



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y CONTROL INTERNO EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA EL ZAPATITO, VILLA MARIA
DEL TRIUNFO - 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

CHRISTIAN BENDEZÚ DAMAS

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LINEA DE INVESTIGACIÓN

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2019

DEDICATORIA

A mis padres y hermano, que fueron mi apoyo en todo este tiempo para lograr el cumplimiento de esta meta. Por el amor constante que me brindan y me impulsan a seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

Esta tesis ha requerido de bastante tiempo, esfuerzo y dedicación; no hubiera sido posible de culminar sin el apoyo de las siguientes personas que mencionaré a continuación, ya que con sus apoyos me motivaron e incentivaron para culminar este gran trabajo que es la tesis.

Agradezco a Dios, por todas las bendiciones que me brinda al poner en mi camino oportunidades de formarme profesional y espiritualmente.

A mis padres por brindarme todo su apoyo incondicional desde el primer momento que decidí estudiar esta carrera y que gracias a ellos estoy a punto de culminar y cumplir un objetivo más trazado.

A mis profesores, por compartirme sus conocimientos que fueron de gran ayuda para la elaboración de este trabajo, por los consejos que me brindaron para ser un profesional de calidad y exitoso.

Y por último a mi asesor Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por la orientación y ayuda que me brindó para la realización y culminación de esta tesis, por su apoyo y amistad que me permitieron aprender mucho más.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación	19
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	20
1.4 Limitaciones de la investigación	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	23
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	28
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	45
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	48
3.2 Población y muestra	49
3.3 Hipótesis	50
3.4 Variables – Operacionalización	50
3.5 Métodos y técnicas de investigación	52
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	53
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	55
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	58
4.2 Resultados descriptivos de las variables	60
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	62
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	69

4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio	70
4.6	Procedimientos correlacionales	71

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	78
5.2	Conclusiones	79
5.3	Recomendaciones	80

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población de colaboradores de la empresa	49
Tabla 2	Operacionalización de las funciones administrativas	51
Tabla 3	Operacionalización del control interno	52
Tabla 4	Resultados de validación del cuestionario funciones administrativas	58
Tabla 5	Resultados de validación del cuestionario de control interno	58
Tabla 6	Fiabilidad del cuestionario de funciones administrativas	59
Tabla 7	Fiabilidad del cuestionario de control interno	59
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable funciones administrativas	60
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable control interno	61
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión planeación	62
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión organización	63
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión dirección	64
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión control	65
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión seguridad en el trabajo	66
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión instrucción	67
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión supervisión	68
Tabla 17	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre las funciones administrativas y el control interno	69
Tabla 18	Resultados de la prueba de normalidad del control interno	70
Tabla 19	Resultados de correlación entre las funciones administrativas y el control interno	71
Tabla 20	Resultados de correlación entre la planeación y el control interno ...	73
Tabla 21	Resultados de correlación entre la organización y el control interno.	74
Tabla 22	Resultados de correlación entre la dirección y el control interno	75
Tabla 23	Resultados de correlación entre el control y el control interno	76

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de la variable funciones administrativas	60
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable control interno	61
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión planeación	62
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión organización	63
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión dirección	64
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión control	65
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión seguridad en el trabajo	66
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión instrucción	67
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión supervisión	68
Figura 10	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre las funciones administrativas y el control interno	69
Figura 11	Gráfico de dispersión de las funciones administrativas y el control interno	72

**FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y CONTROL INTERNO EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA EL ZAPATITO, VILLA MARIA DEL
TRIUNFO - 2019**

CHRISTIAN BENDEZÚ DAMAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

Esta investigación centrada en las funciones administrativas y el control interno de la empresa El Zapatito, el objetivo de estudio fue determinar la relación entre las funciones administrativas y el control interno que se desarrolla en el taller de calzados El Zapatito ubicado en el distrito de Villa María del Triunfo. El problema principal de investigación es ¿Cuál es la relación entre la gestión de las funciones administrativas y el control interno en el taller de calzados El Zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo? Esta investigación identifica las características más frecuentes de las funciones administrativas y el control interno. La investigación es de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra corresponde a 20 trabajadores que se ven involucrados directamente con las funciones administrativas y el control interno. El instrumento utilizado para medir las variables es un cuestionario de 36 ítems tanto para las funciones administrativas como para el control interno. El instrumento fue validado por especialistas en el tema. Asimismo, el resultado de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach evidenció resultados de 0.751 para el cuestionario de funciones administrativas y 0.758 para el cuestionario de control interno. Los resultados demuestran la existencia de una correlación muy alta mediante un R de Pearson de 0.936 aceptando la hipótesis planteada en la investigación.

Palabras claves: Funciones administrativas, control interno, gestión, planificación.

**ADMINISTRATIVE FUNCTIONS AND INTERNAL CONTROL THAT IS GIVEN
WITHIN THE COMPANY EL ZAPATITO VILLA MARIA DEL TRIUNFO 2019**

CHRISTIAN BENDEZÚ DAMAS

AUTONOMOUS UNIVERSITY OF PERU

ABSTRACT

This research focused on the administrative functions and internal control of the El Zapatito company, the objective of the study was to determine the relationship between the administrative functions and the internal control that takes place in the El Zapatito shoe workshop located in the Villa María district of Triumph. The main research problem is: What is the relationship between the management of administrative functions and internal control in the El Zapatito shoe workshop in the Villa María del Triunfo district? This research identifies the most frequent characteristics of administrative functions and internal control. The research is of a descriptive correlational cross-sectional type, with a non-experimental cross-sectional design. The sample corresponds to 20 workers who are directly involved with administrative functions and internal control. The instrument used to measure the variables is a 36-item questionnaire for both administrative functions and internal control. The instrument was validated by specialists on the subject. Likewise, the reliability result using Cronbach's alpha showed results of 0.751 for the administrative functions questionnaire and 0.758 for the internal control questionnaire. The results demonstrate the existence of a very high correlation through a Pearson R of 0.936, accepting the hypothesis raised in the research.

Keywords: Administrative functions, internal control, management, planning.

INTRODUCCIÓN

La investigación analiza la situación del sector del calzado en el país a través del comercio que ha ido creciendo durante el transcurso de los años, en casos en los cuales se restringe los materiales importados por un alto valor ya que existen calzados importados de calidad y como también los llamados sintéticos. En ese sentido, para el éxito de las empresas, se hace necesario una correcta aplicación de los procesos administrativos para su correcto funcionamiento, los procesos de planificación, organización, dirección y control hace que se realice un buen control interno como procesos y métodos que adaptan para la administración de una empresa o institución para ayudar a obtener el logro del objetivo administrativo, que cuenta con la probabilidad eficiente, agregando políticas administrativas, verificando registros contables para una oportuna información financiera.

La investigación se expone como una oportunidad de negocio de nuevos empleos, sea de manera directa o indirecta, ya que en el mercado actual los diseños de los calzados son muy exclusivos en algunos casos, que permite diferenciarnos de la competencia; ya sea local o nacional. Sabiendo que los indicadores del sector que se está enfocando el trabajo de investigación, se ha tomado un punto de referencia respecto al análisis y se llega a la conclusión que ha sido posible por la perseverancia, esfuerzo, sacrificio; y así pudieron llegar a la meta de fabricar y componer los calzados en general. Asimismo, para lograr con las finalidades institucionales del sector público, entiende el implicamiento global de una empresa que evalúa los hechos del personal en una institución.

La investigación está estructurada en cinco capítulos que se detallan a continuación:

En el capítulo I, se explica sobre la realidad problemática, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos y las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se explica los antecedentes de investigación, las bases teóricas científicas relacionadas con las variables de estudio y las definiciones de la terminología empleada.

En el capítulo III, se explica el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, la operacionalización de variables, los métodos y técnicas de investigación, las técnicas de investigación, instrumentos de recolección de datos y el procesamiento y análisis estadísticos de datos.

En el capítulo IV, se presenta los resultados de validez, la confiabilidad de los cuestionarios, el análisis descriptivo de los resultados, la prueba de normalidad, la contrastación de las hipótesis general y específicos.

En el capítulo V, se expone la discusión de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad se comenta de la globalización para aclarar que en el planeta se está creando una integración a gran escala; se están incorporando las informaciones, las prácticas comerciales y también problemas como la contaminación del medio ambiente y la migración ilegal de personas.

La globalización que se vive en el presente no es un fenómeno repentino, ni es el producto de un solo acontecimiento. En verdad, el mundo empezó a “acercarse” hace miles de años, cuando los grupos de personas también llamados humanos se trasladaban de un lugar a otro.

Si los sitios han sido alcanzados, de manera indirecta o directa por las obligaciones del proceso productivo, se establecen similarmente jerarquías de utilización a causa de que, a la rivalidad activa o pasiva entre los diversos agentes, es decir se manifiestan nuevas realidades, valiosos en potencia o en hechos.

Melinkoff (1990) dice: “El control administrativo consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores” (p. 62). Es decir, el control interno permite recaudar información de las organizaciones para que posteriormente puedan tomar decisiones sobre la planeación y control, para que así se pueda motivar el comportamiento de los colaboradores y evaluar la eficacia y la eficiencia de la organización.

A nivel internacional, las funciones administrativas hablan sobre la corporación multinacional que está fijado por estrategias y objetivos, ya que es una actividad que da importancia en la evaluación de oportunidades, asimismo la integración de personal para definir una buena estructura organizacional donde se deben de cubrir con personas altamente calificadas; esto implica a que los países extranjeros están mejor preparados, ya que existen diferentes ambientes y razones por las cuales las empresas obtienen resultados distintos.

En México, el control interno ha generado que el gobierno corporativo considere planeaciones estratégicas en distintas empresas del sector calzado que abarca una gran variedad de materiales en su fabricación. Las empresas mexicanas a medida utilizan el control interno ya que se les hace muy complicado implementarlos, mejor dicho, deben incluir todos los elementos al mismo tiempo; es de suma importancia en las empresas de México que buscan alcanzar altos niveles de competitividad.

En Colombia, respecto al control interno y a funciones administrativas se encontraron debilidades respecto al financiamiento de dicho país, las cuales se pueden recalcar fueron en sistemas de calidad, autocontrol, autogestión, autorregulación, entre otros. Gracias a una cultura orientada al trabajo manual, este sector genera empleo en mano de obra especializada que le permiten tener productos con un gran valor agregado en el mercado mundial.

En Francia, las funciones administrativas se garantizan mediante igualdad antes la ley de todos los ciudadanos tiene una organización que es descentralizada, por otra parte, el control interno es una preocupación ya que existen diversos intereses, las cuales se destacan obligaciones y responsabilidades.

En España, el control interno se especializa por los recursos públicos provenientes de los que contribuyen, ya que existen distintos centros de formación, el cual está integrado exclusivamente para funcionarios; además está encargada de verificar las actividades financieras de todo el sector público que se adecuan a los principios de legalidad, eficacia y eficiencia.

A nivel nacional, tanto funciones administrativas como el control interno deben identificar primero los criterios sobre la evaluación que realizaran conforme a la organización. Uno de los componentes principales es el entorno la cual sirve para influir en la mente del personal. Perú es el cuarto mayor productor de calzado de América del Sur con más de 50 millones de pares al año, por eso es considerado un país.

En el Perú, el control interno se basa en identificar y cambiar información en un tiempo determinado que permite al personal realizar sus actividades. La producción manufacturera mantiene una tendencia positiva. El sector se está orientando al desarrollo de calzados más elaborados utilizando materiales más valiosos. Ya no solo textiles, como se venía observando en años anteriores.

En Arequipa, tanto el control interno y funciones administrativas están regidas a manuales, con el fin de establecer funciones internas y externas para contribuir con el cumplimiento de los objetivos funcionales. Los asistentes, que participaron de esta actividad, destacaron el rápido y sencillo cambio de moldes y almohadillas, así como su fácil limpieza, además de mencionar que esta moderna herramienta cuenta con un sistema de basculación para botas o botines que al momento que se conforman los talones del calzado no daña la porción de dicho calzado que se eleva por encima del pie y sobre la pantorrilla.

En Trujillo, se tiene como funciones administrativas formular, coordinar, aprobar, ejecutar los planes de desarrollo de la industria. Además, consolida y mejora las gestiones de la empresa, estableciendo el marco normativo para el desarrollo de las actividades de producción en general. Las empresas industriales que fabrican calzados están en peligro que desaparezcan, por el motivo de que las importaciones están siendo sintéticos y chino, y son pocas personas que compran de cuero.

La empresa “El zapatito” fue creado en el año 2010 por Javier Bendezú y Franci Bendezú, el primer local fue un pequeño puesto en el mercado donde poco a poco fueron haciéndose conocidos gracias al buen trabajo que realizaban. Así dada a la acogida llamaron a su hermano Paul para que forme parte del equipo y fueron mejorando su servicio al adquirir maquinaria que les otorgaba una diferenciación con los zapateros tradicionales. El siguiente gran paso fue la decisión de salir del mercado y alquilar un local propio. El puesto del mercado se convirtió en una tienda que les provee los insumos necesarios para la reparación de los calzados, la cual es administrada por la esposa de Franci. Este nuevo local se ubica a cuerdas del anterior para mantener la relación con sus clientes y en el que actualmente operan.

El zapatito ha construido una relación de confianza con los clientes brindando excelente servicio de atención al cliente, precios justos y ofreciendo la renovación de calzados de calidad. Esta empresa espera futuro consolidarse a nivel distrital y que sea reconocida en toda Lima, abriendo nuevas sucursales que estén ubicadas estratégicamente. En ese sentido, se observa que en la empresa en la cual está enfocado el negocio de renovadora de calzados hay funciones administrativas, como también control interno. Lo que se ha podido visualizar durante algunos años es que en esta empresa dejan de lado las áreas administrativas como finanzas, marketing, logística, producción y recursos humanos; todo esto es respecto a las áreas administrativas. Pero actualmente ya cuentan con un buen proceso administrativo, además de una buena supervisión e instrucción por parte del control interno que mejoró a estar más ordenado a la empresa.

Anteriormente el área de producción de calzados solía ser uno de los pedidos de los clientes, pero eso se ha dejado de lado ya que ha aumentado y se ha enfocado el negocio más en la reparación de calzados que en fabricar y producir calzados. Esto es a medida que los clientes han ido aumentando durante los años que tiene la empresa que ya es reconocida a nivel poblacional, a pesar de la competencia esta renovadora de calzados resalta por tener las maquinarias adecuadas, el trato con los clientes y la buena renovación de los calzados para que los clientes se vayan contentos y satisfechos que la empresa les brinda.

Respecto a la planificación, muchas veces se comete el error de confundir planeación con estrategias, ya que ambas tienen que ver con las ventajas competitivas; y eso es lo que muestra en la empresa en la cual se está enfocando este trabajo de investigación, que hay competencia, pero que les falta algunas maquinarias, es por eso que, actualmente la empresa "El zapatito", está liderando la zona.

Respecto a la organización, la falla es insuficiencia de comunicación ya que pueden surgir problemas por distintas razones, esto se da por falta de comunicación, informes al personal, etc. Está fuertemente relacionado con las

aptitudes físicas e intelectuales de cada trabajador y con los recursos físicos que posee la empresa.

Respecto a la dirección, son pocos los defectos, aun así, hay que centrarse en los resultados, debe haber una buena dirección por parte de los empleadores hacia los empleados, las excusas existen muy a menudo ya sea por la falta de tiempo de resolver un problema, es necesario la figura de un personal a cargo capaz de guiar, enseñar y ayudar a los diferentes sectores laborales. Se busca facilitar el primer paso en la realización de las actividades nombradas a cada grupo de trabajo.

Respecto al control, lo que había fallas fue por lograr conseguir resultados deseados, ya que esto no fue posible porque hay pérdidas de materiales, salidas de dinero que pierden las facturas, entre otros; esto no hubiera sido posible mejorar sin el apoyo de una buena auditoria que controla la empresa con respecto a todos los materiales, equipos, ingresos y egresos del personal. Además, garantiza que la empresa vaya por buen camino. Cada función es importante porque es una secuencia de todas las demás variables anteriores, ya que todo no garantiza que la empresa se incline hacia la dirección financiero positivo.

Respecto a la seguridad en el trabajo, la falla más desordenada que estaba fallando fue la parte superior del techo, ya que no era seguro por las bases externas, que facilitaba que se cayera en cualquier sismo, ya sea temblor; ahora ya está mejorado y arreglado y se cuenta con una buena seguridad dentro de la empresa.

Respecto a la instrucción, hubo fallas de administrar para mejorar la manera de efectividad sobre la calidad ya que se pudo mejorar e incrementar la producción envase a las áreas que estuvieron afectadas de baja producción, también consiste en la impartición de conocimientos o datos a una entidad dada, ya sea una persona, un animal o un dispositivo tecnológico. Puede brindarse en un marco de aprendizaje y de educación, o bien, con un propósito meramente funcional u operativo.

Respecto a supervisión, faltó una buena supervisión; fue la falla principal ya que no había quien delegaba los trabajos y solo lo hacía el encargado del negocio. Es una actividad muy presente a instancias de las empresas, especialmente en aquellas que ofrecen productos y servicios para el consumo y es preciso cumplir con las exigencias de calidad, y, por otro lado, para que sea un hecho la óptima utilización de los recursos disponibles.

El análisis realizado respecto a la importancia de las variables de estudio a nivel internacional, nacional y local permite formular los siguientes problemas de investigación.

Problema general

¿Cuál es la relación entre las funciones administrativas y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la planificación y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo?

¿Cuál es la relación entre la organización y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo?

¿Cuál es la relación entre la dirección y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo?

¿Cuál es la relación entre el control y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación titulada: “Funciones administrativas y control interno en los colaboradores de la empresa El Zapatito, Villa María del Triunfo – 2019” se

justifica ampliamente porque se observa en la empresa aspectos deficientes como desorden, poca limpieza por los residuos que caen de los materiales usados. Asimismo, los calzados se empolvan cuando ya lleva demasiado tiempo guardado porque los clientes no recogen. La solución adecuada es que cada uno de los trabajadores se turnen para realizar una limpieza en general al iniciar y terminar sus labores, aparte debe de colocar bolsas de basuras y si es posible un tacho en la cual puedan botar la basura y así mejoraría en este aspecto.

Asimismo, el trabajo de investigación se justifica por las siguientes razones:

Justificación teórica. La investigación pretende poner a disposición de la comunidad académica información importante que justifique que las funciones administrativas guardan relación con el control interno, ya que de cierta manera el control interno elimina todas las probabilidades de todo lo que pueda suceder, en la misma línea, Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que es necesario justificar las razones que motivan el estudio. La mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, no se hacen simplemente por capricho de una persona; y ese propósito debe ser lo suficientemente fuerte para que se justifique la realización.

Justificación práctica. La investigación llega a conclusiones importantes que serán transformadas en recomendaciones adecuadas que busquen la solución de los problemas que enfrenta la empresa.

Justificación metodológica. La investigación propone dos instrumentos de recolección de datos, que permite recoger datos de la muestra respecto a las variables funciones administrativas y el control interno. Dichos instrumentos pasaron por procesos de validez y confiabilidad.

Justificación social. La investigación a sido enfocado como una experiencia que motive el emprendimiento de las personas interesadas en el rubro de calzado.

1.3. Objetivos de la investigación: General y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre las funciones administrativas y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la planificación y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

Determinar la relación entre la organización y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

Determinar la relación entre la dirección y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

Determinar la relación entre el control y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones bibliográficas

Las investigaciones respecto a los temas de estudio son escasas, no se han encontrado investigaciones de forma conjunta las variables que estoy realizando, y algunas que se han encontrado son muy antiguas siendo consideradas por la metodología de investigación como muy antiguos.

Limitación teórica

Es importante en este contexto mencionar cuando fuentes informativas como libros, artículos o sitios de internet sean insuficientes para continuar con el desarrollo de la investigación, es necesario estar consciente de que muchas

veces se tendrá que acudir hasta el lugar en donde se encuentra la información que se necesita.

Limitación institucional

Existe limitaciones al acceso de las bibliotecas de las universidades por factores que algunos no tienen carné de estudiantes, accesos a la biblioteca por horario restringido y es ahí donde buscamos más información por el internet.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Campos y Portillo (2013) en su tesis: “Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, departamento de San Miguel, El Salvador”, realizada en la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de magíster en gestión pública, el objetivo fue mejorar en la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Moncagua, en el departamento de San Miguel. La investigación se desarrolló con un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, en una muestra conformada por 110 personas. Llegó a la siguiente conclusión:

El modelo que se utilizó fue el no experimental, descriptivo causal; pero para ello se tomó de muestra dos tipos poblacionales; funcionarios y personal administrativo de la misma entidad, sumando un total de 40 personas aparte de los usuarios externos del distrito.

Vega (2009) en su investigación: “Diseño de un manual de control interno para el departamento financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Riobamba, aplicando la nueva normativa y herramientas informáticas que rigen para el sector público en el año 2009”, realizada en la Universidad Nacional de Colombia, para optar el grado académico de magister en gestión pública. El objetivo de la investigación describe los procesos de compras, horas de clase, entre otros con ayudas de flujogramas que facilitan la comprensión. Llegó a la siguiente conclusión:

El control interno siendo un proceso, se dice que mediante un medio que se pueda alcanzar un fin que se lleva a cabo mediante personas que guían en todos los niveles, además se aporta grados de seguridad para la consecución de los objetivos trazados.

Mosquera (2012) en su investigación: “Diseño e implementación de un modelo de gestión administrativo, financiero y comercial para las estaciones de

servicio de combustible: Caso piloto empresa gasolinera los Tsachilas, Ecuador”; realizada en la Universidad de Guayaquil, para optar el grado de maestro en gerencia. La investigación se desarrolló mediante un diseño descriptivo correlacional, tuvo un total de 120 trabajadores, las cuales de la población y muestra se tuvo en consideración 17 estaciones de servicio. Llegó a la siguiente conclusión:

La investigación explica el modelo de la gestión de la administración que valió para el sector de hidrocarburos, que se implementó como proyecto principal.

Rom (2011) en su investigación: “Un marco de referencia para garantizar un control interno adecuado en una Pyme industrial Argentina”, realizada en la Universidad de Cuenca para optar el grado de maestro en gestión pública. La población del estudio lo constituyen los documentos de gestión que comprende también parte de la muestra. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se identificó los puntos críticos que afectan el modelo del control interno que se relaciona con los aspectos patrimoniales en el procesamiento de la microempresa industrial.

Se evidencia que las Pymes industriales garantizan la meta de los objetivos que permite crear estrategias con relación a los objetivos de negocio para los clientes.

Carrasco (2011) en su investigación: “Estudio sobre implementación de gestión administrativa basada en procesos en Banco Estado, Chile” realizada en la Universidad de Santiago de Chile, para optar el título profesional de licenciado de administración de empresas. La investigación se desarrolló mediante un diseño descriptivo explicativo. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se planteó mejoras con la finalidad de aminorar aspectos que tengan falla dentro de las funciones administrativas y el control que se debe realizar en la empresa.

Se identifico bajo un grado de clasificación de varios procesos que miden la gestión económicos y financieros.

Antecedentes nacionales

Salazar (2014) en su investigación: “El control interno, herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy”, realizada en la escuela de postgrado de la Universidad Católica del Perú, para optar el grado de magíster en ciencia política y gobierno con mención gerencia pública. El objetivo de la investigación es analizar los controles de calidad, principalmente en gerencia publica que demostró sobre el control interno que es una herramienta importante para el soporte técnico, realizando un buen recurso público. Llegó a las siguientes conclusiones:

El actual concepto de control interno se enmarca en una perspectiva de control integral, donde la supervisión de la gestión pública y la verificación del cumplimiento de las normas legales se realiza a nivel interno y externo de una entidad.

Se ha establecido que sobre la base de una gestión de riesgos las entidades deben implementar los controles internos que sean necesarios para la consecución de los objetivos, metas y misión institucional, lo cual además favorece el cumplimiento de objetivos gerenciales relacionados con el buen manejo de los recursos públicos, destacándose entre ellos la transparencia, la organización interna, la rendición de cuentas y el control posterior.

Se estableció un plazo de dos años para la implantación del sistema de control interno en las entidades del Estado; el mismo que debe realizarse en tres fases planificación, ejecución y evaluación.

Barbarán (2013) en su tesis: “Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú”, realizada en la Universidad de San Martin de Porres, para optar el grado académico de maestro en contabilidad y finanzas con mención en auditoría y

control de gestión empresarial. El diseño de la investigación es descriptivo explicativo contando con una población de 46 personal y una muestra de 33 bomberos. Llegó a las siguientes conclusiones:

La implementación del control interno implica que el entorno de control aporte el ambiente en el que las personas desarrollen sus actividades y cumplan con sus responsabilidades de control.

El ambiente de control interno ayuda en el establecimiento de metas y objetivos institucionales; mediante la generación de la pauta del funcionamiento y la influencia en la concienciación de todo el personal respecto al control. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos, la capacidad del personal de la entidad, la filosofía de la dirección y el estilo de gestión orientada a la optimización de la entidad.

La evaluación de riesgos influye en las políticas institucionales por cuanto es un proceso interactivo continuo y constituye un componente fundamental de un sistema de control interno eficaz. La dirección debe examinar detalladamente los riesgos existentes a todos los niveles de la entidad y tomar medidas efectivas y oportunas.

Tejeda (2014) en su investigación: “Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao”, realizada en la Universidad Nacional del Callao, para optar el grado de maestría en contabilidad. La investigación se desarrollo con un diseño descriptivo correlacional en una población de 52 trabajadores de la Municipalidad de Bellavista. Llegó a las siguientes conclusiones:

El Gobierno Regional del Callao debe actualizar el plan estratégico Institucional 2007 -2009 acorde a la problemática de la jurisdicción del Callao y permita viabilizar las políticas de gestión en bien de la población regional.

El Gobierno Regional del Callao debe hacer que la toma de decisión se convierta en un instrumento importante y estratégico para optimizar el fortalecimiento del gobierno Regional.

El Gobierno Regional del Callao debe implementar progresivamente la modernización administrativa como elemento clave de la competitividad y revertir la no efectividad de la actual gestión.

El próximo Gobierno Regional del Callao debe diseñar la actualización del plan estratégico Institucional a largo plazo.

Espinoza (2013) en su tesis: “El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos, Lima”, realizada en la Universidad de San Martín de Porres, para optar el título profesional de contador público. El diseño fue descriptivo documentario, considerado como muestra el total de los colaboradores y los funcionarios de las 6 gerencias municipales del distrito de Chorrillos, siendo un total de 315 personas. Llegó a las siguientes conclusiones:

Los objetivos del control interno no influyen en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

El planeamiento del control interno no ayuda a la organización de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

Los procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de funciones administrativas

2.2.1.1. Definiciones de las funciones administrativas

Stoner, Freeman, y Gilbert (1996) resalta sobre la función de la gestión administrativa que: “Abarca la estructura de los recursos humanos de todas las personas con el logro de obtener resultados con la finalidad de innovar estrategias que garantizan el futuro de la organización para alcanzar un logro definido” (p. 84).

Robbins y Decenzo (2009) define a las funciones administrativas como: “El proceso que alcanza con eficacia y eficiencia que se definan las cosas, de manera que las personas puedan lograr las actividades para que se ejecuten con éxito” (p. 6).

Bachenheimer (2016) define a las funciones administrativas como: “El proceso de realizar y tomar decisiones mediante el proceso administrativo, realizado mediante métodos y principios de la administración” (p. 79).

Alvarado (2001) define que: “La gestión de las funciones administrativas es el conjunto de procesos y técnicas que conducen el desarrollo de las actividades de las empresas” (p. 54).

El trabajo del gerente debe interpretar las funciones y modificarlos en acciones empresariales, mediante el proceso administrativo desarrolladas con la meta de lograr los objetivos; se comprende que la gestión administrativa utiliza los recursos humanos para lograr objetivos.

2.2.1.2. Importancia de funciones administrativas

Terry (1986) dice: “La administración es un procedimiento distinto que consiste en el proceso administrativo. A partir de ahí se da la importancia, ya que se puede lograr los objetivos realizando sinergia de cada uno de los trabajadores de la empresa” (p. 73).

Las empresas están en función de una administración adecuada, ya que se determina y se satisface muchos objetivos sociales y económicos, ya que en algunas situaciones se requiere de recursos humanos para llevar a

cabo ocupar una gran importancia para la realización de los objetivos que se han trazado.

2.2.1.3. Precusores de las funciones administrativas

Hoy en día la administración es un hecho ya que algunos personajes se destacaron por aportes que colaboraron para el desarrollo del tema en mención. Entre ellos se encuentran:

- Las personas deben conocer bien su país para que así puedan resolver los problemas.
- Se separa el favoritismo de las personas y el partidatismo.
- Los funcionarios elegidos deben ser personas capaces y honestas.

El comienzo en la cual se divide el trabajo considerándose necesario para el aumento de la producción y se diferenció por crear nuevas técnicas del control interno y se diseñó nuevas maneras que el control sea considerado más eficiente.

2.2.1.4. Las funciones administrativas a través de las diferentes épocas

Administración en la edad antigua. En la antigüedad se tomaba decisiones y se acataba, ya que se encontraban muchos fundamentos con respecto a la administración que se puede observar en Hammurabi, ya que con eso se condujo los asuntos de la Antigua Grecia, Roma, entre otros.

Administración en la edad media. El proceso administrativo en la edad media, revelaban las direcciones y obligaciones de las funciones administrativas, además había evidencias de nacionalización administrativa con respecto a dominios reales con las provincias eclesiásticas feudales.

Administración en la edad contemporánea. Esta era se desarrolló la administración como una real ciencia ya que las necesidades daban frutos positivos, que hacían surgir funciones y principios administrativos.

2.2.1.5. Características de funciones administrativas

Delgado y Ena (2008) manifestaron que: “El tema administrativo se da donde quiera que exista un organismo social, es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, dirección, liderazgo y control” (p. 117).

La administración se da en distintas instituciones públicas y/o privadas ya que las clases administrativas son iguales, aunque existen variantes secundarias.

Cualidad. La administración es un tema específico de condición distinta. La administración tiene características específicas que no nos permiten confundirla con otra ciencia o técnica. La administración tiene características que ayudan en ciertos caracteres, como por ejemplo en otras disciplinas de la administración.

Unidad temporal. Al respecto, Delgado y Ena (2008) afirman que en todo momento la empresa genera entre mayor y menor grado hacia los elementos de la administración, es por lo que ya no organiza ni planifica.

2.2.1.6. Teorías relacionadas a funciones administrativas

A. Teoría clásica (1916). Como definición de la organización que es una estructura que se compone por tareas y cargos que perciben ingresos por sus labores. Asimismo, se tiene como perspectiva buscar una mayor eficiencia.

La teoría clásica de la administración se basa fundamentalmente en la importancia de la estructura en las organizaciones formales, sin darle consideración alguna al factor humano. Es el polo contrario a la teoría de las relaciones humanas, que como vimos anteriormente, se centra en el individuo y en las relaciones sociales dentro de la organización.

Fayol hizo grandes aportes a los diferentes niveles administrativos: sistematizó el comportamiento gerencial; estableció los catorce principios de la administración y dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron funciones básicas de la empresa.

La teoría clásica surgió poco después de la revolución industrial, debido al crecimiento acelerado de las empresas y a la necesidad de aumentar la eficiencia y la competencia de las organizaciones.

El crecimiento acelerado y desorganizado de las empresas produjo una complejidad en su administración y exigió un enfoque científico purificado que sustituyese el empirismo. La empresa de dimensiones más amplias, surgen las condiciones iniciales de planeamiento a largo plazo de la producción, reduciendo la inestabilidad y la improvisación.

La necesidad de aumentar la eficiencia y la competencia de las organizaciones para poder obtener un mejor rendimiento de sus recursos y hacer frente a la competencia, que se incrementaba entre las empresas.

Principios de la teoría clásica. La ciencia de la administración, como toda ciencia, se debe basar en leyes o principios. Fayol adopta la denominación principio, apartándose de cualquier idea de rigidez, por cuanto nada hay de rígido o absoluto en materia administrativa. Tales principios, por lo tanto, son flexibles, adaptándose a cualquier circunstancia, tiempo o lugar. Ellos son:

División de trabajo. Un mejor desempeño en el trabajo, la especialización es fundamental. Entre más se especialice al empleado, mejor será su eficiencia.

Autoridad. Los gerentes tienen que dar órdenes, no siempre conseguirán la obediencia, si no tienen autoridad personal (liderazgo).

Disciplina. Los integrantes de una organización tienen que respetar las reglas y convenios que rigen en la empresa.

Unidad de dirección. Las operaciones tienen un mismo objetivo y deben seguir un plan. Es obligación de los departamentos asistir a los demás para lograr las tareas y proyectos que son asignados a cada cual, en lugar de negar ayuda. Debe existir para esto un plan coordinado, aprobado y autorizado por los gerentes involucrados.

Unidad de mando. las instrucciones sobre una operación particular son recibidas solamente de una persona.

Subordinación de interés individual al bien común. En cualquier empresa, el empleado debe tener una preocupación primaria por la organización.

Remuneración. La compensación por el trabajo debe ser equitativa para los empleados como para los empleadores, para trabajos iguales, salarios iguales.

Centralización. Los gerentes les corresponde la responsabilidad final pero los empleados deben tener autoridad suficiente para ejecutar adecuadamente su trabajo.

Cadena escalar. La línea de autoridad en una organización pasa en orden de rangos desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos de la empresa.

Equidad. Los administradores deben ser amistosos y equitativos con los empleados. Firme pero justos.

Estabilidad del personal. Para un eficiente funcionamiento en la organización, la baja rotación del personal es lo más conveniente.

Iniciativa. Debe darse libertad a los empleados para expresar y llevar a cabo sus ideas, aún cuando a veces se cometan errores.

Espíritu de equipo. Promover el espíritu de equipo dará a la organización un sentido de unidad. Todos los departamentos dentro de la empresa deben trabajar unidos y apoyarse cuando sea necesario, para lograr una empresa conjunta.

Funciones básicas de la empresa

Fayol dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron las funciones básicas de la empresa. Estas son las siguientes:

Funciones técnicas: Relacionadas con la producción de bienes o de servicios de la empresa.

Funciones comerciales: Relacionadas con la compra, venta e intercambio.

Funciones financieras: Relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.

Funciones de seguridad: Relacionadas con la protección y preservación de los bienes de las personas.

Funciones contables: Relacionadas con los inventarios, registros balances, costos y estadísticas.

Funciones administrativas: Relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa.

Una teoría científica es un conjunto de conceptos, incluyendo abstracciones de fenómenos observables y propiedades cuantificables, junto con reglas que expresan las relaciones entre las observaciones de dichos conceptos. Una teoría científica se construye para ajustarse a los datos empíricos disponibles sobre dichas observaciones, y se propone como un principio o conjunto de principios para explicar una clase de fenómenos.

Los científicos elaboran distintas teorías partiendo de hipótesis que hayan sido corroboradas por el método científico, luego recolectan pruebas para poner a prueba dichas teorías. Como en la mayoría de las formas del conocimiento científico, las teorías son inductivas por naturaleza y su finalidad es meramente explicativa y predictiva.

La fuerza de una teoría científica se relaciona con la cantidad de fenómenos que puede explicar, los cuales son medidos por la capacidad que tiene dicha teoría de hacer predicciones falsables respecto de dichos fenómenos que tiende a explicar. Las teorías son mejoradas constantemente dependiendo de la nueva prueba que se consiga, por eso las teorías mejoran con el tiempo. Los científicos utilizan las teorías como fundamentos para obtener conocimiento científico, pero también para motivos técnicos, tecnológicos o médicos.

La teoría científica es la forma más rigurosa, confiable y completa de conocimiento posible. Esto es significativamente distinto al uso común y coloquial de la palabra «teoría», que se refiere a algo sin sustento o una suposición.

La teoría científica representa el momento sistemático explicativo del saber propio de la ciencia natural; su culminación en sentido predictivo.

Los años 50 del siglo XX supusieron un cambio de paradigma en la consideración de las «teorías científicas».

Según Bunge un inductivismo dominante, con anterioridad se observaba, clasificaba y especulaba. Ahora en cambio:

Se realiza el valor de las teorías con la ayuda de la formulación lógico-matemática.

Se agrega la construcción de sistemas hipotético-deductivos en el campo de las ciencias sociales.

La matemática se utilizaba fundamentalmente al final para comprimir y analizar los datos de investigaciones empíricas, con demasiada frecuencia superficiales por falta de teorías, valiéndose casi exclusivamente de la estadística, cuyo aparato podía encubrir la pobreza conceptual.

En definitiva, Bunge, empezamos a comprender que el fin de la investigación no es la acumulación de hechos sino su comprensión, y que ésta solo se obtiene arriesgando y desarrollando hipótesis precisas que tengan un contenido empírico más amplio que sus predecesoras.

2.2.1.7. Dimensiones de funciones administrativas

Planeación

Hampton (2011) dice: “Es reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decidir como situarla o posicionarla en el ambiente; determinar objetivo de corto plazo; definir métodos de realización” (p. 84).

García (2012) menciona: “Planificación, acción y efecto de planificar, función fundamental del proceso Administrativo, sin la previa administración de las actividades, por medio de la planeación no habría nada que organizar, dirigir ni que controlar” (p. 31).

Para lograr una administración competente, deben hacerse planes basados en hechos, para prever y ordenar las actividades necesarias. Se

aplica para establecer las suposiciones y condiciones que establecen procedimientos y estándares que determinan los objetivos que se deben tomar en cuenta y se modifica los resultados del control.

Organización

Ponce (2011) dice: “Es la organización de los inventarios que deben existir entre funciones y niveles de los materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su mayor eficiencia dentro de los objetivos y planes señalados” (p. 113).

García (2012) dice: “Acción y efecto de organizar u organizarse: la manera como están estructurados los diferente órganos o parte de un conjunto, complejo, conjunto de persona que pertenecen a un cuerpo o grupo organizado” (p. 39).

Se aplica para dividir el trabajo del grupo y reconocer las tareas que se van a realizar; también se define los puestos de trabajo, que estén seleccionados de manera adecuada y que se proporciona recursos para el personal, y encargar la autoridad a cada miembro de gestión.

Dirección

Hampton (2011) dice: “Es guiar las actividades mediante el administrador analiza el carácter entorno a la organización, liderazgo, valores y sobre todo la comunicación” (p. 64).

García (2012) dice: “Se encarga de dirigir a un conjunto de personas, ya sea un establecimiento o una sociedad, institución o empresa” (p. 52).

Se realiza con la participación práctica, activa y dinámica que conduce y guía a todos los subordinados para que realicen sus funciones, cabe destacar y descubrir el desempeño y la manera como se administra el trabajo; que también son recompensados con ingresos por el trabajo.

Control

Stoner (2012) dice: “Es el proceso que asegura que los trabajos y actividades se ajusten a los procesos de actividades ya hechas” (p. 34).

Chiavenato (2017) indica: “Esta función nos permite avanzar hacia los objetivos y metas trazados, tomando en cuenta las medidas correctivas si en caso hay alguna negatividad” (p. 156).

Esta fase se aplica para evaluar las normas de ejecución y planeación de las empresas, se sugiere y es necesariamente informar a todos el personal de la empresa que son responsables de sus áreas sobre los resultados que hay respecto al control.

2.2.2. Bases teóricas del control interno

2.2.2.1. Definiciones del control interno

Hermosa (2012) sostiene que:

El control interno forma parte de una empresa, en tal sentido que los procedimientos y métodos adoptan la administración de una empresa para ayudar y asegurar el logro del objetivo administrativo, además habrá la probabilidad de ser de manera eficiente y ordenada; agregando la adherencia a las políticas administrativas, la detección y prevención de errores. (p. 147)

2.2.2.2. Importancia del control interno

Se puede planear, crear e integrar recursos importantes ya que se pueda dirigir e incentivar a los trabajadores. Por tanto, el control interno es muy importante, ya que se deben afirmar muchas actividades para asegurarse que se realizaron de manera exitosa y si sale con algún defecto, tomar las medidas necesarias para enmendar los errores.

El solo hecho de establecer planes y objetivos o que los subordinados acepten los objetivos no es garantía de que las acciones necesarias para lograrlos se hayan instrumentado o cumplido como se esperaba. Por tanto, el administrador eficaz necesita hacer seguimientos para asegurarse que las acciones que se supone que otros deben hacer, y lo que los objetivos que se supone deben cumplir adecuadamente se hacen y se cumplen.

Existen diversos factores que hacen que el control sea importante en las organizaciones modernas.

Cabe destacar que ciertas actividades de control tienen pocos costos si se ejecutan bien, sin embargo, éstas se pueden elevar en costos si se realizan inapropiadamente.

Por tanto, si se ejecuta bien el control, puede ser eficiente disuadir del despilfarro; e inversamente, el control mal realizado puede elevar el nivel de ineficiencia y despilfarro.

Complejidad: Una microempresa podría controlarse de manera relativamente informal, sin planeación. Las medianas y grandes empresas, sin embargo, requieren medios de control más formales y cuidadosos. Deben vigilarse de cerca las diversificadas líneas de artículos para supervisar que mantengan su calidad y productividad, las ventas en los expendios al menudeo deben ser registradas y analizadas con mayor exactitud; los diversos mercados (locales, regionales, internacionales) requieren vigilancia estricta.

El desempeño medido por normas establecidas tiene que vigilarse con mayor cuidado, de manera que los gerentes generales pueden apreciar la eficacia de las gerencias de área por las que son responsables y para que, a su vez, el consejo de administración pueda apreciar la efectividad de los gerentes de áreas y del gerente general.

Delegación de autoridad: Los administradores cumplen con las actividades que se les asignó de poner en práctica el control interno. Sin este sistema, los jefes no pueden comprobar el progreso de sus subalternos.

La palabra control tiene varios significados y, más específicamente, varios sentidos que son significativos en este apartado, por ejemplo: verificar, regular, comparar con una norma, ejercer autoridad sobre (dirigir u ordenar), limitar o restringir.

En ese sentido, deducimos tres significados relativamente distintos: limitar o restringir, dirigir u ordenar, verificar. Todas son significativas para la teoría y la práctica administrativa. Sin embargo, tendremos que referirnos principalmente a la línea de pensamiento comparar con una norma. La palabra control tiene en ocasiones connotaciones desagradables porque parece amenazar la libertad y la autonomía personales.

En una época en que se pone en tela de juicio la legitimidad de la autoridad, y que hay un creciente movimiento para la mayor independencia y autorregulación de los individuos, el concepto de control administrativo inquieta a mucha gente. El control es necesario en las organizaciones. Actualmente, los métodos de control en las empresas se han hecho más precisos y técnicos que nunca, lo que se debe en parte al uso extendido del procesamiento electrónico de datos.

2.2.2.3. Características del control interno

El control es un factor crítico en el logro de los objetivos generales, dependiendo su efectividad, en ese sentido, de la información recibida. Los sistemas de control, para lograr su uso óptimo, deben tener ciertas características, que son las siguientes:

Deben ser provechosos: Un control es provechoso cuando relativamente y con frecuencia, los informes son muy importantes para la planificación, sin embargo, hay informes de control que son inadecuados.

Algunas veces se hace un informe sobre las normas que se cuestionan durante el proceso.

Ubicación táctica: Necesariamente establece controles según criterios estratégicos para fijar controles de mayor organismo, ya sea grande o pequeña la magnitud.

Resaltar la distinción: Existen dos razones del porqué un sistema de control afectivo acentúa la excepción. Realizar una revisión de cada acción de los subordinados o consultores antes de accionar consume tiempo y esfuerzo del administrador. La segunda, cuando la información que resalta la excepción es presentada al administrador, su atención se centra en aquellos aspectos que requieren una acción correctiva. anteriores son de vital importancia para el control de las operaciones.

2.2.2.4. Teorías relacionadas a control interno

Teoría del control interno citado por Rodríguez (2009)

Rodríguez (2009) menciona que todas las organizaciones son sistemas abiertos y la forma en que se alcancen los objetivos quedará determinada en parte por el grado de control de cada empresa. Mediante el control, una organización puede ajustarse a las perturbaciones y conducirse de acuerdo con lo planeado.

Si los resultados no están dentro de lo que razonablemente se espera, se adaptarán medidas correctivas. Una corrección y evaluación, si es necesaria, constituye el trabajo del control interno.

En general, el control es responsabilidad de todos los miembros de la organización, porque cada uno debe hacer su parte para minimizar el despilfarro y la ineficiencia. En un sentido específico, la dirección superior tiene la responsabilidad formal del desarrollo de programas de control

destinados a perfeccionar el desempeño, y por tanto el grado en que se ejecutan las operaciones.

El transcurrir del tiempo ha permitido realizar muchos intentos para crear principios de planeación; pero se ha puesto relativamente poca atención a los principios de control. La razón, radica en que son los aspectos particulares de la situación los que indican la naturaleza del control. La forma en que se aplique el principio de las áreas de control, por ejemplo, depende más bien de las diferentes necesidades y de la filosofía de los principales dirigentes de la empresa.

El control no es necesario en un sistema cerrado, porque es posible predecir con exactitud el movimiento de los elementos de cualquier sistema y prepararse efectivamente para cualquier perturbación que pudiera surgir; pero todas las organizaciones son sistemas abiertos y la forma en que se alcancen los objetivos quedará determinada en parte por el grado de control de cada empresa. Mediante el control, una organización puede ajustarse a las perturbaciones y conducirse de acuerdo con lo planeado.

Si los resultados no están dentro de lo que razonablemente se espera, se aplicarán medidas correctivas. Una evaluación y corrección, si es necesaria, constituye el trabajo del control administrativo

El control administrativo determina que se está realizando, esto es, se evalúa el desempeño y, si es necesario, se aplican medidas correctivas de manera que el desempeño tenga lugar de acuerdo con los planes.

En ese sentido, el control administrativo son los medios por los cuales los diversos niveles de supervisión y administrativos de una organización ejercen control sobre sus respectivos segmentos administrativos.

Por otro lado, el trabajo de decisión y mando que se relacione con la prevención, corrección y minimización de desviaciones respecto del nivel de desempeño especificado con la misión y sus planes derivados.

En control es responsabilidad de todos los miembros de la organización, porque cada uno debe hacer su parte para minimizar el despilfarro y la ineficiencia. En un sentido específico, la dirección superior tiene la responsabilidad formal del desarrollo de programas de control destinados a perfeccionar el desempeño, y por tanto el grado en que se ejecutan las operaciones.

El transcurrir del tiempo se han realizado muchos intentos para crear principios de planeación; pero se ha puesto relativamente poca atención a los principios de control. La razón, según radica en que son los aspectos particulares de la situación los que indican la naturaleza del control. La forma en que se aplique el principio de las áreas de control, por ejemplo, depende más bien de las diferentes necesidades y de la filosofía de los principales dirigentes de la empresa. Más que tratar de doblegar los principios de control para que se adapten a las diferentes situaciones, Jerome encontró que es más útil pensar en términos de las siguientes ideas clave, que a todos los sistemas de más éxito en materia de control administrativo:

- El propósito de control es preparar etapas para la acción, es decir, ayudar a que los administradores lleven a cabo los asuntos de la empresa del modo más redituable.
- Los controles son el mejor recurso educativo o de enseñanza de que disponen los administradores. Sirven de medio de comunicación para que los administradores hagan saber lo que quieren que se haga, cómo desean que sea hecho y el éxito que se logrará si se hace.
- El control tiene un valor positivo porque permite autoevaluarse a los administradores. El valor de la autoevaluación surge del hecho de que el control implica identificar todos los factores, críticos o estratégicos, que contribuyen al éxito de la empresa.
- El control es inevitablemente, cuestión de relaciones, de comparaciones, de evaluación.
- Para la mayoría de los propósitos administrativos, debe concebirse el control en términos de "relación de tendencias" y no de valores absolutos o aislados.

- El control efectivo, para propósitos administrativos, exige flexibilidad más que adherirse a un plan de acción. Implica la “identificación y apreciación de un numero de opciones posibles”, para no estar desprevenido.
- La prosecución sistemática y la revisión son “fundamentales” en cualquier sistema eficaz de control.

2.2.2.5. Dimensiones del control interno

Seguridad en el trabajo

Lederer (2013) dice: “Los factores crecientes de riesgo requieren de un enfoque más complete para la administración de esos riesgos que se han permitido en la antigüedad” (p. 74).

Pasteur (2011) dice: “Sino se conoce las causas de los fenómenos, las cosas se manifiestan oscuras y secretas; pero al final todo se hace evidente” (p. 63).

Lo primordial de la seguridad en el trabajo es prevenir trabajos dificultosos que puedan afectar al trabajador, por lo tanto, es importante prevenir antes que lamentar cualquier suceso que pueda ser grave con el tiempo.

La seguridad laboral controla y evalúa las actividades laborales, seguidamente fomenta las medidas y actividades destinadas a evitar riesgos. Las personas que fabrican equipos, útiles de trabajo, entre otros suministros; están sujetos a cumplir ciertas normas en seguridad laboral, ya que usaran el proceso productivo.

Instrucción

Glaser (1962) dice: “La instrucción es el procedimiento que va orientado a crear nuevos comportamientos en los estudiantes produciendo

así nuevas ideas y respuestas de acuerdo con los objetivos de formación” (p. 52).

Estos acontecimientos deben proporcionar y satisfacer el aprendizaje que será base y servirá para el diseño de seleccionar nuevas medidas de difusión que sean perfectas para las empresas.

De igual forma la teoría del diseño instruccional como el conjunto para decidir las estrategias que habilitaran a los estudiantes a alcanzar los metas de instrucción. Esto se refiere básicamente que funciona mayormente a una descripción que se debe llevar a cabo en el procesamiento de diseño y desarrollo.

Dorrego (2007) dice: “El proceso sistemático que permite distinguir las metas y necesidades que facilitan los procedimientos de evaluación de aprendizaje, además permite obtener y alcanzar los objetivos trazados, ya que este proceso de instrucción es un proceso más excelente y eficiente” (p. 114).

Supervisión

Zolotow (1990) define a la supervisión como:

Un proceso de aprendizaje mutuo, integrado por elementos educativos, administrativos y de contención, donde dos o más personas al confrontar teoría y práctica tienen la oportunidad de construir, integrar conceptos y técnicas, operacionalizar conocimientos en una realidad concreta y cuestionar la praxis en función del compromiso que implica toda intervención en trabajo social. (p. 90).

Tobón (2004) dice: “La supervisión donde plantea que en la historia del Trabajo Social la supervisión ha sido vinculada a un proceso metodológico” (p. 14).

Esta dimensión que es supervisión utiliza factores que hacen posible los procesos de trabajo las cuáles se tienen: herramientas, mano de obra, dinero, herramientas, maquinarias, entre otros artículos y equipos; son estos algunos elementos de manera indirecta o directa que intervienen en el proceso de bienes y servicios para la satisfacción de un mercado de consume, ya que con toda esa gestión pueden contribuir con el progreso y éxito de las organizaciones.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Afluencia

Llegada de personas o cosas en abundancia o concurrencia en gran número hacia una dirección.

Complejidad

Es la cualidad de lo que está compuesto de diversos elementos interrelacionados. Por un lado, en términos coloquiales, la palabra complejidad tiende a ser utilizada para caracterizar un conjunto intrincado y difícil.

Consolidación

Es la acción y efecto de consolidar o consolidarse (dar firmeza, seguridad y solidez a algo).

Descentralización

Es el proceso de distribuir o dispersar funciones, poderes, personas o cosas fuera de una ubicación o autoridad central.

Eficacia

Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Eficiencia

Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que queremos determinadamente.

Influencia

Es la acción y efecto de influir, se refiere a los efectos que una cosa produce sobre otra o al predominio que ejerce una persona.

Perturbación

Es el acto y consecuencia de perturbar o terminar perturbado. Se trata de un verbo que refiere al hecho de modificar y alterar el orden o la quietud de una cosa o ser.

Redituable

Es aquello que rinde una utilidad o un beneficio de manera periódica. El concepto está vinculado al rédito (la renta renovable que rinde un capital) y a la rentabilidad (que produce una renta o una remuneración suficiente).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada porque es un estudio al cual se pretende dar soluciones factibles a la problemática general y específicos, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) enfatiza: “Se llaman aplicadas porque se basan en los resultados de la investigación básica, pura o fundamental, de las ciencias naturales y sociales, que hemos visto” (p. 163).

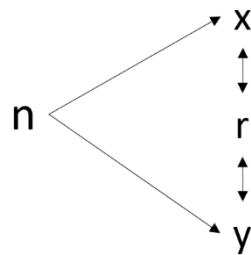
El nivel de investigación es correlacional porque se quiere determinar la relación que tienen las variables. Al respecto Hernández et al. (2014) dice: “Es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones, o de los procesos naturales o sociales” (p. 134).

Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental ya que no se manipulará intencionalmente las variables de estudio. No extrae sus conclusiones definitivas o sus datos de trabajo a través de una serie de acciones y reacciones reproducibles en un ambiente controlado para obtener resultados interpretables, es decir: a través de experimentos.

Asimismo, la investigación es de corte transversal se va a recolectar datos, los cuales solo servirán para comparar y correlacionar las variables. Hernández et al. (2014) dicen: “En vez de hacer un seguimiento de una variable, durante 5 o más años, estudia esa variable simultáneamente en un solo año” (p. 369).

El esquema de las investigaciones de diseño correlacional es la que se muestra a continuación:



Donde:

n: Tamaño de la muestra

x: Funciones administrativas

y: Control Interno

r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

Población

La población de la investigación considera a todo el personal estable que labora en la empresa “El Zapatito” ubicada en Villa María del Triunfo, siendo un total de 20 colaboradores.

Al respecto, Hernández et al. (2010) dice que la población es: “El conjunto de hechos que coinciden en determinadas características, ello se entiende como totalidad de individuos posibles a ser analizados” (p. 239).

Tabla 1

Población de colaboradores de la empresa

	Número de colaboradores	%
Hombres	15	75%
Mujeres	5	25%
Total	20	100%

Muestra

La investigación no considera una muestra porque la población es considerada pequeña y porque se tiene acceso a todas las unidades de análisis considerados en la nómina de trabajadores de la empresa “El zapatito”

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre las funciones administrativas y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la planificación y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

Existe relación entre la organización y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

Existe relación entre la dirección y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

Existe relación entre el control y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de funciones administrativas

Chiavenato (2017) dice: “Las funciones administrativas engloban los elementos de la administración. Estos elementos constituyen el proceso administrativo que pueden ser encontrados en cualquier área, es decir, que cada

cual desempeña actividades de planeación, organización, etc. como actividades administrativas esenciales” (p. 184).

Definición operacional de funciones administrativas

La definición operacional de la variable funciones administrativas a partir de sus dimensiones: planeación, organización, dirección y control, con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos a través de un cuestionario de 36 ítems con sus respectivos índices.

Tabla 2

Operacionalización de las funciones administrativas

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planeación	- Eficiencia	Del 1 al 9	1: Nunca	Alto 171-186
	- Compromiso			
	- Evaluación			
	- Distribución			
Organización	- Desarrollo	Del 10 al 18	2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre	Medio 133-171 Bajo
	- Progreso			
	- Retención			
	- Costos			
Dirección	- Satisfacción	Del 19 al 27	5: Siempre	71-133
	- Garantía			
Control	- Eficacia	Del 28 al 36		
	- Finalidad			

Definición conceptual de control interno

Hermosa (2012) sostiene que:

El control interno forma parte del plan de una institución, en este sentido, en cuanto se habrá la posibilidad en la conducción ordenada y eficiente, incluyendo la adherencia a las políticas administrativas, la custodia de los

activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de los registros contables y preparación oportuna de la información financiera contable. (p. 147).

Definición operacional del control interno

La definición operacional de la variable control interno a partir de sus dimensiones: seguridad en el trabajo, instrucción, y supervisión con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos a través de un cuestionario de 36 ítems con sus respectivos índices.

Tabla 3

Operacionalización del control interno

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Seguridad en el trabajo	- Prevención	Del 1 al 12	1: Nunca 2: Casi nunca	Alto 174-193 Medio
	- Modificación			
	- Minimización			
Instrucción	- Planes	Del 13 al 24	3: A veces 4: Casi siempre	142-174 Bajo 99-142
	- Objetivos			
	- Procedimientos			
Supervisión	- Medición	Del 25 al 36	5: Siempre	
	- Regulación			
	- Desempeño laboral			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

En el presente trabajo de investigación se usó el método cuantitativo, ya que los datos se realizaron usando cálculos estadísticos.

Se uso como método específico el método analítico, ya que permitió conocer más entorno al espacio geográfico donde se desarrolla el trabajo de investigación.

Sánchez (1990) dice: “Es aquel que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos por separada” (p. 133).

Técnica

En esta investigación se usó la encuesta como principal técnica de muestra para medir las variables de estudio. Además, se analizó y observó las informaciones que fueron recolectadas de fuentes confiables.

Campos y Lule (2012) definen a la encuesta como: “Una técnica que mediante la aplicación de ciertos recursos permite la organización, coherencia y economía de los esfuerzos realizados durante el desarrollo de una investigación” (p. 49).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que independientemente midieron las variables para que después se pueda asociarlas y correlacionarlas. El primer instrumento de validación se nombró cuestionario para así poder medir la gestión de las funciones administrativas y el segundo cuestionario para medir la variable control interno.

Instrumento I: Cuestionario de funciones administrativas

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de funciones administrativas
Autor	: Christian Bendezú Damas
Procedencia	: Perú

Administración	: Individual
Duración	: 30 minutos
Aplicación	: Colaboradores de la empresa “El zapatito”
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario es una herramienta que sirve para evaluar cuatro dimensiones de la gestión de las funciones administrativas dentro de la empresa como son la planeación, organización, dirección y control. El instrumento consta de 36 ítems, de los cuales 9 son para la dimensión planeación, 9 ítems para la dimensión organización, 9 ítems para la dimensión dirección y 9 ítems para la dimensión control. Para las respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones y la puntuación máxima que se puede obtener del instrumento es 180.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar una de las cinco posibles opciones de cada proposición, recalcando la confidencialidad y teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Instrumento II: Cuestionario de control interno

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de control interno
Autor	: Christian Bendezú Damas
Procedencia	: Perú

Administración	: Individual
Duración	: 30 minutos
Aplicación	: Colaboradores de la empresa “El zapatito”
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario es una herramienta que sirve para evaluar tres dimensiones del control interno dentro de la empresa como son la seguridad en el trabajo, instrucción y supervisión. Dicho instrumento consta de 36 ítems, de los cuales 12 son para la dimensión seguridad en el trabajo, 12 ítems para la dimensión instrucción y 12 ítems para la dimensión supervisión. Para las respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones y la puntuación máxima se puede obtener es 180.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar una de las cinco opciones de cada proposición, reiterando la confidencialidad y tomando en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

El análisis que se propuso para el desarrollo de la investigación consideró los pasos siguientes:

Para la organización de todos los datos, se aumentó la base de datos de las variables a estudiar, las cuales se usaron para el análisis estadístico en el programa SPSS para encontrar las correlaciones.

En el análisis descriptivo de las variables se alcanzó puntajes y se entabló frecuencias, presentación y porcentajes de la distribución de contrastación y confiabilidad.

En el análisis de resultados se elaboró las interpretaciones de los valores estadísticos de los niveles de relación y comprobación de las hipótesis.

Se realizó las conclusiones y recomendaciones sobre los objetivos de investigación.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación de los instrumentos

Validez del instrumento de funciones administrativas

El valor del instrumento se definió a través el criterio de jueces, maestros en el tema, tomando en cuenta expertos de patrón temático, metodológico y estadístico, los cuales definen la autenticidad del contenido, criterio y constructo del instrumento.

Tabla 4

Resultados de validación del cuestionario funciones administrativas

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Validez del instrumento de control interno

El valor del instrumento se definió a través el criterio de jueces, maestros en el tema, tomando en cuenta expertos de patrón temático, metodológico y estadístico, los cuales definen la autenticidad del contenido, criterio y constructo del instrumento.

Tabla 5

Resultados de validación del cuestionario de control interno

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Los resultados de validación de ambos cuestionarios resultaron aplicables según la percepción o criterio de jueces expertos en el tema que se está desarrollando.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de funciones administrativas

Para resolver la confiabilidad del instrumento de funciones administrativas se usó la prueba estadística de alfa de Cronbach teniendo en cuenta que el cuestionario muestra una escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del cuestionario de funciones administrativas

Alfa de Cronbach	N de elementos
,751	36

Se puede ver en la tabla 6, que el resultado de la aplicación del estadístico alfa de Cronbach asciende a 0.751, indicando que el instrumento de las funciones administrativas muestra una confiabilidad alta; por lo que el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

Fiabilidad del instrumento de control interno

Para resolver la confiabilidad del instrumento de la variable control interno se usó la prueba estadística de alfa de Cronbach teniendo en cuenta que el cuestionario muestra una escala politómica.

Tabla 7

Fiabilidad del cuestionario de control interno

Alfa de Cronbach	N de elementos
,758	36

Se puede ver en la tabla 7, que el resultado de la aplicación del estadístico alfa de Cronbach asciende a 0,758 donde indica que el instrumento de control interno muestra una confiabilidad alta por lo que el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable funciones administrativas

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable funciones administrativas

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	30,0
Regular	8	40,0
Bueno	6	30,0
Total	20	100,0

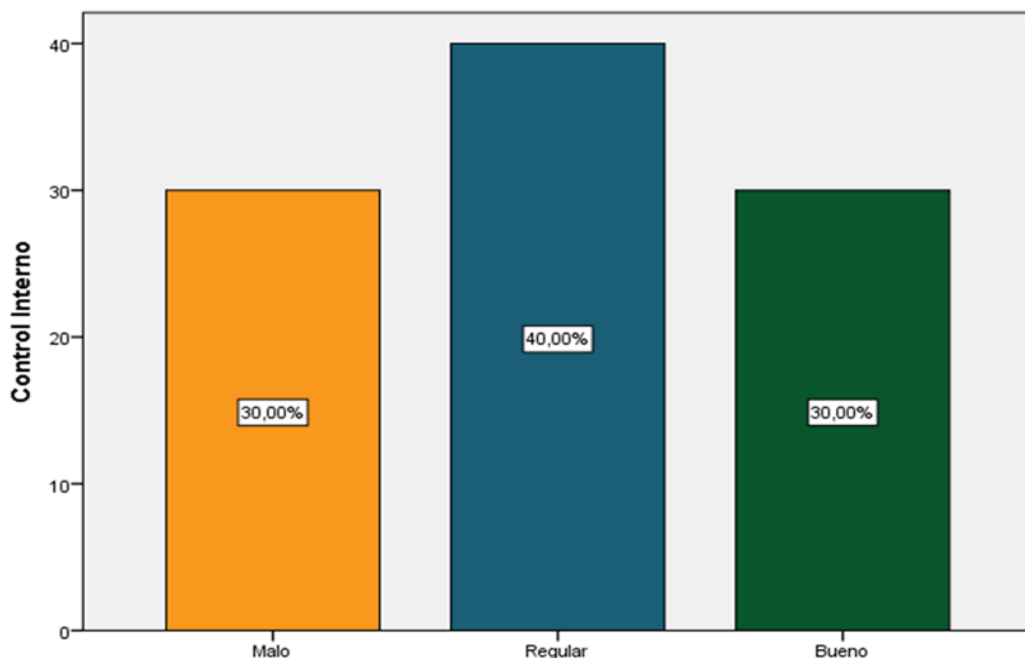


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable funciones administrativas

Interpretación

Se percibe en la figura 1 que 8 colaboradores encuestados que representan el 40% consideran a funciones administrativas se ejecutan en un nivel regular, 6 colaboradores encuestados que equivalen al 30% lo consideran en un nivel bueno y 6 de los colaboradores encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel malo.

Resultados descriptiva de la variable control interno

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable control interno

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	20,0
Regular	11	55,0
Bueno	5	25,0
Total	20	100,0

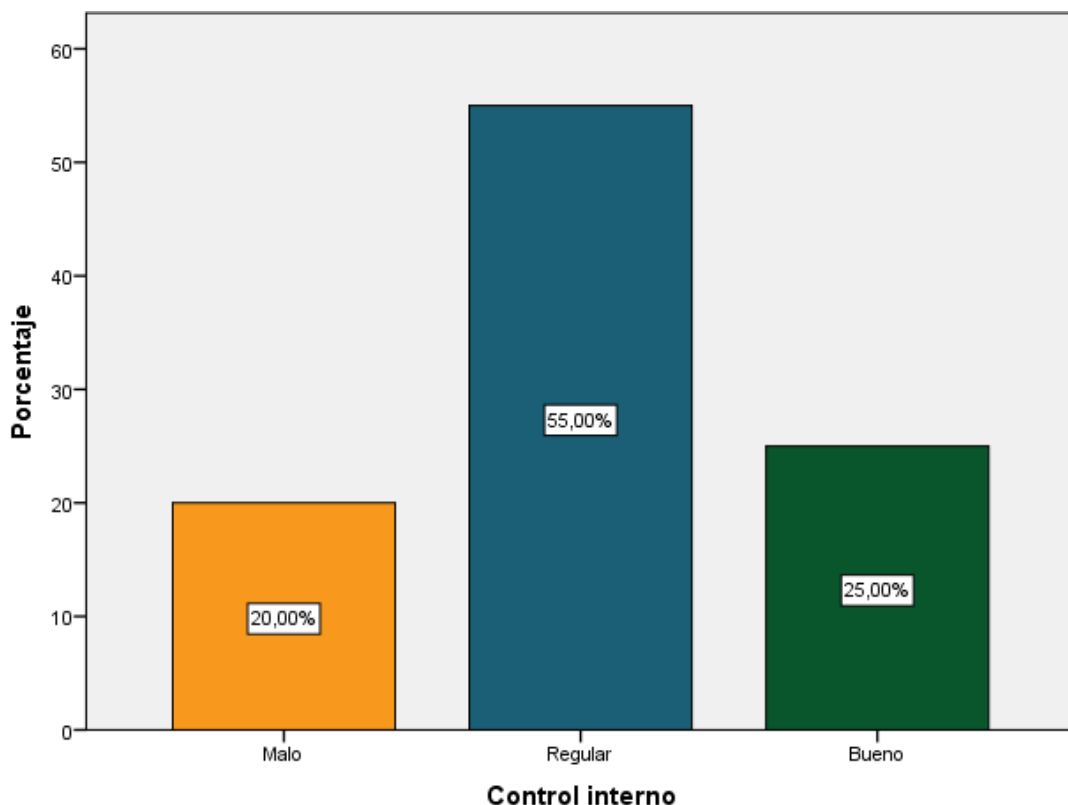


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable control interno

Interpretación

Se percibe en la figura 2 que 11 colaboradores encuestados que representan el 55% consideran al control interno en un nivel regular, 4 de los colaboradores encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel malo y 5 colaboradores encuestados que equivalen al 25% lo consideran en un nivel bueno.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de las funciones administrativas

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión planeación

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	30,0
Regular	10	50,0
Bueno	4	20,0
Total	20	100,0

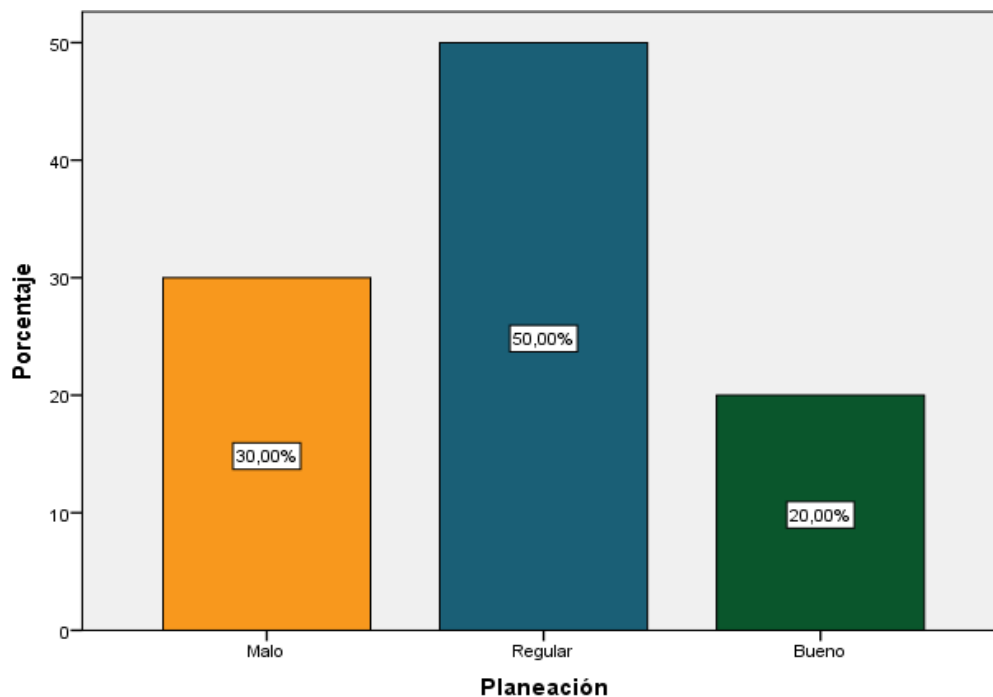


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión planeación

Interpretación

Se percibe en la figura 3 que 10 colaboradores encuestados que representan el 50% consideran a la dimensión planeación en un nivel regular, 6 de los colaboradores encuestados que representan el 30% lo consideran en un nivel malo y 4 colaboradores encuestados que equivalen al 20% consideran lo consideran en nivel bueno.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión organización

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	35,0
Regular	8	40,0
Bueno	5	25,0
Total	20	100,0

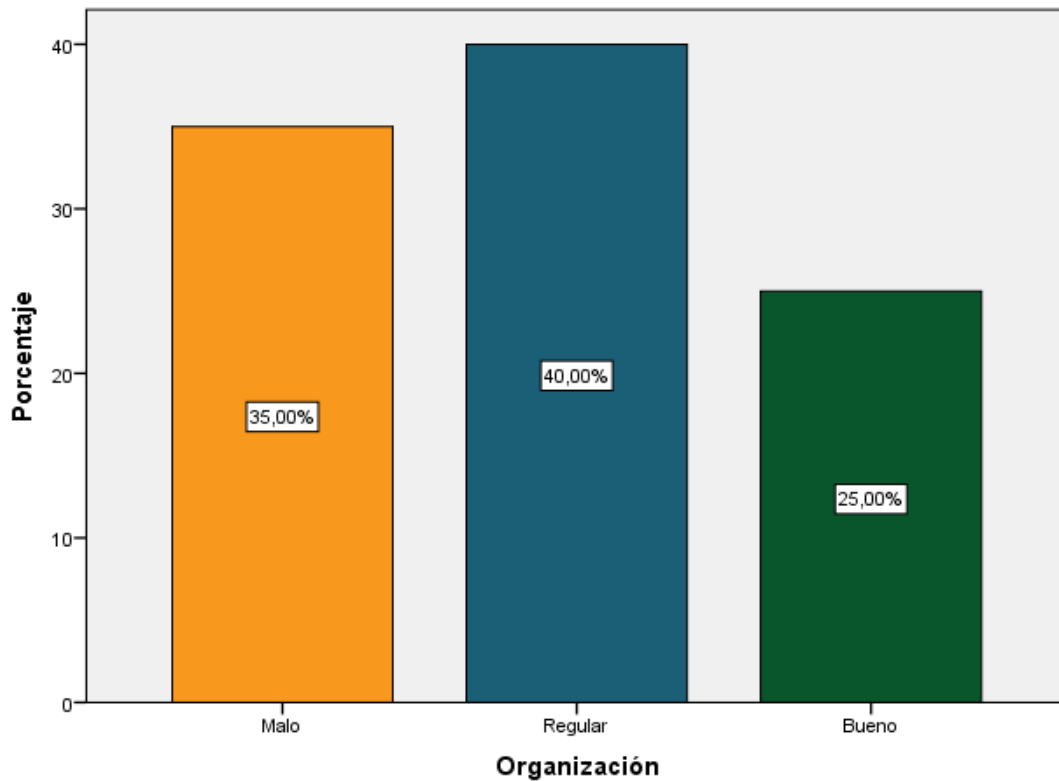


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión organización

Interpretación

Se percibe en la figura 4 que 8 colaboradores encuestados que representan el 40% consideran a la dimensión organización en un nivel regular, 5 colaboradores encuestados que equivalen al 25% consideran lo consideran en nivel bueno y 7 de los colaboradores encuestados que representan el 35% lo consideran en un nivel malo.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión dirección

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	35,0
Regular	9	45,0
Bueno	4	20,0
Total	20	100,0

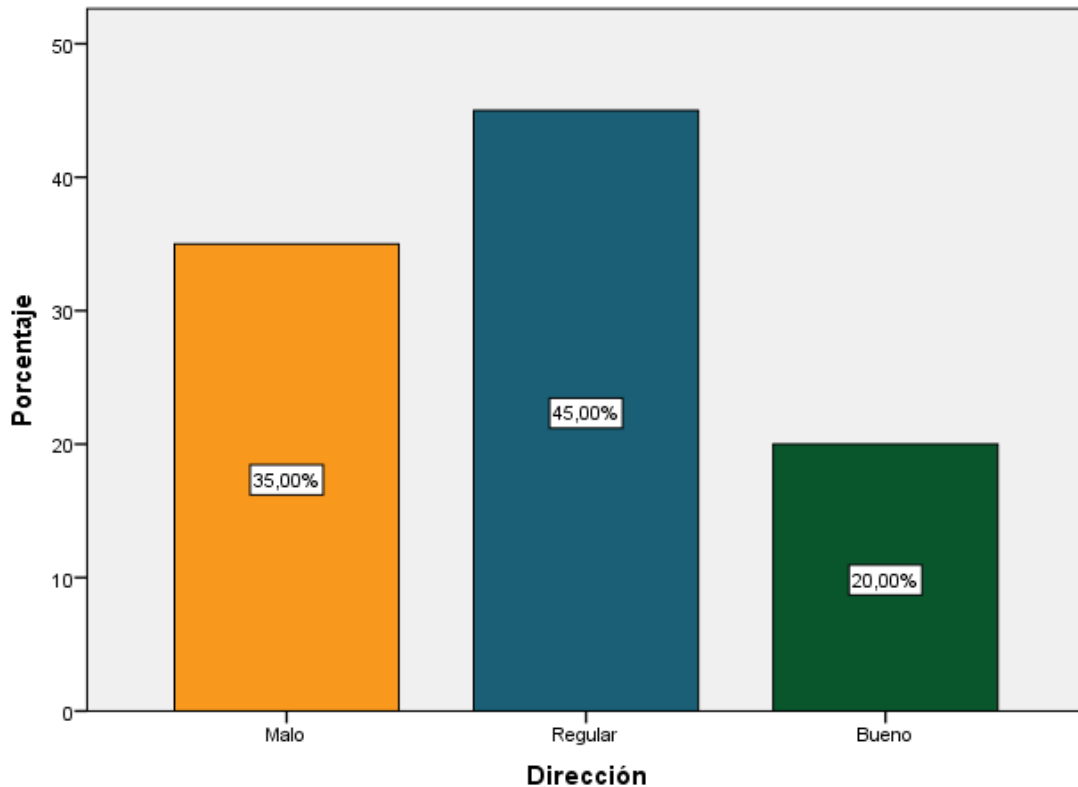


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión dirección

Interpretación

Se percibe en la figura 5 que 9 colaboradores encuestados que representan el 45% consideran a la dimensión dirección en un nivel regular, 7 de los colaboradores encuestados que representan el 35% lo consideran en un nivel malo y 4 colaboradores encuestados que equivalen al 20% consideran lo consideran en nivel bueno.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión control

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	20,0
Regular	14	70,0
Bueno	2	10,0
Total	20	100,0

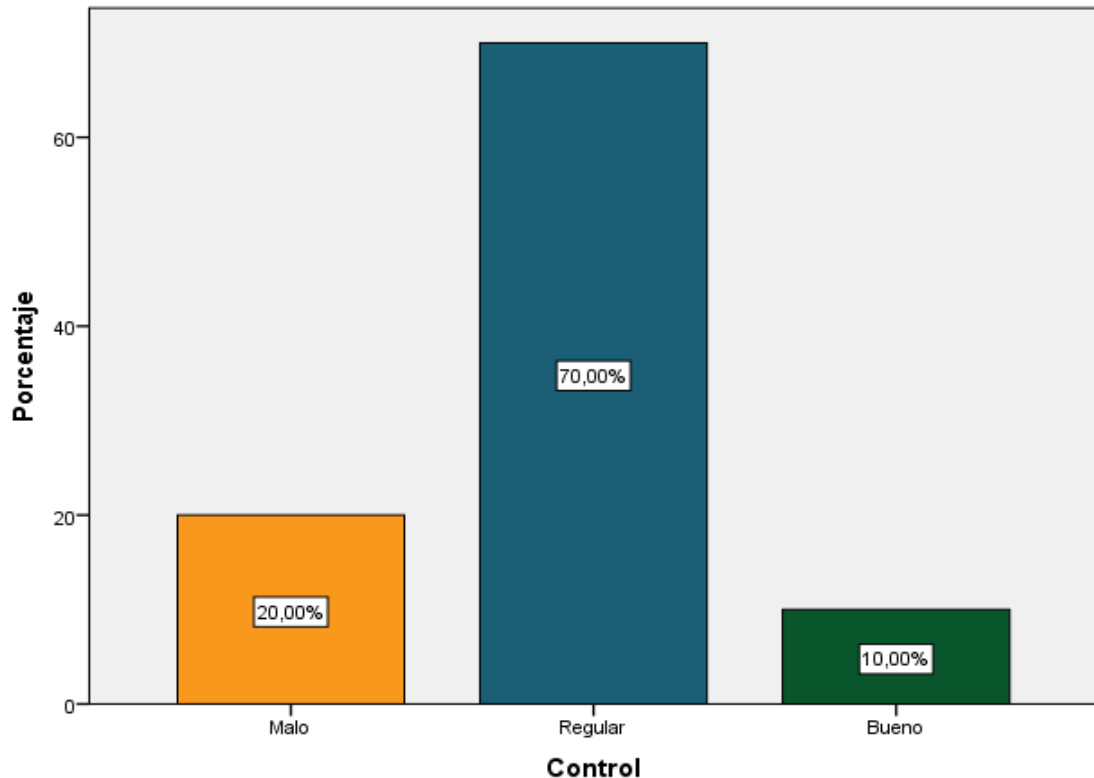


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión control

Interpretación

Se percibe en la figura 6 que 14 colaboradores encuestados que representan el 70% consideran a la dimensión control en un nivel regular, 2 colaboradores encuestados que equivalen al 10% consideran lo consideran en nivel bueno y 4 de los colaboradores encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel malo.

Resultados descriptivos de las dimensiones del control interno

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	30,0
Regular	13	65,0
Bueno	1	5,0
Total	20	100,0

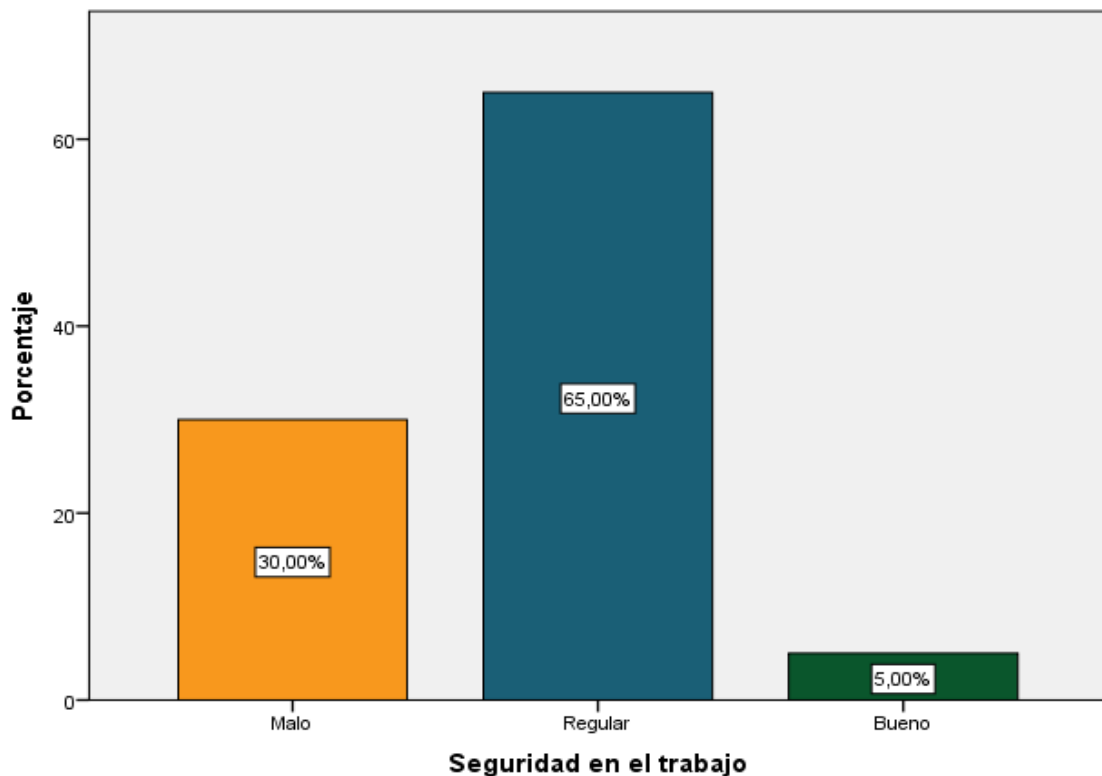


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión seguridad en el trabajo

Interpretación

Se percibe en la figura 7 que 13 colaboradores encuestados que representan el 65% consideran a la dimensión seguridad en el trabajo en un nivel regular, 1 colaborador encuestado que equivale al 5% consideran lo consideran en nivel bueno y 6 de los colaboradores encuestados que representan el 30% lo consideran en un nivel malo.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión instrucción

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	25,0
Regular	11	55,0
Bueno	4	20,0
Total	20	100,0

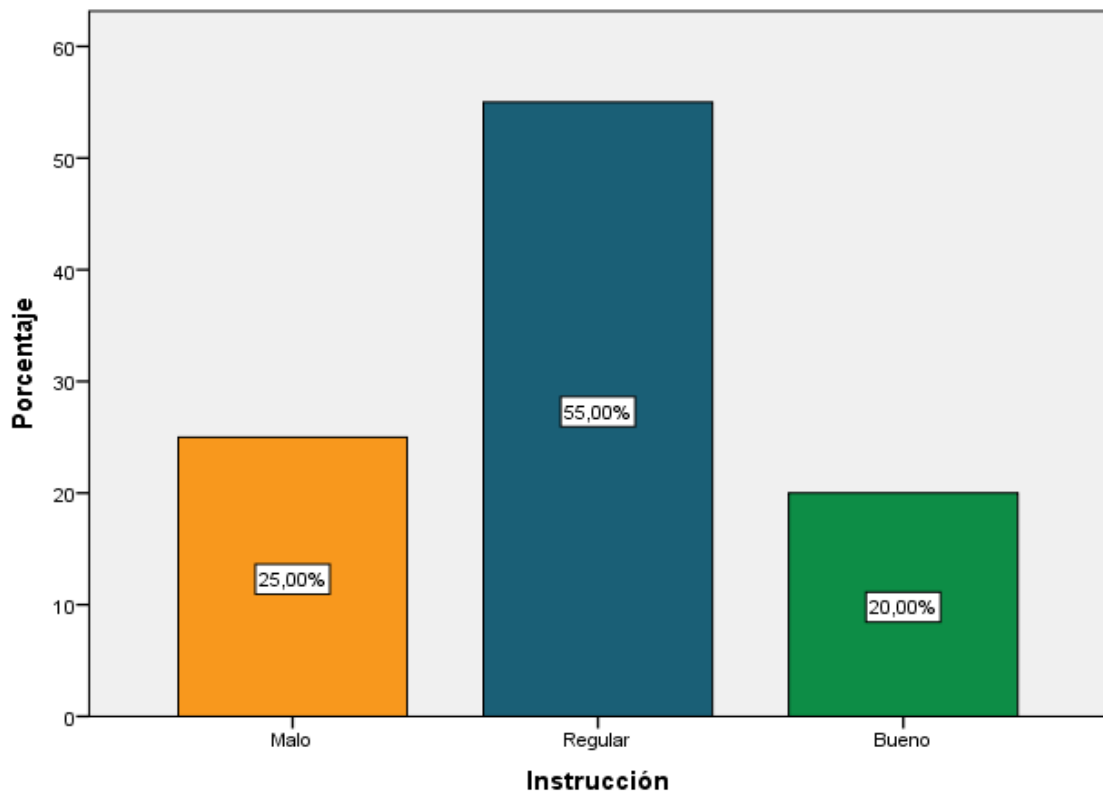


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión instrucción

Interpretación

Se percibe en la figura 8 que 11 colaboradores encuestados que representan el 55% consideran a la dimensión instrucción en un nivel regular, 5 de los colaboradores encuestados que representan el 25% lo consideran en un nivel malo y 4 colaboradores encuestados que equivalen al 20% consideran lo consideran en nivel bueno.

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión supervisión

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	20,0
Regular	14	70,0
Bueno	2	10,0
Total	20	100,0

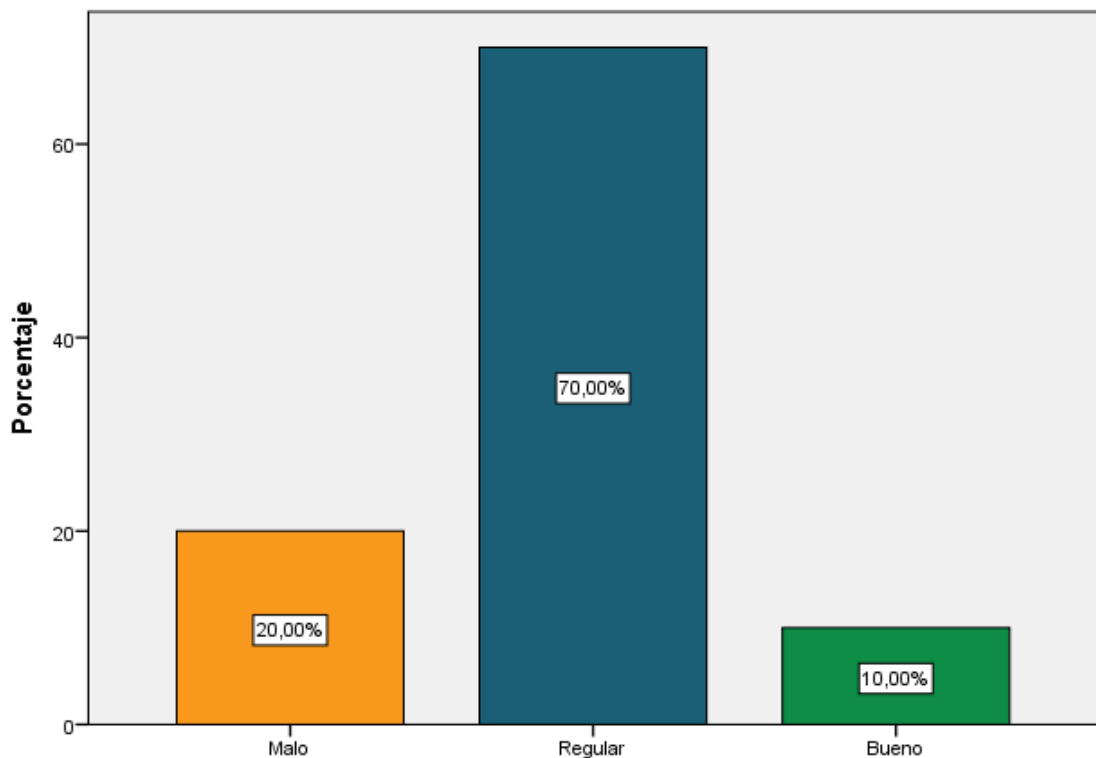


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión supervisión

Interpretación

Se percibe en la figura 9 que 14 colaboradores encuestados que representan el 70% consideran a la dimensión supervisión en un nivel regular, y 2 colaboradores encuestados que equivalen al 10% consideran lo consideran en nivel bueno y 4 de los colaboradores encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel malo.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 17

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre las funciones administrativas y el control interno

Funciones administrativas	Control interno						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	4	20.0%	2	10.0%	0	0.0%	6	30.0%
Regular	0	0.0%	7	35.0%	1	5.0%	8	40.0%
Bueno	0	0.0%	2	10.0%	4	20.0%	6	30.0%
Total	4	20.0%	11	55.0%	5	25.0%	20	100.0%

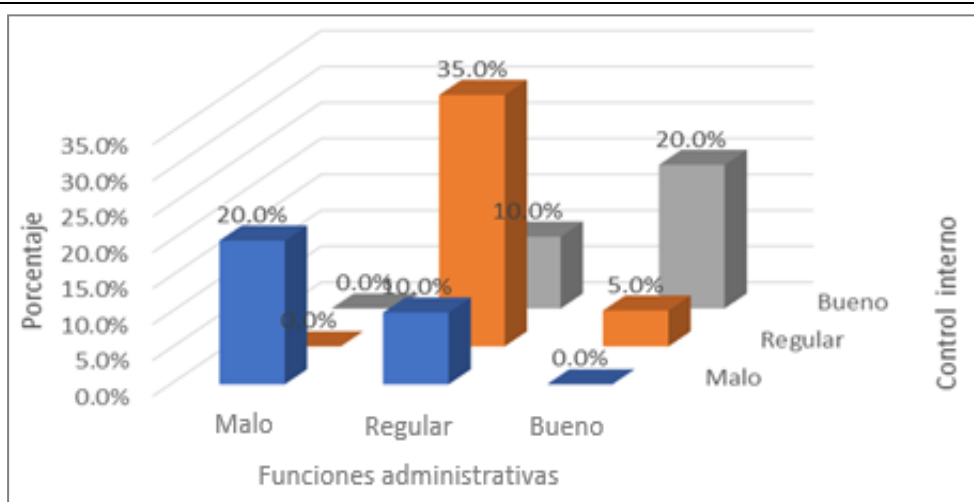


Figura 10. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre las funciones administrativas y el control interno

Interpretación

La tabla 17 y figura 10 muestran la descripción referente a las variables gestión de las funciones administrativas y el control interno, donde se observa que el 20% de los encuestados perciben como malo la relación entre dichas variables. Así mismo, el 35% de los encuestados refieren que esta relación está en un nivel regular, mientras que el 20% encuestados afirman que esta relación es buena; esta tendencia muestra que existe relación positiva directa entre las variables gestión de las funciones administrativas y el control interno, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho: La variable control interno presenta una distribución normal

Ha: La variable control interno difiere de una distribución normal

Tabla 18

Resultados de la prueba de normalidad del control interno

Estadístico	gl	Sig.
,958	20	,505

Interpretación

La tabla 18 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk donde se observa que la mayoría de los puntajes se aproximan a una distribución normal en la variable control interno, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p > 0.05$); dicho resultado permite determinar aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser paramétrica, para el caso de la investigación para los estadísticos inferenciales se aplicó la prueba de R de Pearson.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contrastación de la hipótesis general

H₀: No existe relación entre las funciones administrativas y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

H_a: Existe relación entre las funciones administrativas y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si sig. $< 0.05 \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 19

Resultados de correlación entre las funciones administrativas y el control interno

		Control interno
Funciones administrativas	Correlación de Pearson	,936**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

Interpretación

En la tabla 19, se puede observar los resultados de correlación entre las funciones administrativas y el control interno, mediante un estadístico de correlación de Pearson que asciende a 0,936**, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre la gestión de las funciones administrativas y el control interno que se usa en el taller de calzados “El zapatito” en el distrito de Villa María del Triunfo.

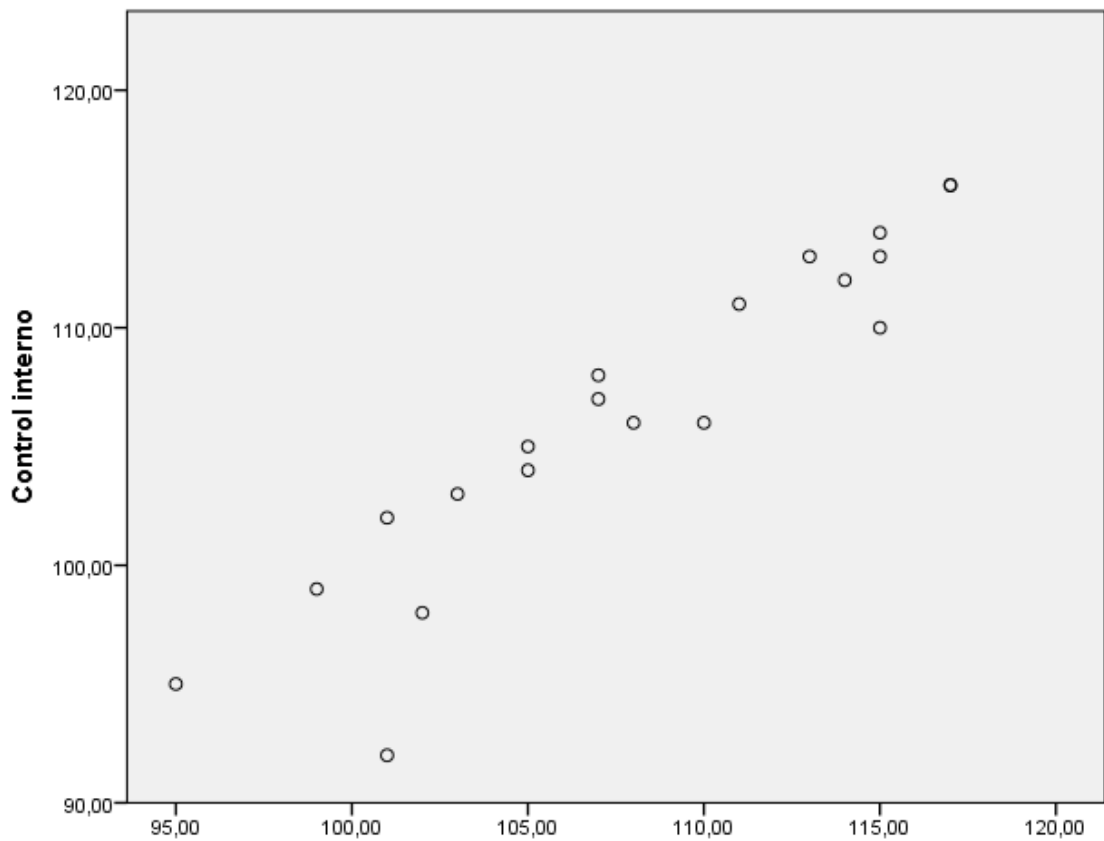


Figura 11. Gráfico de dispersión de las funciones administrativas y el control interno

Interpretación

La figura 11 presenta los resultados del gráfico de dispersión donde se contempla una correlación positiva directa entre las variables funciones administrativas y el control interno, es decir que a mayores puntajes en la variable funciones administrativas mayores serán los puntajes de la variable control interno.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la planificación y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

H₁: Existe relación entre la planificación y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si sig. $< 0.05 \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 20

Resultados de correlación entre la planeación y el control interno

		Control Interno
	Correlación de Pearson	,650
Planeación	Sig. (bilateral)	,002
	N	20

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

Interpretación

En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión planeación de la variable funciones administrativas y el control interno, con un estadístico correlación de Pearson que asciende a ,650** a un nivel de significancia $p=0,002$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación significativa entre la planificación y el control interno que se usa en el taller de calzados “El Zapatito” en el distrito de Villa María del Triunfo.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la organización y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo

H₂: Existe relación entre la organización y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si sig. ≥ 0.05 → Se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si sig. < 0.05 → Se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 21

Resultados de correlación entre la organización y el control interno

		Control Interno
Organización	Correlación de Pearson	,658
	Sig. (bilateral)	,002
	N	20

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

Interpretación

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión organización de la variable funciones administrativas y el control interno, con un estadístico de correlación de Pearson que asciende a ,658**, a un nivel de significancia $p=0,002$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre la organización y el control interno que se usa en el taller de calzados “El Zapatito” en el distrito de Villa María del Triunfo.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la dirección y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

H₃: Existe relación entre la dirección y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si sig. $< 0.05 \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 22

Resultados de correlación entre la dirección y el control interno

		Control Interno
Dirección	Correlación de Pearson	,847**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

Interpretación

En la tabla 22, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión dirección de la variable funciones administrativas y el control interno, con un estadístico de correlación de Pearson que asciende a ,847**, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre la dirección y el control interno que se usa en el taller de calzados “El Zapatito” en el distrito de Villa María del Triunfo.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre el control y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

H₄: Existe relación entre el control y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si sig. ≥ 0.05 → Se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si sig. < 0.05 → Se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 23

Resultados de correlación entre el control y el control interno

		Control Interno
Control	Correlación de Pearson	,765**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

Interpretación

En la tabla 23, se puede observar los resultados de correlación entre el control de la variable funciones administrativas y el control interno, con un estadístico de correlación de Pearson que asciende a ,765**, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación significativa la dirección y el control interno que se usa en el taller de calzados “El Zapatito” en el distrito de Villa María del Triunfo.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los instrumentos que se aplicó para la recolección de datos, fueron puestos a criterios de validez y confiabilidad, dando como resultados a un alto nivel de confiabilidad; respecto al instrumento de gestión de las funciones administrativas se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0.751 mientras que el instrumento control interno se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende 0.758 mayor que el 0.75; demostrando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para los datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis general, mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0,936 a un nivel de significancia de 0,000, es decir que existe una relación altamente significativa entre las funciones administrativas y el control interno. Dicho resultado se contrasta con los resultados de Barbarán (2013) en su tesis: “Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú”, que concluye que la implementación del control interno implica que el entorno de control aporte el ambiente en el que las personas desarrollen sus actividades y cumplan con sus responsabilidades de control.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 1, mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0,650 a un nivel de significancia de 0,002, es decir que existe una relación altamente significativa entre la planeación y el control interno. Dicho resultado se contrasta con los resultados de Espinoza (2013) en su tesis: “El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos, Lima”, que concluye que el planeamiento del control interno no ayuda a la organización de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 2, mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un

resultado de 0,658 a un nivel de significancia de 0,002, es decir que existe una relación positiva alta entre la organización y el control interno. Dicho resultado se contrasta con los resultados de Espinoza (2013) en su tesis: “El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos, Lima”, que concluye que el control interno ayuda a la organización de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 3, mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0,847 a un nivel de significancia de 0,000, es decir que existe una relación altamente significativa entre la dirección y el control interno. Dicho resultado se contrasta con los resultados de Espinoza (2013) en su tesis: “El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos, Lima”, que concluye que los procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 4, mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0,765 a un nivel de significancia de 0,000, es decir que existe una relación altamente significativa entre el control y el control interno. Dicho resultado se contrasta con los resultados de Carrasco (2011) en su investigación: “Estudio sobre implementación de gestión administrativa basada en procesos en Banco Estado, Chile” que concluye con la identificación de un bajo grado de clasificación de varios procesos que miden la gestión económicos y financieros.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe relación significativa alta entre funciones administrativas y el control interno en los colaboradores de la empresa “El zapatito”, mediante la correlación de Pearson de 0,936 a un nivel de significancia de 0.000 menor a 0,05. Se concluye que en la medida que la empresa realice bien las funciones administrativas mejora el control interno.

Segundo. Existe relación significativa alta entre la dimensión planeación y el control interno en los colaboradores de la empresa “El zapatito”, mediante la correlación de Pearson de 0,650 a un nivel de significancia de 0.000 menor a 0,05. Se concluye que en la medida que la empresa realice una buena planeación mejora el control interno.

Tercero. Existe relación significativa alta entre la dimensión organización y el control interno en los colaboradores de la empresa “El zapatito”, mediante la correlación de Pearson de 0,658 a un nivel de significancia de 0.000 menor a 0,05. Se concluye que en la medida que la empresa realice una buena organización mejora el control interno.

Cuarto. Existe relación significativa alta entre la dimensión dirección y el control interno en los colaboradores de la empresa “El zapatito”, mediante la correlación de Pearson de 0,847 a un nivel de significancia de 0.000 menor a 0,05. Se concluye que en la medida que la empresa realice una buena dirección mejora el control interno.

Quinto. Existe relación significativa alta entre la dimensión control y el control interno en los colaboradores de la empresa “El zapatito”, mediante la correlación de Pearson de 0,765 a un nivel de significancia de 0.000 menor a 0,05. Se concluye que en la medida que la empresa realice decisiones adecuadas en el control por áreas mejora el control interno de la empresa.

5.3. Recomendaciones

Respecto a la conclusión 1, se recomienda un plan de acción relacionado entre funciones administrativas que ayude a mejorar el control interno, las cuales están implicados, desde los gerentes hasta los colaboradores.

Actividades

- Establecer un buen ambiente de control.

- Administrar la autorización y el proceso de aprobación.
- Utilizar la repartición de tareas.
- Mantener una seguridad de información y mantenimiento de registros.
- adecuados.
- Asegurar una protección física adecuada de los bienes.
- Actividades regulares de seguimiento y revisión.

Respecto a la conclusión 2, se sugiere implementar planes operativos y tácticos para mejorar la planificación de la empresa.

Actividades

- Planear el tiempo que se utiliza en realizar algún proyecto.
- Presupuesto de cuando se invertirá por el proceso.
- Analizar los objetivos que se desea alcanzar en la empresa.
- Identificar cada actividad.
- Asignar número de personas necesarias para ejecutar cada actividad.

Respecto a la conclusión 3, se sugiere desarrollar actividades para implementar adecuadamente metas y objetivos alcanzables para la empresa.

Actividades

- Generar ingresos que contribuyan a los resultados y actividades de información.
- Brindar asesoramiento y enseñanzas a conciencia para el personal.
- Brindar charlas respecto a la higiene y mantenimiento interno.

Respecto a la conclusión 4, se recomienda desarrollar un plan de capacitación de habilidades blandas y duras al gerente de la empresa.

Actividades

- Regular a los subordinados para que puedan cumplir con las tareas asignadas.
- Desarrollar actividades de motivación del personal.
- Asegurar la calidad de vida en el trabajo.
- Potenciar el liderazgo y la formación de equipos
- Garantizar la integración con la función control y evaluación.

Respecto a la conclusión 5, se recomienda implementar software que permitan realizar un mejor control en la empresa.

Actividades

- Establecer estándares de desempeño.
- Entorno como factor externo a punto de partida.
- Focalización en la empresa con respecto al entorno.
- Implementación por separado a integración.

REFERENCIAS

Alvarado, J. (2001). *Introducción a la administración* (2ª ed.). Lima, Perú: San Marcos.

Barbarán, G. (2013). *Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/576>

Campos, G. y Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Revista Dialnet* 7(13), 45-60. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>

Campos, G. y Portillo, L. (2013). *Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, departamento de San Miguel, El Salvador* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://docplayer.es/19274167-Modelo-de-gestion-administrativa-para-brindar-una-mejor-atencion-al-usuario-en-la-alcaldia-municipal-de-moncagua-departamento-de-san-miguel.html>

Carrasco, F. (2011). *Estudio sobre implementación de gestión administrativa basada en procesos en Banco Estado, Chile* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/102690>

Chiavenato, I. (2017). *Administración de los recursos humanos* (10ª ed.). México: McGraw Hill interamericana

Delgado, S. y Ena, B. (2008). *Gestión administrativa del personal*. Madrid, España: Paraninfo Cengage Learning

Dorrego, E. (2007). *Técnicas de comunicación personal y grupal*. Alicante, España: Universitario.

Espinoza, D. (2013). *El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos, Lima* (Tesis de pregrado). Recuperado de _____ de

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1166/espinoza_qd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, T. (2012). *Desmotivación*. Madrid, España: Pirámide.

Glaser, R. (1962). *Psicología y tecnología instruccional*. New Jersey, Estados Unidos: Prentice Hall

Hampton, D. (2011). *Administración* (2ª ed.). México: McGraw Hill

Hermosa, J. (2012). *Administración de empresas* (2ª ed.). Madrid, España: Pirámide.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw Hill

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw Hill

Lederer, C. (2013). *Administración del recurso humano*. Madrid, España: Pirámide.

Melinkoff, R. (1990). *Los procesos administrativos*. Caracas, Venezuela: Panapo.

Mosquera, V. (2012). *Diseño e implementación de un modelo de gestión administrativo, financiero y comercial para las estaciones de servicio de combustible: Caso piloto empresa gasolinera los Tsachilas, Ecuador* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/7845>

Pasteur, R. (2011). *Administración de las empresas* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.

Ponce, A. (2011). *Administración de las empresas: Teoría y práctica*. México: Limusa.

Robbins, S. y Decenzo, D. (2009). *Fundamentos de la administración* (3ª ed.). México: Pearson.

Rodríguez, J. (2009). *Administración de recursos humanos* (2ª ed.). México: McGraw Hill

Rom, E. (2011). *Un marco de referencia para garantizar un control interno adecuado en una Pyme industrial Argentina* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://silo.tips/download/tesis-de-maestria-en-administracion-de-negocios-un-marco-de-referencia-para-gara>

Salazar, L. (2014). *El control interno, herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5543>

Sánchez, H. (1990). *Manual de términos de investigación*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma

Stoner, J. (2012). *Administración* (12ª ed.). México: McGraw Hill interamericana.

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). *Administración* (6ª ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Tejeda, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/1117>

Terry, G. (1986). *Principios de la administración*. Murcia, España: Candela.

Tobón, S. (2004). *Formación integral y de competencias*. Bogotá, Colombia: ECOE.

Vega, J. (2009). *Diseño de un manual de control interno para el departamento financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Riobamba, aplicando la nueva normativa y herramientas informáticas que rigen para el sector público en el año 2009* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/408>

Zolotow, D. (1990). *Tratado de administración general*. Madrid, España: Pirámide.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Funciones administrativas y control interno en los colaboradores de la empresa “El zapatito”, Villa María del Triunfo – 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre las funciones administrativas y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la planificación y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre las funciones administrativas y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la planificación y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre las funciones administrativas y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre la planificación y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.</p> <p>Existe relación entre la organización y el control</p>	Variable 1: Funciones Administrativas			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planeación	- Eficiencia - Compromiso - Evaluación - Distribución	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Alto [171-186) Medio [133-171) Bajo [71-133)
			Organización	- Desarrollo - Progreso - Retención		
			Dirección	- Costos - Satisfacción - Garantía		
			Control	- Eficacia - Finalidad		
			Variable 2: Control Interno			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos

<p>¿Cuál es la relación entre la organización y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo?</p>	<p>Determinar la relación entre la organización y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.</p> <p>Determinar la relación entre el control y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.</p>	<p>interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.</p> <p>Existe relación entre la dirección y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.</p> <p>Existe relación entre el control y el control interno en el taller de calzados el zapatito en el distrito de Villa María del Triunfo.</p>	<p>Seguridad en el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevención - Modificación - Minimización - Planes 	<p>1: Nunca</p> <p>2: Casi nunca</p> <p>3: A veces</p> <p>4: Casi siempre</p> <p>5: Siempre</p>	<p>Alto [174-193)</p> <p>Medio [142-174)</p> <p>Bajo [99-142)</p>
			<p>Instrucción</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Procedimientos - Medición 		
			<p>Supervisión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regulación - Desempeño laboral 		
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadística que utilizar</p>		

<p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: 20 colaboradores</p> <p>Muestra: No se considera una muestra</p>	<p>Variable 1: Funciones administrativas</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de funciones administrativas</p> <p>Variable 2: Control interno</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de control interno</p>	<p>Estadísticos descriptivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gráficos estadísticos - Tablas estadísticas <p>Estadísticos inferenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> - R de Pearson
---	--	--	---

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de funciones administrativas

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes las funciones administrativas en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes.

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

	1	2	3	4	5
1. Se realiza el trabajo de manera eficiente.					
2. La realización del servicio para la entrega a tiempo.					
3. Se realiza el proceso para mejorar el servicio a los clientes.					
4. El propósito que se persevera para la decisión de realizar el trabajo.					
5. La responsabilidad para realizar un buen trabajo.					
6. La determinación del trabajo realizado fue con mucho esfuerzo y coraje.					
7. Se elige los materiales para utilizar en el trabajo.					
8. Se selecciona los mejores productos de calidad.					
9. Se realiza la selección de personal para realizar un buen trabajo hacia los clientes.					
10. Se divide las funciones para cada personal.					
11. Está organizado la empresa para cumplir la satisfacción del cliente.					
12. Organizarse de manera eficaz para cumplir con las funciones.					
13. El crecimiento de nuestra empresa a través del tiempo.					
14. La mejora en cuanto al servicio y atención al cliente.					
15. El personal desarrolla la tarea que le fue asignada.					
16. Se reconoce que hay momentos en las cuales hay demasiado trabajo					
17. Se identifica las fallas que hay en el servicio y mejorarlas.					
18. Entender que siempre debe de haber un trabajo en equipo en la organización					
19. El cliente se queda en la empresa por el buen trabajo que se realiza.					
20. La manera de retener al cliente con las promociones que hay semanalmente.					

21. Se mantiene al cliente contento por la confianza que hay por parte de los colaboradores.					
22. Promociones de bajos costos por la cantidad de calzados que traen los clientes.					
23. Se promociona mediante la página oficial de las redes sociales nuestros costos.					
24. Se reduce los costos a los clientes fieles.					
25. Se justifica los buenos trabajos por el pago adecuado.					
26. El placer de los colaboradores por el trabajo realizado con éxito.					
27. La satisfacción total de los clientes al visualizar el trabajo culminado.					
28. Seguridad que se entregara el trabajo a tiempo acordado.					
29. Un trabajo bien realizado que brinde garantía para el cliente.					
30. Que el cliente muestre satisfacción del servicio realizado.					
31. Labores que se realiza en la empresa.					
32. Las actividades que se hace para nuestros clientes.					
33. Una actividad bien manejada teniendo un buen control de la empresa.					
34. Los procesos realizados durante el tiempo de estadía en el trabajo.					
35. Las metas que lograron con esfuerzo y dedicación.					
36. Acciones que se reflejaron en el trabajo para captar mayor cliente.					

Cuestionario de control interno

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes el control interno en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes.

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

	1	2	3	4	5
1. El jefe designa a un trabajador para desarrollar la actividad preventiva.					
2. La empresa cuenta con personal de seguridad.					
3. La empresa mantiene la higiene diariamente.					
4. El uso de botiquín sirve para cualquier tipo de accidentes dentro de la empresa.					
5. Se mejora la atención al cliente por parte de la empresa.					
6. Rectifica el trabajo realizado si es que existen errores.					
7. Se revisa y corrige la entrega del material al cliente.					
8. Es importante el comportamiento de manera adecuada de los colaboradores frente a los clientes.					
9. Promoción de bajos costos por cantidad de calzados que traen los clientes.					
10. Se reduce el tiempo para la realización o compra del material que se usa en la empresa.					
11. Minimizar las variaciones respecto del nivel de desempeño.					
12. Dentro de la empresa se reduce los problemas por parte de los socios.					
13. Se planea las responsabilidades de la empresa.					
14. Se da reglas grupales e individualmente a los colaboradores de la empresa					
15. Reuniones antes de empezar a laborar en la empresa.					
16. Se programa los horarios y días de descanso.					
17. La empresa tiene objetivos a mediano plazo.					
18. Satisfacción de los clientes por el buen trabajo realizado.					
19. La importancia de nuevos valores para la empresa.					

20. La empresa es la más rentable de la zona.					
21. La complejidad de las actividades como tecnología, costos, entre otros para la empresa.					
22. Conocen el procedimiento como utilizar las máquinas.					
23. El proceso continuo que se respeta en la empresa.					
24. El constante desarrollo para mejorar el acabado de los trabajos realizados.					
25. Se determina el tiempo en la realización del trabajo.					
26. Se conoce el tiempo real en la producción del trabajo realizado.					
27. Las averías que se presenten puede ser una mala.					
28. Se compara los resultados de los trabajos realizados.					
29. Se mantiene en total orden los puestos de trabajo.					
30. Se reglamenta las normas de la empresa.					
31. La empresa regula los documentos de acuerdo a ley.					
32. La empresa sistematiza las operaciones realizadas por los trabajadores.					
33. El rendimiento de los trabajadores en la empresa.					
34. Las actitudes y motivaciones de la empresa hacia el colaborador.					
35. La experiencia del trabajador hace que tenga un buen desempeño.					
36. El desempeño de cada trabajador que culmina los trabajos con éxito.					

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento <u>GESTIÓN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS</u>	
Observaciones (precisar si hay suficiencia): <u>HAY SUFICIENCIA</u>	
Opinión de aplicabilidad:	
Aplicable [<input checked="" type="checkbox"/>]	Aplicable después de corregir [<input type="checkbox"/>] No aplicable [<input type="checkbox"/>]
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: <u>DR. LUIS MARCELO QUISPÉ</u>	
DNI: <u>40612463</u>	
Especialidad del validador: Temático [<input type="checkbox"/>] Metodológico [<input checked="" type="checkbox"/>] Estadístico [<input type="checkbox"/>]	
<p>¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo</p>	
<p>Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión</p>	
 _____ Firma del Experto Informante.	
Validación del instrumento <u>CONTROL INTERNO</u>	
Observaciones (precisar si hay suficiencia): <u>HAY SUFICIENCIA</u>	
Opinión de aplicabilidad:	
Aplicable [<input checked="" type="checkbox"/>]	Aplicable después de corregir [<input type="checkbox"/>] No aplicable [<input type="checkbox"/>]
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: <u>DR. LUIS MARCELO QUISPÉ</u>	
DNI: <u>40612463</u>	
Especialidad del validador: Temático [<input type="checkbox"/>] Metodológico [<input checked="" type="checkbox"/>] Estadístico [<input type="checkbox"/>]	
<p>¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo</p>	
<p>Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión</p>	
 _____ Firma del Experto Informante.	

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO ZULO

DNI: 17818481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO ZULO

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilela

DNI: 01324100

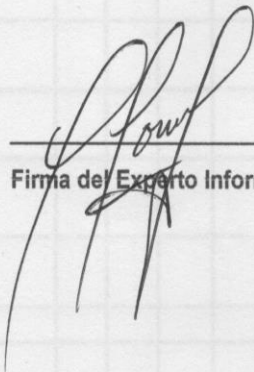
Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilela

DNI: 01324100

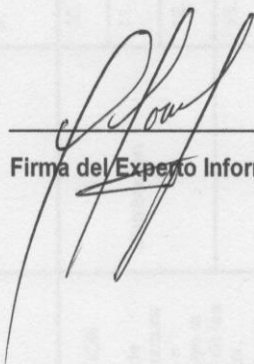
Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Funciones Administrativas y Control Interno

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

20%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Autonoma del Peru

Trabajo del estudiante

8%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

3%

4

www.repositorioacademico.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



Lima, 10 de Julio del 2019

Señores:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

Presente:

De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al joven Christian Bendezú Damas, identificado con DNI N° 74654556, a realizar la aplicación del instrumento para el desarrollo de la investigación de la tesis sobre "FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y EL CONTROL INTERNO EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA "EL ZAPATITO", VILLA MARIA DEL TRIUNFO 2019"

Estas actividades las realizó en Av. Lima 1755 Villa María Del Triunfo – Lima

El joven Christian Bendezú Damas, ha contado con todos los elementos necesarios para el análisis de una muestra de población, identificación de factores y aplicaciones necesarias para el desarrollo de su investigación.

Atentamente,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Javier B.', is written over a horizontal dashed line.

JAVIER WALTER BENDEZÚ LAUREANO

JEFE DE PERSONAL

item m1	item m2	item m3	item m4	item m5	item m6	item m7	item m8	item m9	item m10	item m11	item m12	item m13	item m14	item m15	item m16	item m17	item m18	item m19	item m20	item m21	item m22	item m23	item m24	item m25	item m26	item m27	item m28	item m29	item m30	item m31	item m32	item m33	item m34	item m35	item m36		
2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	
3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	
3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	5	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3
2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	
2	4	3	2	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	
3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3
3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	
2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	