de forma escrita mediante un Manual de Organización?					
6	Según Usted, ¿La comunicación interna entre los trabajadores y sus superiores es la adecuada?					
	1.4. DEFINE LA ASIGNACION DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES	1	2	3	4	5
7	Según Usted, ¿La asignación de responsabilidades y niveles de autoridad han sido definidas adecuadamente?					
8	Según Usted, ¿Está dispuesto de manera escrita un Manual de Funciones en donde se describen los puestos de trabajo?					

1.5. DESCRIBE LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE RECURSO HUMANOS		1	2	3	4	5
9	Según Usted, ¿La empresa tiene establecido políticas y procedimientos para la selección, formación y promoción de los trabajadores?					
10	Según Usted, ¿Se informa con claridad a los trabajadores las responsabilidades del puesto que van a desempeñar y lo que se espera de ellos para el cumplimiento eficaz de su trabajo?					
2. EVALUACION DE RIESGOS						
2.1. IDENTIFICA EL RIESGO		1	2	3	4	5
11	Según Usted, ¿La empresa ha implementado procedimientos adecuados para identificar los riesgos derivados de factores internos?					
12	Según Usted, ¿Existen mecanismos para identificar los riesgos derivados de factores externos?					
2.2.ESPECIFICA LOS OBJETIVOS DE CONTROL		1	2	3	4	5
13	Según Usted, ¿Se establecen procedimientos idóneos para alcanzar los objetivos propuestos?					
14	Según Usted, ¿Los objetivos globales de la empresa se comunican efectivamente a los trabajadores operativos y gerenciales?					
3. ACTIVIDADES DE CONTROL						
3.1. IDENTIFICA EL REGISTRO OPORTUNO Y ADECUADO DE TRANSACCIONES Y HECHOS		1	2	3	4	5
15	Según Usted, ¿Se realizan periódicamente informes detallados que reflejen el estado de conservación de las mercaderías?					

16	Según Usted, ¿ Los registros contables son conciliados constantemente contra los inventarios físicos realizados?					
3.2. DEFINE EL CONTROL DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		1	2	3	4	5
17	Según Usted, ¿El sistema informático y equipo de cómputo de la empresa son adecuados y suficientes para realizar sus operaciones?					
18	Según Usted, ¿Se realizan los respaldos de copia de seguridad con la periodicidad establecida?					
3.3. ESTABLECE LOS INDICADORES DEL DESEMPEÑO		1	2	3	4	5
19	Según Usted, ¿La empresa tiene diseñado parámetros para medir el nivel de desempeño?					
20	Según Usted, ¿La Gerencia evalúa constantemente el desempeño de los trabajadores en relación al cumplimiento de los objetivos organizacionales?					
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
4.1. DESCRIBE LA INFORMACIÓN Y RESPONSABILIDAD		1	2	3	4	5
21	Según Usted, ¿Se han implementado los mecanismos para la obtención de información externa e interna para que la Gerencia obtenga los informes necesarios sobre el rendimiento de la empresa en relación con los objetivos organizacionales planteados?					
22	Según Usted, ¿La información proporcionada a los trabajadores operativos y gerenciales se hace de manera oportuna , confiable y está debidamente detallada?					

		1	2	3	4	5
	4.2. INTERPRETA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
23	Según Usted, ¿Los sistemas de información implementados mejoran la toma de decisiones?					
24	Según Usted, ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad de la información?					
	4.3. EXPLICA EL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	1	2	3	4	5
25	Según Usted, ¿La Gerencia realiza un seguimiento oportuno y apropiado de la información recibida de los usuarios internos y externos de la empresa?					
26	Según Usted, ¿La Gerencia ha implementado mecanismos para obtener sugerencias de los trabajadores para mejorar la calidad y eficiencia de los procesos que se llevan a cabo en la empresa ?					
	4.4. ANALIZA LOS CANALES DE COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
27	Según Usted, ¿Los canales de comunicación establecidos permiten cumplir con los requerimientos de los usuarios externos?					
28	Según Usted, ¿Los canales de comunicación interna establecidas transmiten adecuadamente a los trabajadores los objetivos y valores estratégicos de la organización?					
	5. MONITOREO					
	5.1. EVALÚA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	1	2	3	4	5
29	Según Usted, ¿La empresa contrata a una auditoría externa anualmente?					

30	Según Usted, ¿Los auditores (internos y/o externos) tienen acceso a toda la información requerida para ejercer su función?					
5.2. RELATA EL TRATAMIENTO DE LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS		1	2	3	4	5
31	Según Usted, ¿La Gerencia implementa las recomendaciones de las deficiencias del Control Interno hechas por los auditores con el fin de mejorar la gestión de la empresa?					
32	Según Usted, ¿Se analizan y ejecutan oportunamente las recomendaciones del Control Interno hechas por los auditores externos y/o internos?					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
1. PLANEACIÓN						
1.1. IDENTIFICA LAS METAS DE LA ORGANIZACIÓN		1	2	3	4	5
33	Según Usted, ¿La empresa cumple con las metas propuestas?					
34	Según Usted, ¿Se establecen procedimientos idóneos para alcanzar las metas propuestas?					
35	Según Usted, ¿La Gerencia ha implementado estrategias para que los trabajadores se sientan más involucrados con la misión de la empresa?					
2. ORGANIZACIÓN						
2.1. DESIGNA A LAS PERSONAS IDÓNEAS PARA OCUPAR LOS PUESTOS DE TRABAJO		1	2	3	4	5

36	Según Usted, ¿Los trabajadores operativos están capacitados adecuadamente?					
3. DIRECCIÓN						
	3.1. DETERMINA CÓMO SE DIRIGE EL TALENTO DE LAS PERSONAS	1	2	3	4	5
37	Según Usted, ¿El Gerente valora la capacidad de iniciativa y creatividad del personal?					
38	Según Usted, ¿Existe motivación hacia los trabajadores para cumplir los objetivos de la empresa?					
4. CONTROL						
	4.1. IDENTIFICA LOS MÉTODOS DE CONTROL QUE SE EMPLEAN	1	2	3	4	5
39	Según Usted, ¿El control interno implementado por la empresa permite el cumplimiento de objetivos?					
40	Según Usted, ¿Se ejecutan adecuadamente los sistemas de supervisión y evaluación?					