



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Control Administrativo y Procesos de Compra en la Empresa
Inmobiliari S.A., Santiago de Surco, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

EDWIN MARCOS OBISPO CASTILLO

ASESOR

DR. JUAN VASQUEZ ESPINOZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a):

EDWIN MARCOS OBISPO CASTILLO

Cuyo título es:

CONTROL ADMINISTRATIVO Y PROCESOS DE COMPRA EN LA EMPRESA INMOBILIARI S.A., SANTIAGO DE SURCO, 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **14** (número), **catorce** (letras).

Los Olivos, 08 de Enero del 2019



.....
Presidente



.....
Secretario



.....
Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, va dedicado a mis padres por su amor, esfuerzo y apoyo incondicional en el logro de mis objetivos.

A mi apreciado hijo Andrés Lorenzo, mi fortaleza de todo esfuerzo, a toda mi familia por todo el apoyo y motivación para seguir creciendo profesionalmente.

.

AGRADECIMIENTO

A DIOS por la oportunidad que nos da en la vida para seguir una carrera profesional y por habernos iluminado a lo largo de nuestra vida universitaria.

A la empresa Inmobiliari S.A, por haberme brindado la oportunidad laboral y el desarrollo del presente trabajo.

A la Universidad Cesar Vallejo, y los docentes que forman profesionales para el bienestar de la sociedad.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Edwin Marcos Obispo Castillo, con DNI 45816525, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompañó es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

EDWIN MARCOS OBISPO CASTILLO

DNI 45816525

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “Control Administrativo y Procesos de Compra, en la empresa Inmobiliari S.A. Santiago de Surco, 2018”. El presente trabajo de investigación tiene como finalidad de establecer la relación entre el Control Administrativo y Procesos de Compra, en la Empresa Inmobiliari S.A. Santiago de Surco 2018, Señores del Jurado se espera que esta investigación se someta a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

EDWIN MARCOS OBISPO CASTILLO

ÍNDICE

JURADOS	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos Previos	18
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	24
1.4 Formulación del Problema	41
1.5 Justificación de Estudio	42
1.6 Hipótesis	44
1.7 Objetivos de la Investigación	45
II. MÉTODO	46
2.1 Diseño de la Investigación	47
2.2 Variables, Operacionalización	48
2.3 Población, Muestra y Muestreo	49
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, Validez y confiabilidad	52
2.5 Métodos de Análisis de datos	59
III. RESULTADOS	60
IV. DISCUSIÓN	114
V. CONCLUSIONES	120
VI. RECOMENDACIONES	123
VII. REFERENCIAS	126
VIII. ANEXOS	130

ÍNDICE DE TABLAS

		Pag.
Tabla N° 1	Operacionalización de Control Administrativo	48
Tabla N° 2	Operacionalización de Procesos de Compra	49
Tabla N° 3	Validez del instrumento Control Administrativo	53
Tabla N° 4	Validez del instrumento Procesos de Compra	53
Tabla N° 5	Resumen de procesamiento de casos: Control Administrativo y Procesos de Compra (Piloto)	55
Tabla N° 6	Alfa de Cronbach (prueba piloto) Control Administrativo y Procesos de Compra	55
Tabla N° 7	Resumen de procesamiento de casos: Control Administrativo	56
Tabla N° 8	Alfa de Cronbach: Control Administrativo	56
Tabla N° 9	Resumen de procesamiento de casos: Procesos de Compra	57
Tabla N° 10	Alfa de Cronbach: Procesos de Compra	57
Tabla N° 11	Resumen de procesamiento de casos en conjunto: Control Administrativo y Procesos de compra	57
Tabla N° 12	Alfa de Cronbach, variables en conjunto: Control Administrativo y Procesos de Compra	58
Tabla N° 13	Prueba de normalidad Control Administrativo – Procesos de Compra	60
Tabla N° 14	Prueba de normalidad Establecimiento de estándares de desempeño	61
Tabla N° 15	Prueba de normalidad Evaluación del desempeño	62
Tabla N° 16	Prueba de normalidad Comparación entre el desempeño y el patrón	63
Tabla N° 17	Prueba de normalidad Acción correctiva	63
Tabla N° 18	Correlaciones: prueba de hipótesis general	64
Tabla N° 19	Correlaciones: prueba de hipótesis específica 1	65
Tabla N° 20	Correlaciones: prueba de hipótesis específica 2	66
Tabla N° 21	Correlaciones: prueba de hipótesis específica 3	67
Tabla N° 22	Correlaciones: prueba de hipótesis específica 4	68
Tabla N° 23	Distribución por Frecuencia de control administrativo	69
Tabla N° 24	Distribución por Frecuencia de procesos de compra	70
Tabla N° 25	Distribución por Frecuencia de establecimiento de estándares de desempeño	71
Tabla N° 26	Distribución por Frecuencia de evaluación del desempeño	72
Tabla N° 27	Distribución por Frecuencia de comparación entre el desempeño y el patrón	73
Tabla N° 28	Distribución por Frecuencia de la acción correctiva	74
Tabla N° 29	Distribución por Frecuencia de la recepción de la solicitud de productos	75
Tabla N° 30	Distribución por Frecuencia de la selección de proveedores	76
Tabla N° 31	Distribución por Frecuencia de la emisión de la orden de compra	77
Tabla N° 32	Distribución por Frecuencia del seguimiento y recepción de la compra	78

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla N° 33 Distribución por Frecuencia Pregunta 1	79
Tabla N° 34 Distribución por Frecuencia Pregunta 2	80
Tabla N° 35 Distribución por Frecuencia Pregunta 3	81
Tabla N° 36 Distribución por Frecuencia Pregunta 4	82
Tabla N° 37 Distribución por Frecuencia Pregunta 5	83
Tabla N° 38 Distribución por Frecuencia Pregunta 6	84
Tabla N° 39 Distribución por Frecuencia Pregunta 7	85
Tabla N° 40 Distribución por Frecuencia Pregunta 8	86
Tabla N° 41 Distribución por Frecuencia Pregunta 9	87
Tabla N° 42 Distribución por Frecuencia Pregunta 10	88
Tabla N° 43 Distribución por Frecuencia Pregunta 11	89
Tabla N° 44 Distribución por Frecuencia Pregunta 12	90
Tabla N° 45 Distribución por Frecuencia Pregunta 13	91
Tabla N° 46 Distribución por Frecuencia Pregunta 14	92
Tabla N° 47 Distribución por Frecuencia Pregunta 15	93
Tabla N° 48 Distribución por Frecuencia Pregunta 16	94
Tabla N° 49 Distribución por Frecuencia Pregunta 17	95
Tabla N° 50 Distribución por Frecuencia Pregunta 18	96
Tabla N° 51 Distribución por Frecuencia Pregunta 19	97
Tabla N° 52 Distribución por Frecuencia Pregunta 20	98
Tabla N° 53 Distribución por Frecuencia Pregunta 21	99
Tabla N° 54 Distribución por Frecuencia Pregunta 22	100
Tabla N° 55 Distribución por Frecuencia Pregunta 23	101
Tabla N° 56 Distribución por Frecuencia Pregunta 24	102
Tabla N° 57 Distribución por Frecuencia Pregunta 25	103
Tabla N° 58 Distribución por Frecuencia Pregunta 26	104
Tabla N° 59 Distribución por Frecuencia Pregunta 27	105
Tabla N° 60 Distribución por Frecuencia Pregunta 28	106
Tabla N° 61 Distribución por Frecuencia Pregunta 29	107
Tabla N° 62 Distribución por Frecuencia Pregunta 30	108
Tabla N° 63 Distribución por Frecuencia Pregunta 31	109
Tabla N° 64 Distribución por Frecuencia Pregunta 32	110
Tabla N° 65 Distribución por Frecuencia Pregunta 33	111
Tabla N° 66 Distribución por Frecuencia Pregunta 34	112

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pag.	
Gráfico N° 1	Distribución por Frecuencia de control administrativo	69
Gráfico N° 2	Distribución por Frecuencia de procesos de compra	70
Gráfico N° 3	Distribución por Frecuencia de establecimiento de estándares de desempeño	71
Gráfico N° 4	Distribución por Frecuencia de evaluación del desempeño	72
Gráfico N° 5	Distribución por Frecuencia de comparación entre el desempeño y el patrón	73
Gráfico N° 6	Distribución por Frecuencia de la acción correctiva	74
Gráfico N° 7	Distribución por Frecuencia de la recepción de la solicitud de productos	75
Gráfico N° 8	Distribución por Frecuencia de la selección de proveedores	76
Gráfico N° 9	Distribución por Frecuencia de la emisión de la orden de compra	77
Gráfico N° 10	Distribución por Frecuencia del seguimiento y recepción de la compra	78
Gráfico N° 11	Distribución por Frecuencia Pregunta 1	79
Gráfico N° 12	Distribución por Frecuencia Pregunta 2	80
Gráfico N° 13	Distribución por Frecuencia Pregunta 3	81
Gráfico N° 14	Distribución por Frecuencia Pregunta 4	82
Gráfico N° 15	Distribución por Frecuencia Pregunta 5	83
Gráfico N° 16	Distribución por Frecuencia Pregunta 6	84
Gráfico N° 17	Distribución por Frecuencia Pregunta 7	85
Gráfico N° 18	Distribución por Frecuencia Pregunta 8	86
Gráfico N° 19	Distribución por Frecuencia Pregunta 9	87
Gráfico N° 20	Distribución por Frecuencia Pregunta 10	88
Gráfico N° 21	Distribución por Frecuencia Pregunta 11	89
Gráfico N° 22	Distribución por Frecuencia Pregunta 12	90
Gráfico N° 23	Distribución por Frecuencia Pregunta 13	91
Gráfico N° 24	Distribución por Frecuencia Pregunta 14	92
Gráfico N° 25	Distribución por Frecuencia Pregunta 15	93
Gráfico N° 26	Distribución por Frecuencia Pregunta 16	94
Gráfico N° 27	Distribución por Frecuencia Pregunta 17	95
Gráfico N° 28	Distribución por Frecuencia Pregunta 18	96
Gráfico N° 29	Distribución por Frecuencia Pregunta 19	97
Gráfico N° 30	Distribución por Frecuencia Pregunta 20	98
Gráfico N° 31	Distribución por Frecuencia Pregunta 21	99
Gráfico N° 32	Distribución por Frecuencia Pregunta 22	100
Gráfico N° 33	Distribución por Frecuencia Pregunta 23	101
Gráfico N° 34	Distribución por Frecuencia Pregunta 24	102
Gráfico N° 35	Distribución por Frecuencia Pregunta 25	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pag.
Gráfico N° 36 Distribución por Frecuencia Pregunta 26	104
Gráfico N° 37 Distribución por Frecuencia Pregunta 27	105
Gráfico N° 38 Distribución por Frecuencia Pregunta 28	106
Gráfico N° 39 Distribución por Frecuencia Pregunta 29	107
Gráfico N° 40 Distribución por Frecuencia Pregunta 30	108
Gráfico N° 41 Distribución por Frecuencia Pregunta 31	109
Gráfico N° 42 Distribución por Frecuencia Pregunta 32	110
Gráfico N° 43 Distribución por Frecuencia Pregunta 33	111
Gráfico N° 44 Distribución por Frecuencia Pregunta 34	112

RESUMEN

La presente investigación titulada “Control Administrativo y Procesos de Compra en la Empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018” cuyo objetivo general es identificar la relación entre el control administrativo y procesos de compra, en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018”, para el desarrollo científico de control administrativo se utilizó al autor Chiavenato, I. (2009), quien proponen cuatro dimensiones para juzgar a Control Administrativo así tenemos a: establecimiento de estándares de desempeño, evaluación del desempeño, comparación entre el desempeño con el patrón y acción correctiva. Para el desarrollo científico de Procesos de Compra se empleó al autor Carreño A. (2016), quien propone cuatro dimensiones tales como: recepción de la solicitud de productos, selección de proveedores, emisión de la orden compra al proveedor, seguimiento y recepción de la compra. 2018.

El tipo de investigación es descriptivo - correlacional de corte transversal, de diseño no experimental, la población está conformada por 38 colaboradores de la empresa, se aplicó una muestra no probabilística censal, donde se utilizó toda la población, para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta, validado por juicio de expertos, y como instrumento el cuestionario, conformado por 34 ítems bajo la escala de tipo Likert. Los datos obtenidos luego de su procesamiento en el sistema estadístico Stagraphic – SPSS, determinaron como resultado que el Control Administrativo se relaciona con los Procesos de Compra en la empresa Inmobiliari S.A, Santiago de Surco, 2018.

Palabras Claves: Control Administrativo, evaluación de desempeño, acción correctiva, procesos de compra, selección de proveedor.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Administrative Control and Purchase Processes in the Real Estate Company SA, Santiago de Surco 2018" whose general objective is to identify the relationship between administrative control and purchasing processes, in the company Inmobiliari SA, Santiago de Surco 2018 ", For the scientific development of administrative control, the author Chiavenato, I. (2009) was used, who proposed four dimensions to judge Administrative Control, thus we have: establishment of performance standards, evaluation of performance, comparison between performance with the employer and corrective action. For the scientific development of Purchase Processes, the author Carreño A. (2016) was employed, who proposes four dimensions such as: reception of the product request, selection of suppliers, issuance of the purchase order to the supplier, follow-up and reception of the purchase. 2018

The type of research is descriptive - cross-sectional correlation, of non-experimental design, the population is made up of 38 employees of the company, a non-probabilistic census sample was applied, where the entire population was used, for data collection was applied the survey technique, validated by expert judgment, and as an instrument the questionnaire, consisting of 34 items under the Likert-type scale.

The data obtained after processing in the Stagraphic - SPSS statistical system, determined as a result that the Administrative Control is related to the Purchase Processes in the S.A Real Estate Company, Santiago de Surco, 2018.

Keywords: Administrative Control, performance evaluation, corrective action, purchasing processes, supplier selection.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de control. En el antiguo imperio Romano, se delegaba poder a funcionarios, quienes dotados del mismo realizaban funciones de revisión y control de las actividades que desempeñaban los entes pertenecientes al mismo con amplio poder para cuestionar o sindicalizar la conducta de otros, desde el inicio, el desarrollo y hasta llegar al resultado que el hecho económico pueda ocasionar. Dicha figura de control se manifestó, en parte debida a que la contabilidad y las prácticas de control que se manejaban antiguamente estaban contenidas en un marco legal que regía a las instituciones.

Bajo la perspectiva amplia, el control es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos. Este enfoque hace énfasis en los factores sociales y culturales presentes en el contexto institucional ya que parte del principio que es el propio comportamiento individual quien define en última instancia la eficacia de los métodos de control elegidos en la dinámica de gestión (portal web gestiopolis –control)

A nivel nacional, hoy en día existen retos que han intensificado la preocupación de la gerencia y de los directores respecto de su capacidad para evaluar el desempeño operativo y evitar fraudes para la empresa. Por ello, la ejecución de un buen control resulta clave para los líderes empresariales. A fin de evaluar el control de una organización, uno debe identificar primero los criterios sobre los cuales se hará la evaluación. Por lo tanto, es importante definir apropiadamente el control al comienzo del proceso de evaluación. La evaluación del riesgo es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes que corre la empresa para el logro de sus objetivos, formando la base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que deben seguirse para tener certeza que las instrucciones de la gerencia se llevan a cabo, en el sector privado y público. (Fuente portal web, EY Perú).

A nivel empresarial podemos observar la situación problemática en el contexto de la investigación con criterios de prioridad de la empresa Inmobiliari Sociedad Anónima, se percibe irregularidades dentro del proceso administrativo, siendo el control administrativo

uno de los principales problemas, la inadecuada capacidad para supervisar y evaluar el desempeño, la productividad y aplicación de reglamentos y/o políticas internas, tiene como consecuencia resultados negativos en cuanto a económico y cumplimiento de objetivos. Carece de una supervisión de las actividades y funciones desarrolladas por las diferentes áreas e individuos que conforman la organización, un alto índice de colaboradores desconoce los objetivos y planes establecidos, que implica riesgos en la toma de decisiones que es un factor importante dentro del proceso administrativo de una organización.

Así mismo, se observa que la falta de control y supervisión abarca a los ejecutivos de cargos superiores, que dificulta implantar medidas de acciones correctivas. A todo ello se suma el desorden financiero con un liderazgo que apunta al crecimiento, pero no a la eficiencia y al control. Los problemas de la organización ya han golpeado a su sector, la banca se ha endurecido un montón en cuanto a la supervisión de los avances y de los procesos internos. Los sobrecostos y malversación de fondos, por una mala gestión en los procesos de compras y a falta de una contraloría interna, ocasiona la inadecuada disposición de los recursos económicos, que retrasan el desarrollo de las actividades y avances en los proyectos. La falta de regulación en el cumplimiento de los procesos y políticas internas, genera un alto índice de irregularidades en todos los aspectos administrativos.

En contexto global de los procesos de compra. La función de compras ha ido evolucionando desde las aportaciones tradicionales de obtener los mejores precios, calidad exigida, servicio necesario, etc., a funciones más avanzadas tales como la innovación y prospección de nuevos mercados, subcontratación de técnicas irrealizables por la empresa, participación en el desarrollo de productos, tareas que exigen cada vez más una mayor tecnificación de los compradores. Las empresas en la actualidad operan en mercados cada vez más globalizados y se enfrentan a una fuerte competencia con sus similares ya sean nacionales o extranjeros. Llevar a cabo las compras cada vez se hace más complejo, debido a la naturaleza y diversidad de los productos o servicios objetos de adquisición, sin dejar de tener en cuenta el dinamismo del entorno económico, los cambios tecnológicos y las crecientes exigencias de calidad. Barquin Morales Janelly. (2008, Julio 9). (La gestión de compras - Portal web gestiopolis)

La función de compras para el 2020 habrá sufrido fuertes transformaciones, rompiendo con paradigmas actuales y enfrentando nuevos riesgos. Se requerirá nuevas capacidades, conocimientos y herramientas para abordar los nuevos desafíos y resolverlos con mayor creatividad. Todo esto cambiará la forma en como las empresas ven y gestionan sus compras y adquisiciones. (Publicación electrónica diario Financiero 2014)

A nivel local es importante para toda organización, la actividad de compras, es parte fundamental para el desarrollo de las actividades productivas y operacionales. De acuerdo a las políticas, procedimientos, parámetros y alineamientos que establezcan las organizaciones dependerá la eficacia y la eficiencia de una buena gestión de compras. Las contrataciones públicas del estado Peruano parten de un gran conflicto, existe mucha desconfianza en todos los actores que forman parte del círculo de contratación del Estado. El comprador, que es el estado, desconfía de los proveedores; los proveedores desconfían del estado, y la sociedad en general, es decir, el cliente final (quienes van a recibir el bien o el servicio), desconfía de ambos.

A nivel empresarial podemos observar la situación problemática en el contexto de la investigación con criterios de prioridad de la empresa Inmobiliari Sociedad Anónima, existen muchas irregularidades en el proceso de compras, no hay un control adecuado en cuanto a las políticas y procesos establecidos. El incumplimiento de políticas y reglamentos, en los procesos de compras conlleva a un desorden presupuestal, originando pérdidas económicas para la organización. Carece de cronogramas en cuanto a la recepción de la solicitud de pedidos, esto ocasiona retrasos en la adquisición y entrega de los pedidos, no hay coordinación adecuada con el almacén, en la mayoría de los casos las solicitudes son rechazadas por carecer de poca información. El proceso de selección y contratación de proveedores, no es aplicado de manera correcta, hay una informalidad por parte de los usuarios, la mayoría de los proveedores son contratados por afinidad, que buscan beneficios económicos personales, a través de las compras especulativas. El sistema ERP para la emisión de órdenes de compra, no es la adecuada, carece de herramientas que puedan controlar de manera automática los stocks, costos, entradas y salidas, inventarios, reportes, contratos, rangos entre otros. No hay un seguimiento ni control adecuado, en cuanto a los tiempos, plazos, contratos, información y/o datos de los proveedores.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Flores, S. (2015) en su tesis “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega 2015”. Tesis para obtener el grado de maestría en gerencia empresarial. En la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa. El autor buscó analizar los pasos del proceso administrativo y su incidencia en la gestión empresarial aplicados en la cooperativa Coproabas Jinotega. El tipo de investigación aplicada fue descriptiva, en esta investigación se utilizó un diseño no experimental y de corte transversal. A efecto de esta investigación, se consideró como población, conformada por 15 trabajadores, 2 jefes de área y un gerente. Por lo cual no se trabajará con muestra ya que utilizaremos el 100 % de la población. En base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, el autor **concluye**. El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo. Se realizó una valoración en cuanto a los proceso administrativo y Gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, de los que llegamos a la conclusión que la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos. Evaluamos el desempeño de gestión Administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente sus labores. Al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa

Arias, M. (2014) en su tesis, “La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera de la empresa Seismiccorp Service S.A.”. Tesis para obtener el grado de Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El autor busco identificar la gestión administrativa actual y determinar la rentabilidad financiera que presenta la empresa. El tipo de investigación es descriptiva correlacional. **El autor concluye** que los administradores de la empresa no aplican indicadores de gestión que les permita medir los objetivos y estrategias a largo plazo y que los mismos se encuentren bien estructurados para su aplicación, por otro lado

las funciones y responsabilidades que le corresponden a cada área, en varias de estas no se cumplen y estas son transferidas a otros departamentos aumentando su carga laboral, generando malestar en el personal pues cada área debe asumir sus tareas y responsabilidades y cumplirlas a satisfacción, los balances de la empresa presentan pérdidas considerables que no son tomadas en cuenta para la toma de decisiones.

Marcos, Q. (2015) en su tesis “Gestión Administrativa Para el Control de los Procesos de Compra de las Empresas Fabricadoras y Distribuidoras de Hielo del Municipio Maracaibo 2015”. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración. En la Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo Venezuela. El autor buscó analizar la gestión administrativa para el control de los procesos de compra en las empresas fabricadoras y distribuidoras de hielo del municipio Maracaibo. Investigación de tipo descriptiva, en esta investigación se utilizó un diseño no experimental, transversal y descriptivo, en virtud de que no se busca establecer un control estricto sobre la variable modelo de Gestión Administrativo para el control de los procesos de Compra en empresas estudiadas, ni introducir modificaciones en la misma para determinar posteriormente los efectos. A efecto de esta investigación, se consideró como población objeto de estudio a la fuerza hombre de la nómina de las empresas, la cual estuvo conformada por 13 empleados. **El autor da por concluido:** una vez recogidos, analizados y discutidos los datos derivados de la aplicación de los instrumentos utilizados para la recolección de la información, se procede a emitir en las siguientes conclusiones. Derivadas del primer objetivo específico determinar el proceso administrativo actual ejecutado por las empresas fabricadoras y distribuidoras de hielo estudiadas través de la gestión de compra, el personal encuestado lo consideró moderadamente deficiente en función de la planificación, organización y dirección considerada durante este proceso. Para el segundo objetivo, evaluar las actividades desarrolladas por las empresas fabricadoras y distribuidoras de hielo para el control de los procesos de compra, la información obtenida mediante el análisis de los objetivos, proyectos, información, recursos, análisis y responsabilidades, arrojaron resultados que los determinan como moderadamente deficiente. En respuesta al tercer objetivo específico, evaluar los procedimientos para las compras ejecutadas por las empresas estudiadas, los datos analizados a través de la identificación de actividades críticas, eficiencia, naturaleza de los gastos, costos y tiempos, evidenciaron que los mismos son realizados de forma moderadamente deficiente. Para el cuarto objetivo proponer lineamientos estratégicos para

el control del proceso de compra en las empresas fabricantes y distribuidoras de hielo del municipio Maracaibo.

Córdova, I. y Gordillo, O. (2013) En su tesis “Reestructuración de los Procesos del Departamentos de compras para abastecer mercadería en Supermarket Don Ángel, El Milagro Ecuador 2013. Tesis para obtener el grado de Ingeniería Comercial, en la Universidad Estatal del Milagro, Ecuador, unidad académica ciencias administrativas y comerciales. Los autores buscaron analizar las causas que influyen en el incumplimiento de los controles de las operaciones de cada uno de los compradores en el alto nivel de reclamos hacia el departamento de compras por parte del usuario interno y externo de la empresa, por medio técnicas investigativas que permitan obtener información necesaria para determinar la solución más acertada al tema planteado. El presente proyecto se basa en método descriptivo, Explicita y Cualitativa. El universo en el cual se encuentra centrado el estudio investigativo es al talento humano del Supermarket Don Ángel del cantón Naranjal. Empresa que está compuesto por un departamento de ventas, compras y una bodega. son los 110 trabajadores que posee la empresa Supermarket Don Ángel, total al cual se le aplicara la muestra para determinar un exactitud el grupo al cual se le efectuara una encuesta. **Los autores concluyen:** El trabajo de investigación nos permitió conocer que los empleadores del departamento de compras no cumplen con los procesos establecidos, debido a que no se ejecutan correctamente ocasionando la descoordinación de sus operaciones, lo cual está dificultando con los trabajos realizados y al abastecimiento de mercadería. Cabe mencionar que la función del departamento es muy importante para el Supermarket ya que es donde se realiza el control de los productos destinados para la venta; de no existir un control exhaustivo y tecnificado se corre el riesgo de realizar compras innecesarias que conllevan a la poca salida de la mercadería y por ende una baja rentabilidad para el Supermarket. Dentro del departamento se pudo manifestar que no capacitan a los empleados sobre el correcto funcionamiento de los procesos, generando la falta de conocimiento sobre las herramientas a utilizar que pueden ayudar a un mejor trabajo en conjunto con los demás departamentos, la falta de comunicación es un medio necesario para coordinar las diferentes actividades internas y externas, demostrando que no se está brindando un adecuado servicio.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Banda, J. y Silva, V. (2016) En su tesis “La Gestión Administrativa y su Relación con la Productividad Laboral de la empresa Omega Constructors Building CO SAC, de la ciudad de Tarapoto, 2014”. Tesis para obtener el grado de Licenciatura en Administración. En la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Facultad de ciencias económicas, escuela académica profesional de administración. Los autores buscaron evaluar la Gestión Administrativa y determinar su relación con la Productividad Laboral de la empresa Omega Constructor’s Building Co. S.A.C., de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014. El presente proyecto se basa en el método descriptivo y explicativo. La técnica utilizada es la del gabinete donde se usaron las denominadas: fichaje, análisis de textos, técnica de campo y la observación. A efectos de esta investigación los autores **concluyen:** El elemento control, demostró estar presente en la mayor parte de los procesos administrativos, financieros, contables, de gastos e insumos de la organización, aunque no se dispone de estrategias, sistemas o mecanismos de control para anticipar o resolver los problemas después que ocurren. En cuanto a la productividad laboral, la efectividad de la organización desarrolla un trabajo orientado casi siempre al logro de su misión, observando siempre la manera en que plantea sus metas, los indicadores que permitirán medir estas metas y el grado de cumplimiento de los mismos, de otra parte se considera también como parte fundamental la información de retroalimentación que se considera para el planteamiento de mejoras internas. En cuanto a la relación de la gestión administrativa y la productividad laboral, la eficacia de la organización se preocupa casi siempre por presentar un ambiente de trabajo adecuado y una distribución de las instalaciones de manera óptima para que permita el buen desarrollo de las actividades, mejorar la forma de utilizar los recursos de la empresa y la búsqueda de la relación costos – resultados; así mismo se considera que la organización presenta casi siempre una preocupación por conocer la percepción de los clientes sobre el servicio ofrecido, la búsqueda de adaptarse en el tiempo a los cambios en la modalidad de trabajo, examina constantemente el cumplimiento de la misión y el entorno que la rodea con la intención de mejorar su estrategia, busca siempre conocer su reputación adaptándose a las nuevas tecnologías e incentivando el desarrollo de la innovación.

Aquipucho, L. (2015) en su tesis, Control Interno y su Influencia en los Procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la Municipalidad de Distrital de Carmen de la Legua Reynoso – Callao, Periodo: 2010-2012, para optar el grado académico de Magister en Auditoria con Mención en Auditoria de la Gestión y Control Gubernamental, Facultad de Ciencias Contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú; tuvo como objetivo general establecer si el Control Interno influye en los procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la Municipalidad de Distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao periodo 2010-2012. Al analizar el marco metodológico se encontraron los siguientes componentes: diseño de investigación no experimental, tipo explicativo longitudinal, población de 403 servidores públicos, y 85 expedientes de contratación, muestra realizada por selección estratificada a 35 funcionarios y 02 procesos de selección, y encuesta como instrumento de recolección de datos. El investigador llegó a las siguientes **conclusiones:** a) En la municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso resultó no ser óptimo el sistema de control interno respecto a los procesos de adquisiciones y contrataciones durante el periodo 2010-2012; por la inadecuada programación del plan anual de la entidad, disponibilidad presupuestal, la coherencia entre el plan anual y la disponibilidad presupuestal, influyeron negativamente incumpliendo el Plan Anual de la entidad y la deficiente ejecución de gasto que conllevaron a las modificaciones del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones. b) El débil sistema de control interno con que cuenta la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso periodo 2010-2012, influyo negativamente respecto a los requerimientos técnicos mínimos, tales como: razonabilidad adecuada de los requerimiento mínimos, presentación de documentos y verificación de la autenticidad de los documentos presentados, en consecuencia, esta situación genera que los factores de evaluación sean determinadas, segados ocasionando la no admisión de la propuesta del proceso de selección. C) El incumplimiento del contrato influye negativamente en la ejecución contractual debido a la insatisfacción del área usuaria, aplicación de penalidades y cláusulas del contrato poco claras; este hecho ocasiona insatisfacción por parte de los beneficiarios, perjuicio a la sociedad por la falta de controles internos que se aplican penalidades, toda vez que son deficiencia derivadas en la elaboración del contrato.

Paima, B. y Villalobos, M. (2013) En sus tesis “Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A”. Tesis para obtener el grado de contador público, en la universidad Privada Antenor Orrego, de la ciudad de Trujillo, La Libertad. Las investigadoras buscaron determinar la influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A. durante el año 2012. El tipo de investigación del presente trabajo es descriptivo, diseño no experimental, se utilizó como instrumento cuestionarios previamente formulados. La población del estudio está constituida por el personal de la empresa Autonort Trujillo S.A. Finalmente las autoras concluyen: Los procedimientos utilizados para diagnosticar el sistema de control interno operativo del área de compras en la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., son los mismos que estuvieron dentro del marco normativo para el control de los inventarios, lográndose identificar los puntos críticos de la unidad económica en estudio, para luego proponer mejoras en el sistema de control interno operativo, si fuese necesario, y aplicar medidas correctivas, de manera que las operaciones comerciales se desarrollen de acuerdo a normas, procedimientos y políticas de la empresa. Al realizar el análisis de la gestión de las compras en el área de compras de la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., se tuvo en consideración los procedimientos empleados por los encargados del control y gestión de las compras en dicha área; considerando las condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes o servicios que se haga al mínimo costo con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos económicos disponibles. Al proponer mejoras en el sistema de control interno operativo del área de compras de la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., se optó por proponer políticas que dinamicen la información administrativa y económica-financiera en forma oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en la toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable, y así cumplir con los objetivos de la empresa.

Paredes, J. (2013) En su tesis “Proceso de Control y su Incidencia en las compras Directas en los Organismos Públicos Descentralizados de Lima 2012-2013. Tesis para obtener el grado de Maestro en Contabilidad y Finanzas con Mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial. En la Universidad San Martín de Porres Lima, Perú, facultad de ciencias contables, económicas y financieras sección posgrado. El autor buscó determinar de qué manera el proceso de control incide en las compras directas, en los Organismos

Públicos Descentralizados de Lima. Es una investigación de nivel descriptivo, explicativo, correccional no experimental. El presente estudio dado la naturaleza de las variables, materia de la investigación, responde al de una investigación por objetivos. La población informante del trabajo de investigación y estudio ha quedado definida por: Operadores Logísticos que laboran en el área de logística y los jefes de cada Órgano de Control Institucional (OCI), en los Organismos Públicos Descentralizados de Lima. El autor concluye: El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), al excluir de la Ley a las contrataciones directas por montos iguales o menores a tres unidades impositivas tributarias (3) UIT-s, pone en riesgo la transparencia de estas contrataciones, generando suspicacias en el manejo de los recursos al no existir ningún procedimiento general que regule este tipo de contrataciones dando lugar a incurrir en corrupción, es por eso que algunas entidades al encontrarse desprotegidas han tenido que elaborar su propio procedimiento a seguir de acuerdo a sus necesidades. Las entidades al no contar con ninguna normativa que regule el procedimiento para las compras directas por montos iguales o menores a tres unidades impositivas tributarias (3) UIT-s, carecen de supervisión por parte del Órgano de Control Institucional (OCI), dado que no existe ningún procedimiento que ellos puedan aplicar. Las entidades al no contar con ninguna normativa que regule el procedimiento para las compras directas por montos iguales o menores a tres unidades impositivas tributarias (3) UIT-s, no pueden evaluar los riesgos que tienen estas contrataciones, con la finalidad de identificar el problema y tomar una decisión oportuna.

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 CONTROL ADMINISTRATIVO

El control administrativo se define como un proceso integral que consiste en la supervisión de las actividades desarrolladas dentro de una organización con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas.

A continuación definiciones sobre el control:

Chiavenato, I. (2009). La esencia del control reside en la verificación de si la actividad controlada está alcanzando o no los resultados deseados. Cuando se habla de resultados deseados, se parte del principio de que estos resultados estaban previstos y requieren ser controlados. Entonces, el control presupone la

existencia de objetivos y de planes, ya que no se puede controlar sin que haya planes que definan lo que debe hacerse. El control verifica si la ejecución está acorde con lo que se planeó; y cuanto más completos, definidos y coordinados sean los planes y mayor sea el periodo para el cual fueron hechos, más complejo será el control. (p. 346)

Bernal C. (2013). "Consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes." (p.326)

Monchón F., Monchón M. y Sáez M. (2014). "Pudiera parecer que el control es la última fase del proceso de administración. La función del control permite una revisión adecuada y constante de la marcha de la empresa en su conjunto, pues permite una revisión y valoración del conjunto de decisiones adoptadas." (p.485)

Schermerthom, J. (2010) El control es un proceso de medición del desempeño y de realización de acciones que garanticen los resultados deseados. (p.450)

Koontz, Weihrich y Cannice (2012). La función gerencial de control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear; de hecho, algunos autores sobre administración consideran que estas funciones no pueden separarse, aunque es sensato distinguirlas conceptualmente y por ello se analizan de manera independiente en las partes segunda y sexta del libro; sin embargo, planear y controlar pueden considerarse como unas tijeras que no funcionan a menos que cuenten con sus dos hojas. Sin objetivos y planes, el control no es posible porque el desempeño debe medirse frente a los criterios establecidos. (p. 496)

En contexto de desarrollo: **Chiavenato, I. (2009).** Señala que el proceso administrativo es un sistema abierto y cíclico de planeación, organización, dirección y control. Todas estas funciones administrativas están íntimamente ligadas entre sí. Son interdependientes e interactivas. La función del control está relacionada con las demás funciones del proceso administrativo: la planeación, la organización y la dirección repercuten en las actividades del control de la acción empresarial. Muchas veces se vuelve necesario modificar la planeación, la organización o la dirección, para que los sistemas de control puedan ser más eficaces. (p.345)

Aunque abarca menos que las otras funciones administrativas, el control representa una contraparte de todas ellas. El control favorece la medición y la evaluación de los resultados de la acción empresarial obtenida a partir de la planeación, la organización y la dirección. Ningún plan está completo y terminado hasta que se hayan elaborado los medios para evaluar sus resultados y consecuencias. Un plan sin su correspondiente control es lo mismo que tratar de elevar una cometa sin cola. El administrador eficaz necesita integrar el control con la planeación, la organización y la dirección de la acción empresarial. (p.346)

La palabra control tiene muchas connotaciones y su significado depende de la función o del área en que se aplique; puede ser entendida:

1. Como la función administrativa que hace parte del proceso administrativo, junto con la planeación, organización y dirección, y lo que la precede.
2. Como los medios de regulación utilizados por un individuo o empresa, como ciertas tareas reguladoras que un controlador aplica en una empresa para acompañar y avalar su desempeño y orientar las decisiones. También hay casos en que la palabra control sirve para diseñar un sistema automático que mantenga un grado constante de flujo o de funcionamiento del sistema total; es el caso del proceso de control de las refinerías de petróleo o de industrias químicas de procesamiento continuo y automático: el mecanismo de control detecta cualquier desvío de los patrones normales, haciendo posible la debida regulación.
3. Como la función restrictiva de un sistema para mantener a los participantes dentro de los patrones deseados y evitar cualquier desvío. Es el caso del control de frecuencia y expediente del personal para evitar posibles abusos. Hay una imagen popular según la cual la palabra control está asociada a un aspecto negativo, principalmente cuando en las organizaciones y en la sociedad es interpretada en el sentido de restricción, coerción, limitación, dirección, refuerzo, manipulación e inhibición. (p.346)

También hay otras connotaciones para la palabra control:

- Comprobar o verificar
- Regular
- Comparar con un patrón
- Ejercer autoridad sobre alguien (dirigir o mandar)
- Frenar o impedir. (p.346)

Concepto de Control Administrativo

En el fondo, todas estas connotaciones constituyen verdades a medias con respecto al control. La esencia del control reside en la verificación de si la actividad controlada está alcanzando o no los resultados deseados. Cuando se habla de resultados deseados, se parte del principio de que estos resultados estaban previstos y requieren ser controlados. Entonces, el control presupone la existencia de objetivos y de planes, ya que no se puede controlar sin que haya planes que definan lo que debe hacerse. El control verifica si la ejecución está acorde con lo que se planeó, y cuanto más completos, definidos y coordinados sean los planes y mayor sea el periodo para el cual fueron hechos, más complejo será el control (p.347).

Niveles de Control

El control está presente, en mayor o menor grado, en casi todas las formas de acción empresarial. Los administradores pasan buena parte de su tiempo observando, revisando y evaluando el desempeño de las personas, de los métodos y procesos, máquinas y equipos, materias primas, productos y servicios, en todos los tres niveles de la organización de la empresa. De esta manera, los controles pueden clasificarse de acuerdo con su actuación en estos tres niveles organizacionales, es decir, de acuerdo con su esfera de aplicación, en tres amplias categorías: controles en el nivel institucional, controles en el nivel intermedio y controles en el nivel operacional. (p.347)

La finalidad del control es asegurar que los resultados de las estrategias, políticas y directrices (elaboradas en el nivel institucional), de los planes tácticos (elaborados en el nivel intermedio) y de los planes operacionales (elaborados en el nivel operacional) se ajusten tanto como sea posible a los objetivos previamente establecidos. Los tres niveles de control están interconectados y entrelazados íntimamente. En la práctica, no existe una

separación clara entre ellos. (p.348).

Así mismo el autor señala: El control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador. El control estratégico, también llamado control organizacional, es tratado en el nivel institucional de la empresa y se refiere a los aspectos globales que cobijan a la empresa como un todo. Su dimensión temporal es a largo plazo. Su contenido es genérico y sintético. De allí las tres características básicas que identifican el control estratégico de la empresa:

- a) Nivel de decisión: es el decidido en el nivel institucional de la empresa.
- b) Dimensión temporal: es orientado a largo plazo
- c) Cobertura: es genérico y abarca a la empresa en su totalidad. (p.350)

Importancia del Control

La administración crea mecanismos para controlar todos los aspectos posibles en la organización. Los controles organizacionales sirven para:

- a) Establecer estándares de desempeño, mediante inspecciones, supervisión, procedimientos escritos o programadas de producción.
- b) Establecer patrones de calidad de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, mediante entrenamiento del personal, inspección control estadístico de calidad y sistemas de incentivos.
- c) Proteger los bienes de la organización frente a posibles abusos, desperdicios o robos, mediante la exigencia de registros escritos, procedimientos de auditoria y división de responsabilidades.
- d) Limitar la autoridad ejercida por las diversas posiciones o niveles organizacionales, mediante la descripción de cargos, directrices y políticas, normas reglamentos y sistemas de auditoria.
- e) Evaluar y dirigir el desempeño de las personas por medio de sistemas de evaluación del desempeño del personal, supervisión directa, vigilancia y registros, incluida información sobre producción por cada empleado o pérdida por empleado, etc.
- f) Establecer medios preventivos para garantizar el alcance de los objetivos de la empresa, puesto que los objetivos ayudan a definir el desempeño apropiado y la

dirección del comportamiento de los individuos para el logro de los resultados deseados. (p.350)

DIMENSIONES DE CONTROL ADMINISTRATIVO

Chiavenato, I. (2009). Determinan cuatro fases del control administrativo, que se desarrollan a continuación.

FASES DE CONTROL.

Ya sea en el nivel institucional, en el intermedio o en el operacional, el control es un proceso cíclico e interactivo, conformado por cuatro fases:

1. Establecimiento de Estándares de Desempeño
2. Evaluación del Desempeño.
3. Comparación entre el desempeño y el patrón
4. Acción Correctiva

A continuación se desarrolla cada una de las fases del control.

1.3.1.1 ESTABLECIMIENTO DE ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO

Los patrones representan el desempeño deseado. Pueden ser tangibles o intangibles, vagos o específicos, pero siempre relacionados con el resultado que se desea alcanzar. Los patrones son normas que proporcionan la comprensión de aquello que debe hacerse. La administración científica de Taylor hizo un énfasis exagerado en el desarrollo de técnicas y métodos capaces de proporcionar estándares de desempeño. El "estudio de tiempos y movimientos" constituye una técnica desarrollada para determinar el tiempo patrón, es decir, el tiempo medio que un empleado toma para ejecutar una determinada tarea. El costo estándar es otro ejemplo de técnica que establece patrones para analizar y controlar los costos de la empresa.

Según el autor existen varios tipos de patrones utilizados para evaluar y controlar los diferentes recursos de la empresa:

Patrones de cantidad

Como número de empleados, volumen de producción, volumen de ventas, porcentajes de rotación de inventarios, índice de accidentes, etc.

Patrones de calidad

Como patrones de calidad para la producción, funcionamiento de máquinas y equipos, calidad de los productos y servicios de la empresa, de la asistencia técnica, etc.

Patrones de tiempo

Como permanencia media del empleado en la empresa, patrones de tiempo en la producción, tiempo de procesamiento de los pedidos de los clientes, etc.

Patrones de costos

Como costo de almacenamiento de materias primas, costo de procesamiento de un pedido, costo de una solicitud de material, costo de una orden de servicio, relación costo-beneficio de un nuevo equipo, costos directos e indirectos de producción, etc. (p.352)

1.3.1.2 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.

La evaluación del desempeño exige una definición exacta de lo que se pretende medir. En caso contrario, el proceso caerá en errores y confusiones. El sistema de control depende de la información inmediata respecto al desempeño, y la unidad de medida y evaluación debe estar de acuerdo con un patrón predeterminado y estar expresable en tal forma que facilite la comparación entre el desempeño y el patrón de desempeño deseado. (p.353)

Objeto de Medición

Exige una definición exacta de lo que se pretende medir.

Prevención de Errores**Información Inmediata**

El sistema de control depende de la información inmediata respecto al desempeño.

1.3.1.3 COMPARACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO Y EL PATRÓN

Toda actividad ocasiona algún tipo de variación. Es importante determinar los límites dentro de los cuales puede aceptarse como normal dicha variación, no toda variación exige correcciones, sino sólo aquellas que sobrepasan los límites de los patrones, y que se denominan errores o desviaciones. El control separa lo que es normal y lo que es excepcional, para que la corrección se concentre en las excepciones. Este aspecto recuerda en buena parte el principio de excepción propuesto por Taylor. Para que pueda concentrarse en las excepciones, el control debe disponer de técnicas que indiquen rápidamente dónde se encuentra el problema.

La comparación del desempeño con lo que se planeó busca localizar los errores o desviaciones, principalmente para permitir la predicción de otros resultados futuros. Un buen sistema de control debe proporcionar rápidas comparaciones, localizar posibles dificultades o mostrar tendencias significativas del futuro. No es posible modificar el pasado, pero su comprensión ayuda a crear, a partir del presente, las condiciones para que las futuras operaciones obtengan mejores resultados.

La comparación puede efectuarse por medio de:

Resultados

Cuando la comparación entre el patrón y la variable se hace después de terminada la operación. La medición se realiza en términos de algo listo y acabado, al final de la línea, y presenta el inconveniente de mostrar los aciertos y fallas de una operación ya concluida, una especie de prueba de autopsia, sobre algo que ya ocurrió.

Desempeño

Cuando la comparación entre el patrón y la variable se efectúa paralelamente a la operación, es decir, cuando la comparación acompaña la ejecución de la operación. La medición es concomitante con el procesamiento de la operación. Se hace paralelamente al tiempo y corresponde a un monitoreo del desempeño, sin interferir en el resultado o en su consecución.

La comparación del resultado o del desempeño con relación al patrón puede generar tres posibilidades:

- a) **Conformidad o aceptación:** el resultado o desempeño está acorde con el patrón y, por tanto, se acepta.
- b) **El resultado o desempeño** presenta una leve desviación respecto al patrón, pero dentro de la tolerancia permitida, y, en consecuencia, se acepta, aunque la conformidad no sea la ideal.
- c) **Rechazo:** el resultado o desempeño presenta desviación, o diferencia por exceso o por defecto, con relación al patrón, más allá de la tolerancia permitida y, por tanto se rechaza y se somete a una acción correctiva.

La comparación de los resultados obtenidos con los resultados planeados emplea varios medios de presentación, como gráficos, informes, índices, porcentajes, medidas y estadísticas, etc. Estos medios de presentación suponen técnicas a disposición del control, a fin de que tenga mayor información sobre aquello que debe ser controlado. (p.353)

1.3.1.4 ACCIÓN CORRECTIVA

El control debe indicar cuándo el desempeño no está de acuerdo con un patrón establecido y cuál es la medida correctiva que debe adoptarse. El objetivo del control es indicar cuándo, cuánto, dónde y cómo debe ejecutarse la corrección. La acción correctiva se toma a partir de los datos cuantitativos generados en las tres fases anteriores del proceso de control. Las decisiones sobre las correcciones que se van a hacer representan la culminación del proceso de control.

Tiempo

El momento exacto que se debe ejecutar la acción correctiva.

Cantidad

Determinar los datos cuantitativos generados en las tres fases.

Lugar

La circunstancia lugar de los hechos para ejecutar la acción correctiva.

Procesos: Establecer procesos y procedimientos.

Cualquiera que sea el nivel, la tarea de actividad o el problema implicado, el proceso de control es básicamente el mismo y sigue aproximadamente estas cuatro fases. El mecanismo puede cambiar, pero el proceso es siempre el mismo. “El objetivo básico del control es asegurar que los resultados de las operaciones tengan tanta conformidad como sea posible con los objetivos establecidos. Un objeto secundario del control es proporcionar información periódica la revisión de los objetivos. Estos objetivos se alcanzan mediante la fijación de patrones, la comparación de los resultados reales y previstos con respecto a estos patrones, y mediante la toma de una acción correctiva”

De este modo, el control depende de las demás funciones administrativas y contribuye a ellas, guardando estrecha vinculación con todas. Sin una planeación para fijar los objetivos y especificar las actividades, el control no tendría ningún propósito. Sin una organización, no existiría la orientación sobre quién debe efectuar las evoluciones y quién debe tomar las acciones correctivas. Sin una dirección, los informes de evaluación no tendrían ninguna incidencia en el desempeño actual de la empresa. (p.354)

1.3.2 PROCESOS DE COMPRA

Consiste en realizar diversas actividades que comprende el proceso para llevar a cabo una compra de un bien o servicio, con el único fin de cubrir una necesidad de una organización, según factores de tiempo, costo, calidad y beneficio. Una buena gestión en los procesos determinará la eficiencia en las compras. En contexto se determina las principales definiciones.

A continuación definiciones sobre compras:

Carreño, A. (2016). Compras es el área funcional de la empresa encargada de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa, en la cantidad necesaria, en el momento lugar precisos, de la calidad adecuada y al precio más conveniente, asegurando así la continuidad de las operaciones. El proceso de compras es importante para cualquier organización. (p. 195)

Martínez, E. (2013). El fin concreto de la gestión de compras consistiría en cubrir (satisfacer) las necesidades de la empresa con elementos exteriores a la misma, “maximizando el valor del dinero invertido” (criterio económico), pero este objetivo de corto plazo (inmediato) debe ser compatible con la contribución de compras en “armonía” con el resto de los departamentos para lograr los objetivos de la empresa, bien sean coyunturales (mejora del beneficio) o estratégicos (mejora de la posición competitiva) (p. 17).

Montoya, A. (2010). En cualquier organización, las compras son una actividad altamente calificada y especializada. Deben ser analíticas y racionales con el fin de lograr los objetivos de una acertada gestión de adquisiciones, que se resumen en adquirir productos y/o servicios en la cantidad, calidad, precio, momento, sitio y proveedor justo o adecuado buscando la máxima rentabilidad para la empresa y una motivación para que el proveedor desee seguir realizando negocios con su cliente. (p.18)

Escudero, J. (2014). El departamento de compras es el encargado de adquirir los productos y contratar de servicios necesarios para el buen funcionamiento de la empresa y para que se puedan conseguir los objetivos programados. Los productos y servicios necesarios están en función del tamaño de la empresa y de la actividad principal (p.46)

Importancia del Proceso de Compras

Carreño, A. (2016) El proceso de compras es importante para cualquier organización. Para el sector productivo, según Leenders & otros (2001, p.9) citado por Carreño, A. (2016), el costo de las partes, componentes y suministros adquiridos, incluyendo los fletes y de más cargos derivados directamente de la adquisición del producto, por lo general representan más del 50% del valor de la ventas del producto final, mientras que para el sector de servicios este porcentaje es ligeramente inferior al 20% de las ventas.

La importancia del área de compras no se deriva únicamente del monto del dinero invertido en las adquisiciones, ya que – por ejemplo – se pueden lograr importantes ahorros en el capital de trabajo necesario para la operación reduciendo los niveles de inventario promedio mediante la elaboración de adecuados calendarios de entrega y de pagos de productos. Considerando que, según Ballou (2004, p.328) citado por Carreño, A. (2016) los costos de posesión de inventarios fluctúan entre el 20% y el 40% anual de la inversión en inventarios y que, además, si una operación puede ser sostenida con inventarios promedios valorizados en USD 10 millones en lugar de 20 millones, entonces

los ahorros logrados se encuentran en el rango de 2 a 4 millones de USD anuales (p.195)

DIMENSIONES DEL PROCESO DE COMPRAS

Carreño, A. (2016). Determina procesos vinculado con las actividades que se deben ejecutar, para llevar acabo las compras.

Debido a los montos invertidos de dinero, a la cantidad de materiales comprados y al carácter legal de los acuerdos celebrados con los proveedores, se hace necesario establecer un proceso de compras con el objetivo de garantizar una compra transparente, bajar los costos de adquisición, asegurar el flujo de materiales y disminuir los costos de la gestión de las compras. (p.200)

Según el autor los aspectos que se deben considerar para desarrollar un proceso de compras consistente con los siguientes:

1.3.2.1 RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE PRODUCTOS

La solicitud de productos es un documento físico y/o virtual que establece una necesidad a satisfacer con este documento inicia el proceso de compras. Estas solicitudes se emiten porque el área de producción de la empresa requiere ser abastecida por el stock de materiales del almacén para la ejecución de sus actividades diarias, sin embargo, en algún momento, se da la necesidad de renovar dichos stocks, generando esta situación la solicitud de productos.

Por otro lado, existen situaciones tales como u proyecto nuevo, la compra de nuevos equipos, la ampliación de la capacidad de producción, los ensayos con nuevos materiales, entre otros, que no pueden ser abastecidos por el almacén. En este caso, la solicitud de productos se originará en el área de producción y/o en otras áreas funcionales. Se recomienda, pues, que la solicitud pase por el área de almacenes para la constatación de que no exista en stock el producto solicitado, ningún otro alternativo.

Más allá de si la solicitud de productos proviene del almacén o de cualquier área funcional de la empresa, se debe designar personas de cierto nivel en la empresa autorizadas para

emitir dichas solicitudes de productos es importante recalcar que una solicitud no es una orden a ser cumplida, el área de compras, luego de un análisis cuidadoso, debe determinar la cantidad a comprar y las condiciones que se ajusten mejor a las necesidades de toda la organización. (p.200)

Los datos que debe tener una solicitud de productos son los siguientes:

- Fecha de emisión de la solicitud de productos
- Descripción del o los artículos, con su código y norma, si es que los tuviera.
- Cantidad pedida y unidades.
- Fecha máxima de llegada del producto al lugar de entrega.
- Utilización que se dará al artículo.
- Existencias disponibles, consumos pasados.
- Lugar de entrega.
- Área que lo solicita
- Firmas y autorizaciones correspondientes.

Existen algunos tipos de solicitudes que requieren un trato especial o diferenciado por el área de compras, debido a la naturaleza de la solicitud. (p.200)

Solicitudes Urgentes

En algunos casos, el área de compras recibirá pedidos marcados como “urgentes”. Esta urgencia puede estar justificada, por ejemplo, por cambios repentinos en las condiciones del mercado, en la situación económica de los consumidores o en la respuesta a una campaña de la competencia. En otros casos, las urgencias se deben a una mala planificación de la producción, a la costumbre de marcar como urgente un pedido normal o a otras razones. Al margen de ser justificada o no la urgencia, este tipo de pedidos consumen más recursos que un pedido normal, ya que implica la contratación de un transporte rápido para su entrega, una penalidad aplicada por el proveedor, un trabajo de seguimiento adicional y horas extras de trabajo del personal de compras. La mejor manera de reducir los costos que producen los pedidos urgentes sin causa justificada reside en cargar estos sobrecostos al área que los generó para que exista un mayor cuidado al momento de

planificar pedidos. (p.201).

Solicitudes por cantidades pequeñas

En algunos casos los pedidos de productos recibidos son por cantidades o montos menores que su costo de tramitación, pero deben ser satisfechos porque pueden originar malestar en la organización. Al respecto, Leenders citado por Carreño, nos sugiere los siguientes métodos para su tratamiento:

1. Si el problema se debe al departamento usuario, es posible que la persuasión se pueda emplear para aumentar el número de artículos estándar requeridos.
2. Otra posibilidad es que el departamento de compras reúna las requisiciones pequeñas a medida que las reciba, hasta que se haya acumulado una cantidad total justificable de dinero.
3. Un tercer método es establecer un calendario de requisiciones, dejando de lado días específicos para la requisición de abastecimiento específicos, de modo que todas las requisiciones de un artículo dado sean recibidas en el mismo día. El calendario se puede integrar a manera de que prácticamente todos los artículos abastecidos por cualquier tipo específico de vendedor sean pedidos el mismo día (Leenders & otros, 2001, p.80) citado por Carreño. (p.202)

1.3.2.2 SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Si la compra procede, el siguiente paso residirá en identificar el o los proveedores que suministrarán el material. Para ello, se siguen los siguientes pasos:

Selección de posibles proveedores

No todos los proveedores No todo los proveedores son aptos para bastecer el material solicitado y cumplir con los requerimientos de servicio post venta requerido. Por ello, compras deberá recurrir a sus registros históricos y a sus estudios de proveedores para determinar que proveedores pueden ser los candidatos a suministrar el producto. (p.202)

Solicitud de cotizaciones

Una vez identificado los posibles proveedores, se les solicitarán las cotizaciones. La

solicitud de cotización es el documento mediante el cual se hace conocer al proveedor las necesidades de la empresa y se solicita información sobre las condiciones en las que el proveedor puede satisfacer esta necesidad. (p.202)

La información que contiene una solicitud de cotización es la siguiente:

- Fecha de emisión de la solicitud de cotización.
- Descripción del artículo.
- Cantidad que se solicita y unidades.
- Fecha de vencimiento en la recepción de cotizaciones.
- Fecha máxima de llegada al punto de entrega.
- Punto de entrega.
- Inspección a la que se someterán los artículos comprados.
- Otras consideraciones: calidad requerida, parámetros de evaluación, etcétera.

La solicitud de cotización debe pedir a los proveedores la siguiente información:

- Precios.
- Condiciones de pago.
- Plazo de entrega al que se compromete.
- Las observaciones que el proveedor considere pertinentes

Selección del proveedor

Una vez recibida las cotizaciones de los proveedores se procede a la selección de proveedor adecuado. Muchas veces, se comete el error de enfocarse solo en el precio, sin tener en cuenta dimensiones del servicio que pueden resultar gravitacionales. Chopra & Meindl (2008, pp. 429-431) citado por Carreño, nos sugieren tener en cuenta los siguientes factores al momento de realizar la selección. (p.203)

- Tiempo de espera.
- Desempeño en la puntualidad.
- Flexibilidad en el suministro.
- Frecuencia de la entrega / tamaño mínimo del lote.
- Calidad del suministro.
- Costo del transporte entrante.
- Términos del precio.

- Capacidad de coordinación de la información.
- Capacidad de colaboración en el diseño.
- Tipos de cambio, impuestos y derechos.

Estos factores deben ser tomados en cuenta en la selección del proveedor, ya que afectan al costo total en el que incurre la empresa. (p.202)

1.3.2.3 EMISIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA AL PROVEEDOR

El proveedor que haya sido seleccionado recibirá la orden de compra del fabricante. En este documento se establece una relación contractual entre el proveedor y el fabricante. El proveedor está obligado a suministrar los productos en los plazos estipulados y el comprador al pago de dichos productos según el calendario acordado. La orden de compra es el documento más importante emitido por el área de compras y, por lo tanto, su preparación debe ser planificada cuidadosamente. (p.206)

Datos de la orden de compra

Según el autor la información que debe contener toda orden de compra es la siguiente:

- Fecha de emisión.
- Número de la orden de compra (correlativo de compras).
- Nombre y dirección de la empresa que recibe la orden.
- Descripción del artículo, código, norma.
- Cantidad que solicita y unidades.
- Instrucciones sobre entrega (lugar y fecha).
- Cronograma de facturación y condiciones de pago.
- Precios.
- Algunas cláusulas adicionales pertinentes.
- Firmas y autorizaciones correspondientes.

Cláusulas de las Órdenes de Compra

Según el autor las cláusulas más comunes contenida en una orden de compra son las siguientes:

- La aceptación de los productos está sujeta a la inspección de la calidad.
- En caso de no recibir los productos en los plazos estipulados se procederá a aplicar penalidades por los retrasos o a cancelar la orden.
- Si el precio no está estipulado en la orden, la facturación se hará a un precio no mayor al pagado en la última transacción.
- En caso de encontrarse artículos dañados, se tomarán medidas.

Además del proveedor, se debe entregar internamente una copia de la orden de compra al usuario para que pueda conocer las condiciones y plazos de la compra; a finanzas para que programe los pagos al proveedor; al almacén, para que planifique los recursos necesarios para el almacenamiento; y a contabilidad, para que registre las obligaciones en los libros contables respectivos. (207)

1.3.2.4 SEGUIMIENTO Y RECEPCIÓN DE LA COMPRA

El trabajo de compras no termina en la emisión de la orden de compra. Para garantizar la continuidad de las operaciones hay que asegurarse de que la compra será recibida el día acordado, caso contrario se deben tomar acciones para evitar el desabastecimiento. Debido a la gran variedad de materiales que se compran, la labor de seguimiento debe estar enfocada en aquellos materiales que son considerados críticos; es decir, aquellos que pueden paralizar la producción o generar pérdidas de ventas. (p.207)

Seguimiento

El seguimiento puede consistir en una simple llamada telefónica o un informe por escrito, solicitando el grado de avance de la producción. En algunos casos, cuando los montos comprados son grandes, se requerirá una visita a las instalaciones del proveedor para verificar in situ el avance de nuestro pedido. La labor del seguimiento termina cuando llegan los artículos comprados al almacén de la empresa. (p.2017)

Así mismo, **Leenders, M., Fearon, H. y England, W. (2000)** Afirman: El seguimiento consiste en un rastreo rutinario de la orden para asegurarse de que el proveedor pueda cumplir con las promesas de entrega; es muy conveniente que cada orden tenga fecha apropiada de seguimiento (p.76)

Recepción de la compra

La labor de recepción es una labor que corresponde al almacén. En ella se verifican las cantidades recibidas y el estado de conservación de las mismas. Una orden de compra ciega – cuya columna de cantidades compradas se encuentra vacía – es utilizada para que el personal de recepción anote las cantidades recibidas y luego las compare con las especificadas en la orden de compra original. Cuando se detectan faltantes, productos deteriorados, en mal estado de conservación, productos que no fueron pedidos, entre otros, se informa a compras de estas incidencias para el envío posterior de los bienes faltantes o el descuento respectivo en la factura del proveedor, según las especificaciones acordadas en la orden de compra. Por lo último, compras debe verificar la satisfacción del usuario interno realizando encuestas de evaluación, las que deben enfocarse tanto en el desempeño del producto comprado como en las posibilidades de mejora y/o en otros aspectos que sean de interés del usuario. (p.207)

1.4 FORMULACIÓN DE PROBLEMA

Arias, F. (2012) “La formulación del problema es la concreción del planteamiento en una pregunta precisa y delimitada en cuanto a espacio, tiempo y población (si fuere el caso)”. (p.41)

La investigación se realizará en el Distrito Santiago de Surco - Lima, en el año 2018, y analizará “El Control Administrativo y procesos de Compra en la empresa Inmobiliari Sociedad Anónima, Surco - Lima 2018”, para lo cual planteamos las siguientes preguntas:

1.4.1 Problema General

¿Qué relación existe entre control administrativo y procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Qué relación existe, entre establecimiento de estándares de desempeño y procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018?

¿Qué relación existe, evaluación del desempeño y procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018?

¿Qué relación existe, entre comparación entre el desempeño y el patrón con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018?

¿Qué relación existe, entre acción correctiva y procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Hernández, (2010), “Justificación de la investigación Indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la Justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante” (p.39)

El tema a investigar es de actualidad, por lo tanto se justificará la realización del trabajo definiéndose de la siguiente manera:

1.5.1 Teórico

Según Bernal C. (2010), “la justificación teórica es cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”. (Pag.106)

La presente investigación se justifica mediante la aplicación de las teorías y los conceptos basados en el control administrativo y procesos de compra, a través de la revisión de trabajos similares que se hayan realizado con anterioridad.

El presente estudio servirá como medio informativo para otros estudiantes que realicen investigaciones con las variables planteadas, ya que contará con diversos puntos de vista con respecto al tema que pueden servir de apoyo para investigaciones futuras.

1.5.2 Metodológica

Según Bernal C. (2010), “justificación metodológica cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”. (Pag.107)

En la justificación metodológica del presente trabajo de investigación ha sido realizada con el fin de elaborar una propuesta de mejora en el sistema de control administrativo y proceso de compra en la Empresa Inmobiliari S.A.

Asimismo, La justificación metodológica valora el uso de los métodos en el desarrollo de la investigación, desde la percepción del problema hasta el recojo de datos, el ejercicio del método científico se revela. Importante señalar que el instrumento aplicado es un aporte para organizaciones que presentan la misma realidad problemática.

1.5.3 Práctica

Según Bernal C. (2010), “justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo”. (Pag.106)

En la justificación práctica del presente estudio investigación permitirá comprobar la importancia que tiene el control administrativo en la evaluación del desempeño respecto las actividades que se desarrollan en las empresas lo cual permitirá tomar una adecuada y acción correctiva en empresa Inmobiliari S.A. Se pretende que la investigación sirva como material de consulta para empresas y personas que estén interesadas en el tema, que busquen soluciones e información con respecto al control administrativo y la relación que tiene con los procesos de compra.

1.5.4 Económica

La presente investigación tiene como aporte económico expresar el control administrativo dentro de la organización, para evitar fraudes económicos y el desorden financiero.

1.5.5 Social

La presente investigación beneficiara a las empresas del sector Inmobiliario, ya que servirá como antecedente para otras empresas que se identifiquen con la problemática. En los últimos años el boom inmobiliario tuvo un crecimiento acelerado, pero si no se realiza un adecuado control administrativo y una buena gestión de compras, su crecimiento financiero se verá afectado.

1.6 HIPÓTESIS

Para Arias, F (2012) “Hipótesis es una suposición que expresa la posible relación entre dos o más variables, la cual se formula para responder tentativamente a un problema o pregunta de investigación” (p.47)

1.6.1 Hipótesis General

El Control administrativo se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

1.4.3 Hipótesis Específicos

Establecimiento de estándares de desempeño se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

La evaluación del desempeño se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

La comparación entre el desempeño y el patrón se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

1.7 OBJETIVOS

Arias, F. (2012) El objetivo es, “sinónimo de meta, es decir, aquello que se aspira lograr o alcanzar”. Para el mismo “El objetivo de investigación es un enunciado que expresa lo que se desea indagar y conocer para responder a un problema planteado” (p.43)

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el control administrativo y procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación entre el establecimiento de estándares de desempeño y procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

Determinar la relación, entre evaluación del desempeño y procesos de compra en empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

Determinar la relación, entre la comparación del desempeño y el patrón con procesos de compra en empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

Determinar la relación, entre acción correctiva y procesos de compra en empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

II. METODOLOGÍA

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), afirma que los diseños de investigación no experimental transeccional o transversal “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede”. (p.154)

El diseño de la presente investigación es no experimental, de corte transversal, debido a que a que se recogió la información en un determinado tiempo, sobre los hechos y situaciones que describen la realidad problemática que se presentan en las fases y etapas del desarrollo y ejecución del control administrativo y los procesos de compra, en la empresa Inmobiliari S.A.

Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, según Tamayo, M. (2003). La investigación aplicada depende de sus descubrimientos y aportes teóricos, es decir busca confrontar la teoría con la realidad.

Así mismo la, la investigación se realizó en un enfoque cuantitativo porque se recopiló información de los colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., para probar la hipótesis se basó en una medición numérica y en un análisis estadístico para resolver los problemas planteados, y es de enfoque cualitativo porque se utilizó los datos para plantear los problemas de la investigación.

Nivel de Investigación

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), “Investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.80)

El presente estudio es de nivel descriptivo - correlacional, ya que se busca describir las características de las variables de estudio, control administrativo y procesos de compra, en un determinado tiempo. Es correlacional porque se busca conocer la relación de mencionadas variables, a través de la observación y recojo de información a la muestra seleccionada.

Método de Investigación

Bernal, C. (2010). “El método de investigación hipotético-deductivo, consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60)

En la presente investigación el método de investigación aplicado es el método hipotético deductivo, el mismo que parte de la formulación de una hipótesis que fue confrontada con los hechos descritos en la realidad problemática.

2.2 VARIABLES DE ESTUDIO Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Arias, F. (2012) manifiesta: Variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación. La edad, el peso corporal, la estatura, la temperatura ambiental, las marcas de automóviles, así como los precios de bienes y servicios, son ejemplos de variables. (p. 57).

Operacionalización: es un proceso que consiste en definir estrictamente variables en factores medibles. Asimismo, según Solís (2013) citado por Hernández R., Fernández C. y Baptista P.(2014) mencionan que : ”el paso de una variable teórica a indicadores empíricos verificables y medibles e ítems o equivalentes se le denomina operacionalización.”

En el presente trabajo de investigación encontramos dos variables de estudio, “Control Administrativo” y “Procesos de Compra” que se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 1. Operacionalización de la variable Control Administrativo

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimenciones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
Variable 1 Control Administrativo	<p>Chiavenato, I. (2009). La esencia del control reside en la verificación de si la actividad controlada está alcanzando o no los resultados deseados. Cuando se habla de resultados deseados, se parte del principio de que estos resultados estaban previstos y requieren ser controlados. Entonces, el control presupone la existencia de objetivos y de planes, ya que no se puede controlar sin que haya planes que definan lo que debe hacerse. El control verifica si la ejecución está acorde con lo que se planeó; y cuanto más completos, definidos y coordinados sean los planes y mayor sea el periodo para el cual fueron hechos, más complejo será el control. (p.346)</p>	<p>El control administrativo es un proceso integral que consiste en la supervisión de las actividades desarrolladas por el personal que conforman la organización, con el fin de garantizar los objetivos, lo que permite verificar y supervisar que las mismas se realicen de manera adecuada y oportuna, lo cual será verificado a través de la aplicación del instrumento cuestionario, a efectos de medir: el establecimiento de estándares de desempeño, la evaluación del desempeño, comparación entre el desempeño y patrón y la acción correctiva.</p>		Patrones de Cantidad	1-2		
				Establecimiento de Estándares de desempeño	Patrones de Calidad	3-4	
					Patrones de Tiempos	5	
					Patrones de Costos	6-7	
				Evaluación del desempeño	Objeto de Medición	8-9	Ordinal Likert
					Prevención de errores	10	Nunca
					Información Inmediata	11-12	Casi nunca A veces
				Comparación entre el desempeño y el patrón	Resultados	13	Casi siempre
					Desempeño	14	Siempre
					Tiempo	15	
				Acción correctiva	Cantidad	16	
					Lugar	17	
Procesos	18						

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Operacionalización de la variable Procesos de Compra

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimenciones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Variable 2 Procesos de Compra	<p>Carreño A, (2016) "Compras es el área funcional de la empresa encargada de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa, en la cantidad necesaria, en el momento lugar precisos, de la calidad adecuada y al precio más conveniente, asegurando así la continuidad de las operaciones. El proceso de compras es importante para cualquier organización". (p.195)</p>	<p>Consiste en realizar diversas actividades que comprende el proceso para llevar a cabo una compra de un bien o servicio, con el único fin de cubrir una necesidad de la organización, según factores de tiempo, costo, calidad y beneficio.</p> <p>Las actividades de los procesos de compra, son desarrolladas por el personal del área de logística, el cual será verificado aplicando el instrumento cuestionario a efectos de medir: la recepción de la solicitud de pedidos, selección de proveedores, emisión de la orden de compra e seguimiento y recepción de la compra.</p>	Recepción de la solicitud de productos	Datos necesarios de la solicitud	19	Ordinal Likert
				Solicitudes urgentes	20	
				Solicitudes por cantidades pequeñas	21-22	
			Selección de proveedores	Selección de posibles proveedores	23-24	
				Solicitud de cotizaciones	25-26	
			Emisión de la orden de compra	Selección del proveedor	27	
				Datos de la orden de compra	28-29	
				Cláusulas de la orden de compra	30-31	
Seguimiento y recepción de la compra	Seguimiento	32				
	Recepción	33-34				

Fuente: Elaboración propia

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Arias, F. (2012). La población, en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (p. 81)

En el presente trabajo de investigación, la población está conformada por todos los trabajadores del área administrativo de la empresa Inmobiliari S.A., un total de 38 personas, que incluye 10 del área administrativa, 8 del área comercial ventas, 5 logística compras, 6 contabilidad finanzas, 4 legal y 5 de operaciones y producción.

Muestra

Hernández, Fernández y baptista (2014), mencionan que “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175).

En el presente estudio de investigación el tamaño de la muestra fue el total de la población, por ello se le considera censal, pues se seleccionó el 100% de la población que son los 38 colaboradores de las distintas áreas de la empresa Inmobiliari S.A. De allí que la población a estudiar se preside como censal por ser simultáneamente población y muestra, al considerar un número manejable de sujetos.

Así mismo, sobre el censo Hernández, Fernández y baptista (2014) señalan: Solo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población (p.172).

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Bernal, C. (2010) señala:

En la actualidad, en investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas. (p.192)

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se ha aplicado para el presente estudio de investigación son:

Encuesta

Bernal, C. (2010), “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas”

Para el mismo autor, “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p.194).

En el presente estudio de investigación se aplicó la técnica de encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación.

Cuestionario

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013).

El cuestionario puede estar compuesto por preguntas orientadas a medir las actitudes.

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), señalan sobre la *Escala de Likert*. Este método fue desarrollado por Rensis Likert en 1932; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado.²⁰ Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías

de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. (p.238).

Para, Carrasco, D. (2013), “Los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltos de igual modo” (p.318).

Para el presente trabajo de investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, conformada por 34 ítems, que se aplicó a la población total, conformada por los 38 trabajadores de la empresa Inmobiliari S.A. en la escala de Likert de 5 puntos para ambas variables; control administrativo y procesos de compra.

Validez

Según Carrasco, D. (2013) :”Se entiende por validez el grado en que la medida refleja con exactitud el rasgo, característica o dimensión que se pretende medir la validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba”. (p.142)

Así mismo, Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), señalan: La evidencia sobre la validez del contenido se obtiene mediante las opiniones de expertos y al asegurarse de que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de las variables de interés (a veces mediante un muestreo aleatorio simple). (p.298)

Para la validez del instrumento aplicado en el presente estudio de investigación, se sometió a juicio de 3 expertos de la Universidad Cesar Vallejo, profesionales temáticos y metodólogos, por lo cual sus opiniones fueron de gran importancia y determinación para que el instrumento presente de una validez significativa, claridad.

Tabla N°3**Validez del instrumento Control Administrativo**

Validador		Resultado de confiabilidad	
Experto 1	Metodólogo	Dr. Alva Arce Rosel Cesar	Es Aplicable
Experto 2	Administración	Dr. Costilla Castillo Pedro	Es Aplicable
Experto 3	Estadístico	Dr. Larroche Cueto Benito	Es Aplicable

La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Tabla N°4**Validez del instrumento Procesos de Compra**

Validador		Resultado de confiabilidad	
Experto 1	Metodólogo	Dr. Alva Arce Rosel Cesar	Es Aplicable
Experto 2	Administración	Dr. Costilla Castillo Pedro	Es Aplicable
Experto 3	Estadístico	Dr. Larroche Cueto Benito	Es Aplicable

La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Del análisis de los cuadros, se infiere que la ponderación general del instrumento en base a la opinión de los expertos consultados, lo califican como Aplicable, por lo que se considera aplicable al grupo muestral de 38 sujetos.

Confiabilidad

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), definen: Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (p.172).

Así mismo, Frias (2014), afirma: Que el método de consistencia interna basado en el coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o una única dimensión teórica de un constructo latente. (p.2).

Como criterio general se sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Conbrach: (Welch y Comer, 1988) citado por Frias (2014, pp.2-3).

Coeficiente alfa > .9 es excelente

Coeficiente alfa > .8 es buenos

Coeficiente alfa > .7 es aceptable

Coeficiente alfa > .6 es considerable

Coeficiente alfa > .5 es pobre

Prueba Piloto

Hernandez, Fernandez y Baptista, P. (2014), Esta fase consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra de casos para probar su pertinencia y eficacia (incluyendo instrucciones), así como las condiciones de la aplicación y los procedimientos involucrados. A partir de esta prueba se calculan la confiabilidad y la validez iniciales del instrumento (p.210).

En el presente estudio de investigación se aplicó la prueba piloto, para calcular la confiabilidad inicial del instrumento, mediante el Alfa de Combrach, se sometió a 20 personas, que conforman una parte de la muestra, y se obtuvo el siguiente resultado.

Tabla N° 5

Resumen de procesamiento de casos: Control Administrativo y Procesos de Compra.

		N°	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 6

Alfa de Cronbach (prueba piloto), variables: Control Administrativo y Procesos de Compra.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,913	34

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 4 se observa el resultado de la prueba piloto del Alfa de Cronmach es de 0,913, lo que indica que existe un alto nivel de consistencia interna de la escala, por lo que se concluye que el resultado es mayor a 9, determinando que el instrumento aplicado tiene un grado excelente de confiabilidad, lo cual nos permite aplicar la validez total del instrumento.

Validez total

Hernandez, Fernandez y Baptista, P. (2014), manifiesta: La validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar las variables que pretende medir (p.204).

La confiabilidad del instrumento para el presente estudio de investigación, se obtuvo a partir de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 38 trabajadores del área administrativa de la empresa Inmobiliari S.A. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el estadístico de fiabilidad Alfa de Combrach, para las variables control administrativo y procesos de compra, los datos fueron procesados en el sistema estadístico IBM – SPSS, Version 24, donde se obtuvo los siguientes resultados para cada variable:

Variable 1: Control Administrativo

Tabla N° 7

Resumen de procesamiento de casos: Control Administrativo.

		N°	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 8

Alfa de Cronbach: Control Administrativo.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,780	18

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 8 se observa que el resultado de Alfa de Cronbach para la variable Control Administrativo es de 0,780, lo que indica que existe un alto nivel de consistencia interna de la escala, por lo cual se concluye que el resultado es mayor a 0.07, determinando que el instrumento aplicado tiene un grado aceptable de confiabilidad.

Variable 2: Procesos de Compra

Tabla N° 9

Resumen de procesamiento de casos: Procesos de Compra.

		N°	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 10

Alfa de Cronbach: Procesos de Compra.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,776	16

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 10 se observa que el resultado de Alfa de Cronbach para la variable Procesos de Compra, es de 0,776, lo que indica que existe un alto nivel de consistencia interna de la escala, por lo cual se concluye que el resultado es mayor a 0.07, determinando que el instrumento aplicado tiene un grado aceptable de confiabilidad.

VARIABLES: 1y2 en conjunto.

Tabla N° 11

Resumen de procesamiento de casos en conjunto: Control Administrativo y Procesos de compra.

		N°	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 12

Alfa de Cronbach, variables en conjunto: Control Administrativo y Procesos de Compra.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,884	34

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 12 se observa el resultado de Alfa de Cronbach para las variables en conjunto Control Administrativo y Procesos de Compra, es de 0,884, lo que indica que existe un alto

nivel de consistencia interna de la escala, por lo cual se concluye que el resultado coeficiente alfa es mayor a 0.08, determinando que el instrumento aplicado tiene un grado bueno de confiabilidad.

2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Bernal, C. (2010) afirma: El procesamiento de datos debe realizarse mediante el uso de herramientas estadísticas con el apoyo del computador, utilizando alguno de los programas estadísticos que hoy fácilmente se encuentra en el mercado (p.198).

Así mismos el mismo autor señala: En la actualidad, como se ha mencionado, en un proceso de investigación científica, los análisis estadísticos se realizan mediante el uso del programas estadísticos por computador, como el Stagraphic o el SPSS (p.200).

Para el análisis, procesamiento y pruebas estadísticas de los datos recolectados en el presente estudio de investigación, se utilizó el programa software estadístico IBM – SPSS, versión 24, a fin de tabular la base de datos y clasificar los resultados obtenidos.

2.6 Aspectos éticos

Los datos recopilados en el presente estudio de investigación se desarrollaron de forma legal, imparcial y objetiva que permitieron valorar los datos recopilados y obtener los resultados esperados.

La información obtenida a través de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron confidenciales y de uso exclusivo para el presente estudio de investigación.

III. RESULTADOS

3.1 PRUEBA DE NORMALIDAD

Variable 1: Control Administrativo

Variable 2: Procesos de Compra

Ho: La variable control administrativo sigue una distribución normal.

H1: La variable control administrativo no sigue una distribución normal.

Ho: La variable procesos de compra sigue una distribución normal.

H1: La variable procesos de compra no sigue una distribución normal.

Tabla N°13

Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra: Control Administrativo – Procesos de Compra.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control Administrativo	,124	38	,151	,968	38	,341
Procesos de Compra	,109	38	,200*	,966	38	,287

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 13 se observa que el p valor es de 0,341 para la variable control administrativo y 0,287 para la variable procesos de compra, ambos valores son mayores al nivel de significancia del 0,05 entonces se aceptan las hipótesis nulas, por lo que se concluye que la variables control administrativo y procesos de compra siguen una distribución normal.

Dimensión 1: Establecimiento de estándares de desempeño

Ho: La dimensión establecimiento de estándares de desempeño sigue una distribución normal.

H1: La dimensión establecimiento de estándares de desempeño no sigue una distribución normal.

Tabla N°14

Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra: Establecimiento de estándares de desempeño

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Establecimiento de estándares de desempeño	,116	38	,200*	,978	38	,636
Procesos de Compra	,109	38	,200*	,966	38	,287

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 14 se observa que el p valor es de **0,636** y este es el mayor al nivel de significancia del 0,05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo se concluye que la dimensión establecimiento de estándares de desempeño sigue una distribución normal.

Dimensión 2: Evaluación del desempeño

Ho: La dimensión evaluación del desempeño sigue una distribución normal.

H1: La dimensión evaluación del desempeño no sigue una distribución normal.

Tabla N° 15

Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra: Evaluación del desempeño.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación del desempeño	,158	38	,017	,951	38	,093
Procesos de Compra	,109	38	,200*	,966	38	,287

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 15 se observa que el p valor es de 0,093 y este es mayor al nivel de significancia del 0,05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que la dimensión evaluación del desempeño sigue una distribución normal.

Dimensión 3: Comparación entre el desempeño y el patrón

Ho: La dimensión comparación entre el desempeño y el patrón sigue una distribución normal.

H1: La dimensión comparación entre el desempeño y el patrón no sigue una distribución normal.

Tabla N° 16*Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra: Comparación entre el desempeño y el patrón.*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comparación entre el desempeño y el patrón	,160	38	,015	,942	38	,050
Procesos de Compra	,109	38	,200*	,966	38	,287

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 16 se observa que el p valor es de 0,050 y este es mayor al nivel de significancia del 0,05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que la dimensión comparación entre el desempeño y el patrón sigue una distribución normal.

Dimensión 4: Acción correctiva

Ho: La dimensión acción correctiva sigue una distribución normal.

H1: La dimensión acción correctiva no sigue una distribución normal.

Tabla N° 17*Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra: Acción correctiva.*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Acción correctiva	,119	38	,196	,967	38	,327
Procesos de Compra	,109	38	,200*	,966	38	,287

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 17 se observa que el p valor es de 0,327 y este es mayor al nivel de significancia del 0,05 entonces se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que la dimensión acción correctiva sigue una distribución normal.

3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

HG₁: El control administrativo se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

HG₀: El control administrativo no se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018

Tabla N° 18

Correlaciones: prueba de hipótesis general.

		Correlaciones	
		Control Administrativo	Procesos de Compra
Control Administrativo	Correlación de Pearson	1	,880**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Procesos de Compra	Correlación de Pearson	,880**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

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

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 18 se observa que el p valor es de 0,000 y este es menor al nivel de significancia del 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que cual indica que la variable control administrativo se relaciona significativamente con la variable procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A. Santiago de Surco 2018, con un grado correlación de Pearson de 0,880 representando una buena correlación positiva considerable entre la variable 1 y 2.

Hipótesis específica 1

HG1: Establecimiento de estándares de desempeño se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

HGo: Establecimiento de estándares de desempeño no se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

Tabla N° 19

Correlaciones: prueba de hipótesis específica 1.

		Correlaciones	
		Establecimiento de estándares de desempeño	Procesos de Compra
Establecimiento de estándares de desempeño	Correlación de Pearson	1	,765**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Procesos de Compra	Correlación de Pearson	,765**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

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

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 19 se observa que el p valor es de 0,000 y este es menor al nivel de significancia del 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que cual indica que la dimensión establecimiento de estándares de desempeño se relaciona significativamente con la variable procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A. Santiago de Surco 2018, con un grado correlación de Pearson de 0,765 representando una buena correlación positiva considerable.

Hipótesis específica 2

HG1: La evaluación del desempeño se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

HGo: La evaluación del desempeño no se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

Tabla N° 20

Correlaciones: prueba de hipótesis específica 2.

		Correlaciones	
		Evaluación del desempeño	Procesos de Compra
Evaluación del desempeño	Correlación de Pearson	1	,793**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Procesos de Compra	Correlación de Pearson	,793**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

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

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 20 se observa que el p valor es de 0,000 y este es menor al nivel de significancia del 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que cual indica que la dimensión evaluación del desempeño se relaciona significativamente con la variable procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A. Santiago de Surco 2018, con un grado correlación de Pearson de 0,793 representando una buena correlación positiva considerable.

Hipótesis específica 3

HG1: La comparación entre el desempeño y el patrón se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

HGo: La comparación entre el desempeño y el patrón no se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

Tabla N° 21

Correlaciones: prueba de hipótesis específica 3.

		Correlaciones	
		Comparación entre el desempeño y el patrón	Procesos de Compra
Comparación entre el desempeño y el patrón	Correlación de Pearson	1	,677**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Procesos de Compra	Correlación de Pearson	,677**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

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

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 21 se observa que el p valor es de 0,000 y este es menor al nivel de significancia del 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que cual indica que la dimensión comparación entre el desempeño y el patrón se relaciona significativamente con la variable procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A. Santiago de Surco 2018, con un grado correlación de Pearson de 0,677 representando una buena correlación positiva considerable.

Hipótesis específica 4

HG1: La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

HGo: La acción correctiva no se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.

Tabla N° 22

Correlaciones: prueba de hipótesis específica 4.

		Correlaciones	
		Acción correctiva	Procesos de Compra
Acción correctiva	Correlación de Pearson	1	,692**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Procesos de Compra	Correlación de Pearson	,692**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

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

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 22 se observa que el p valor es de 0,000 y este es menor al nivel de significancia del 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que cual indica que la dimensión acción correctiva se relaciona significativamente con la variable procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A. Santiago de Surco 2018, con un grado correlación de Pearson de 0,692 representando una buena correlación positiva media.

3.3 GRÁFICOS POR VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Control Administrativo

Tabla N° 23

Frecuencia de control administrativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	28,9	28,9
	Regular	20	52,6	81,6
	Bueno	7	18,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

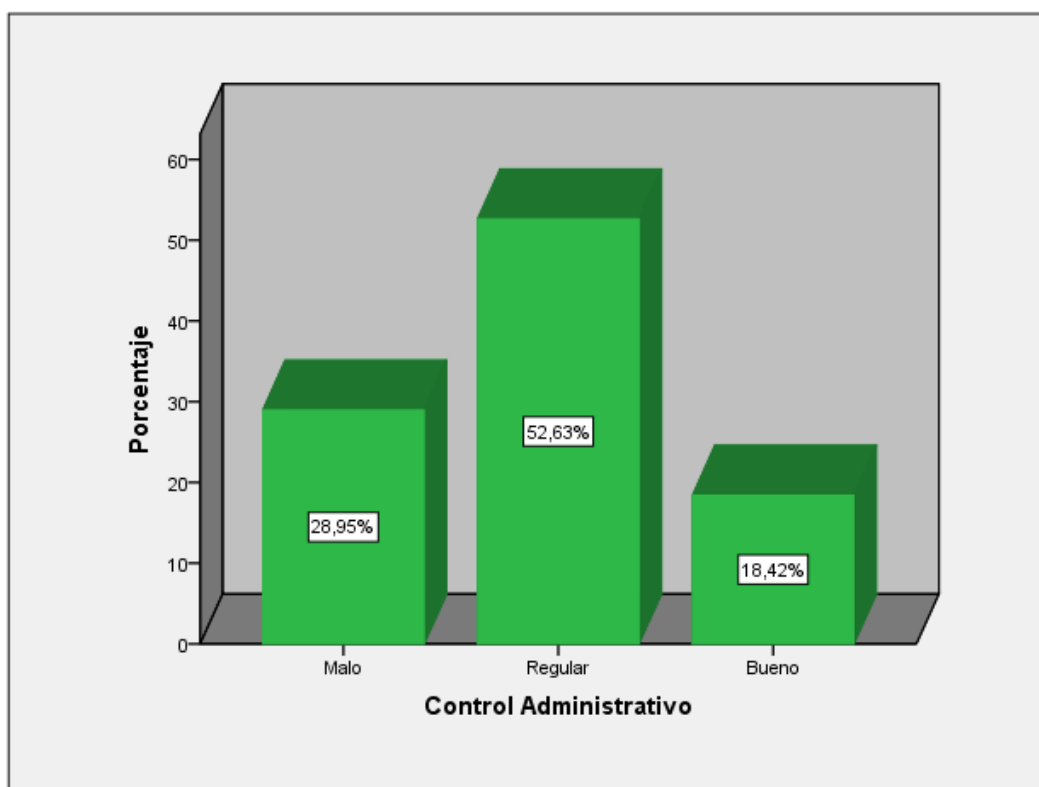


Gráfico 1: Distribución del control administrativo.

Fuente: Elaboración propia.

De la figura 1, se observa que el 52,63% de los colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., califica como regular el control administrativo, el 28,95% califica como malo, mientras el 18,42% como bueno.

Variable 2: Procesos de compra

Tabla N° 24

Frecuencia de procesos de compra.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	18	47,4	47,4
	Regular	16	42,1	89,5
	Bueno	4	10,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

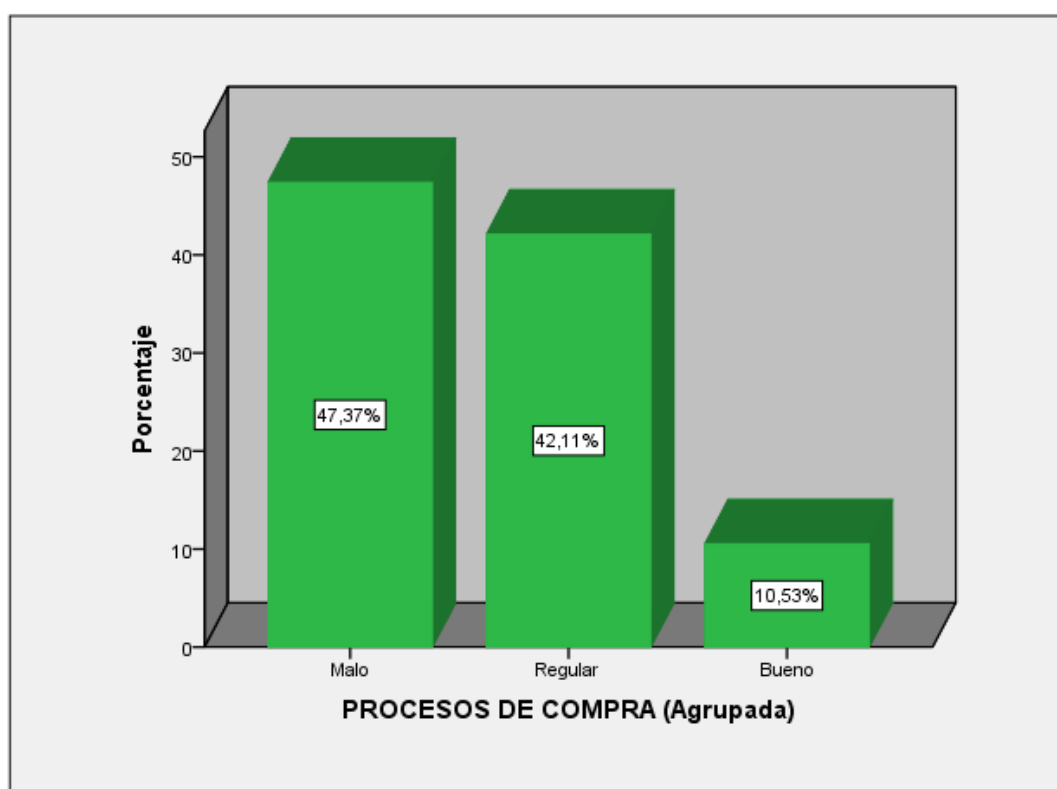


Gráfico 2: Distribución del procesos de compra.

Fuente: Elaboración propia.

Del gráfico 2, se observa que el 47,37% de los colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., califica como malo los procesos de compra, el 42,11% califica como regular, mientras el 10,53% como bueno.

Dimensión 1: Establecimiento de estándares de desempeño

Tabla N° 25

Frecuencia de establecimiento de estándares de desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	13,2	13,2
	Regular	22	57,9	71,1
	Bueno	11	28,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

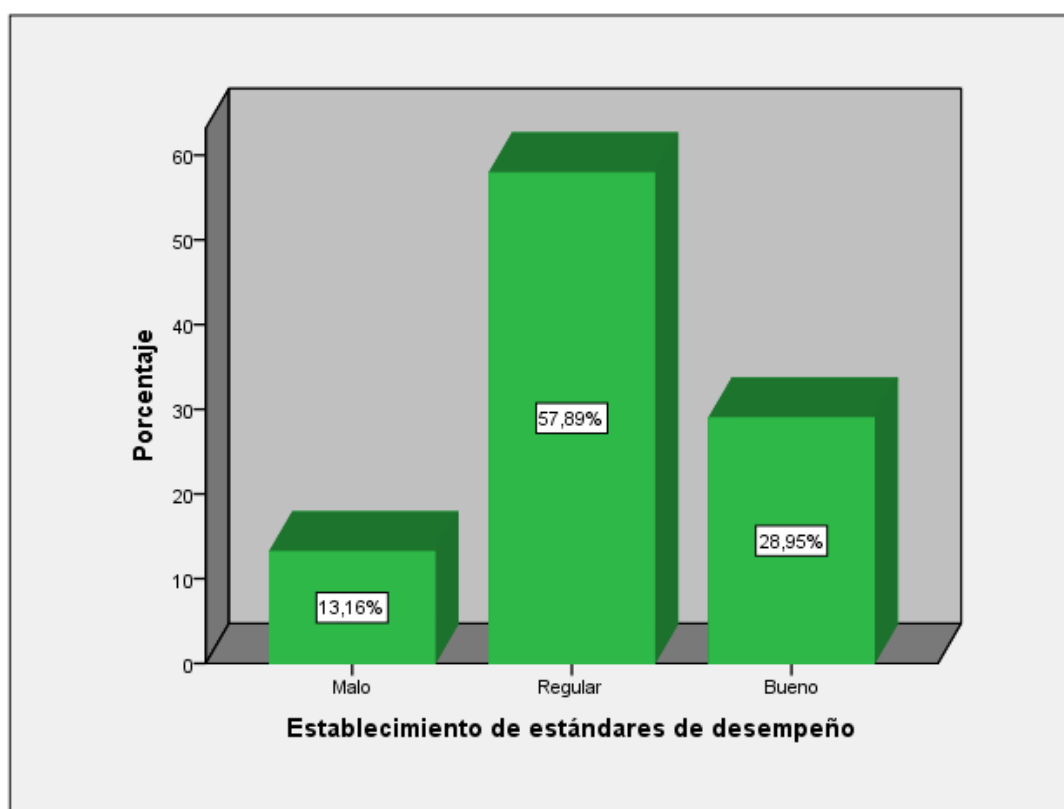


Gráfico 3: Distribución de establecimiento de estándares de desempeño. *Fuente:* Elaboración propia.

Del gráfico 3, se observa que el 57,89% de los colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., califica como regular el establecimiento de estándares de desempeño, el 28,95% califica como bueno, mientras el 13,16% como malo.

Dimensión 2: Evaluación del desempeño

Tabla N° 26

Frecuencia de evaluación del desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	39,5	39,5
	Regular	18	47,4	86,8
	Bueno	5	13,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

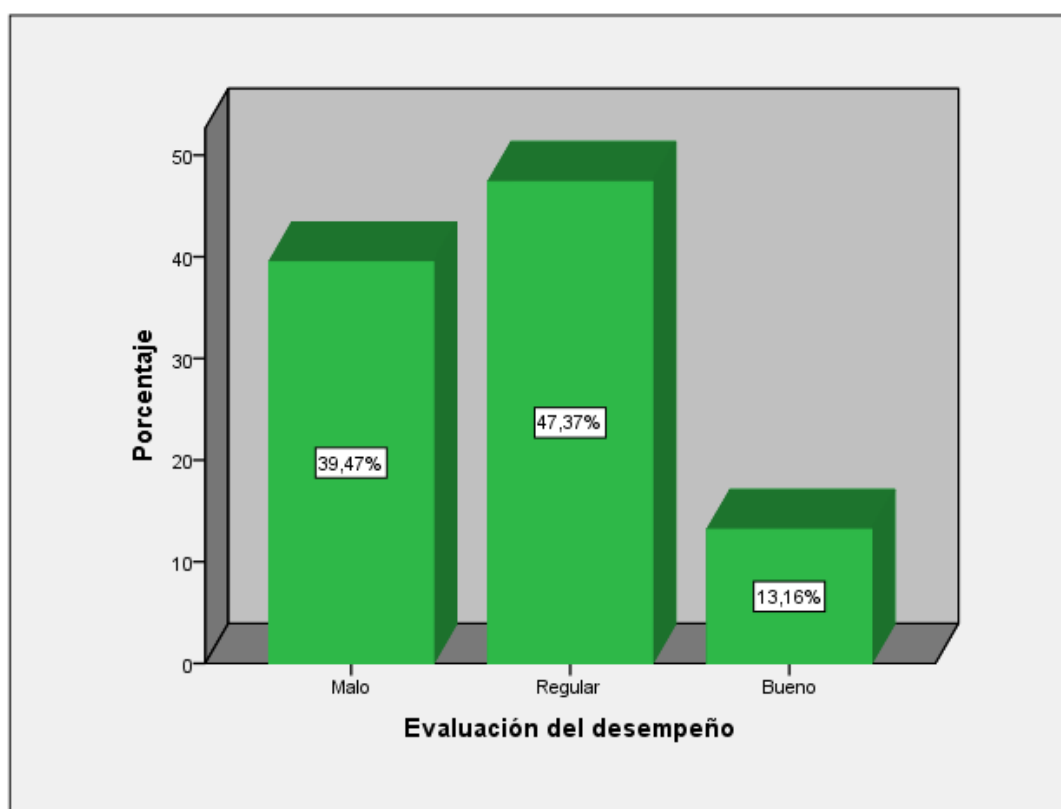


Gráfico 4: Distribución de evaluación del desempeño. *Fuente:* Elaboración propia.

Del gráfico 4, se observa que el 47,37% de los colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., califica como regular la evaluación del desempeño, el 39,47% califica como malo, mientras el 13,16% como bueno.

Dimensión 3: Comparación entre el desempeño y el patrón

Tabla N° 27

Frecuencia de comparación entre el desempeño y el patrón.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	34,2	34,2
	Regular	16	42,1	76,3
	Bueno	9	23,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

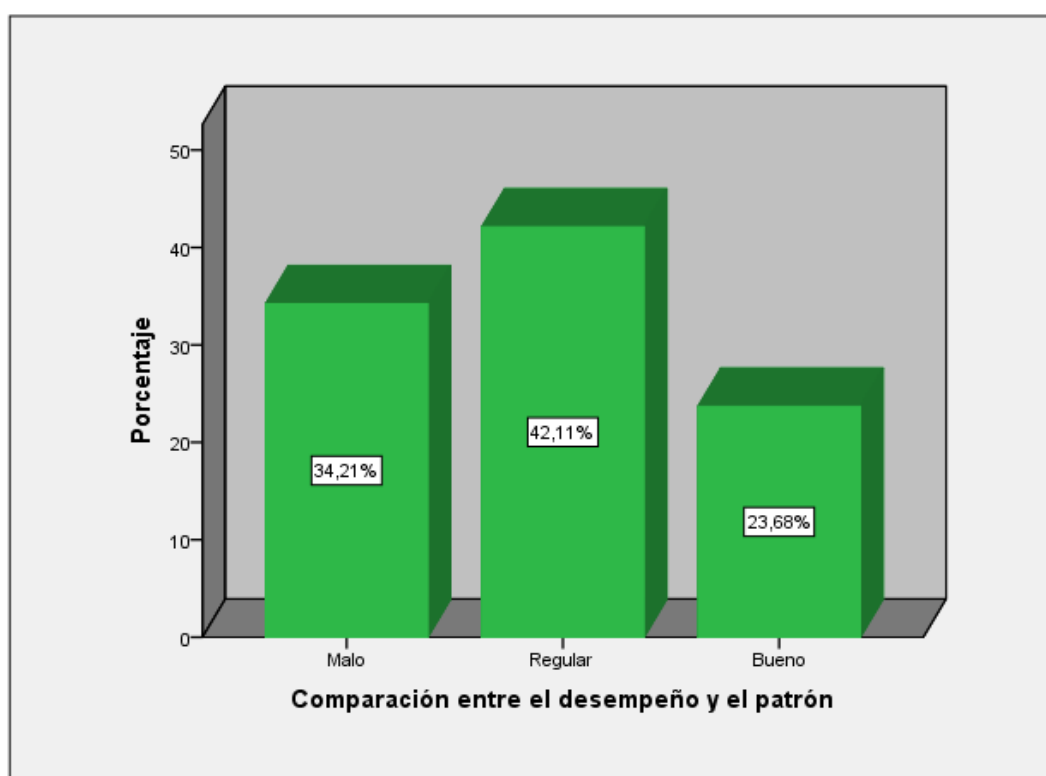


Gráfico 5: Distribución de comparación entre el desempeño y el patrón. Fuente: Elaboración propia.

Del gráfico 5, se observa que el 42,11% de los colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., califica como regular la comparación del desempeño y el patrón, el 34,21% califica como malo, mientras el 23,68% como bueno.

Dimensión 4: Acción correctiva

Tabla N° 28

Frecuencia de la acción correctiva.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	21,1	21,1
	Regular	24	63,2	84,2
	Bueno	6	15,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

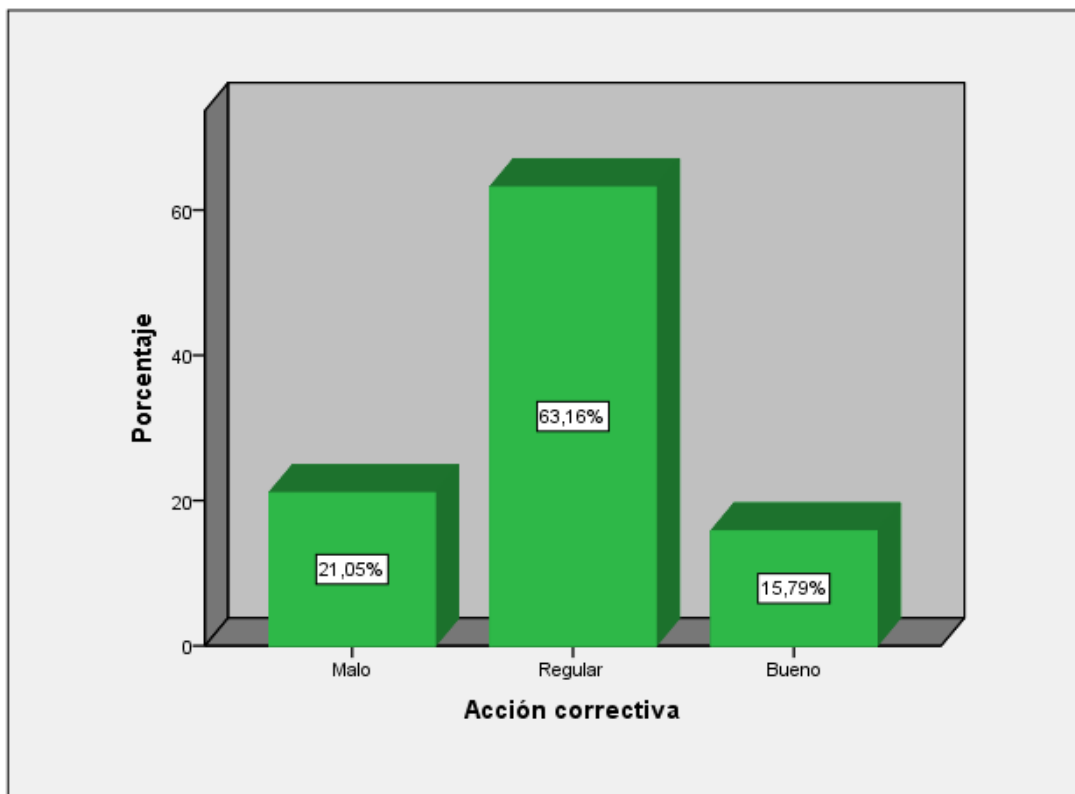


Gráfico 6: Distribución de la acción correctiva. Fuente: Elaboración propia.

Del gráfico 6, se observa que el 63,16% de los colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., califica como regular la acción correctiva, el 21,05% califica como malo, mientras el 15,79% como bueno.

Dimensión 5: Recepción de la solicitud de productos

Tabla N° 29

Frecuencia de la recepción de la solicitud de productos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	21,1	21,1
	Regular	22	57,9	78,9
	Bueno	8	21,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

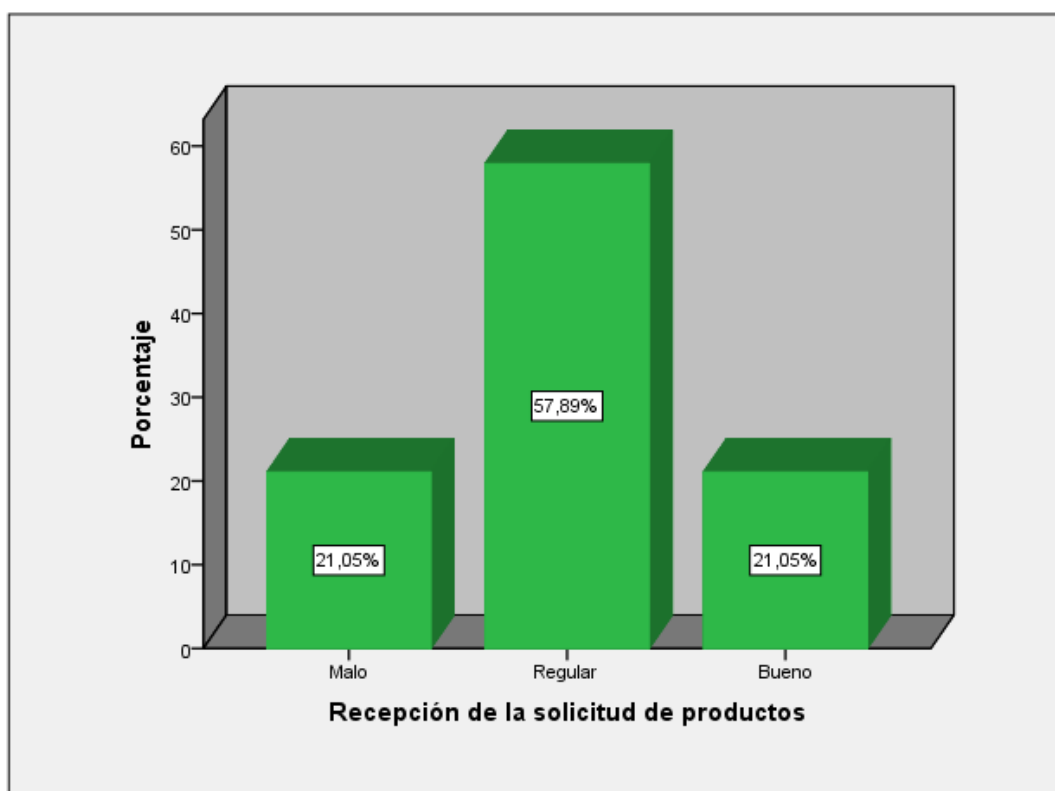


Gráfico 7: Distribución de la recepción de solicitud de productos. Fuente: Elaboración propia.

Del gráfico 7, se observa que el 57,89% de los colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., califica como regular la recepción de solicitud de productos, el 21,05% califica como malo, mientras el 21,05% como bueno.

Dimensión 6: Selección de proveedores

Tabla N° 30

Frecuencia de la selección de proveedores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	17	44,7	44,7
	Regular	16	42,1	86,8
	Bueno	5	13,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

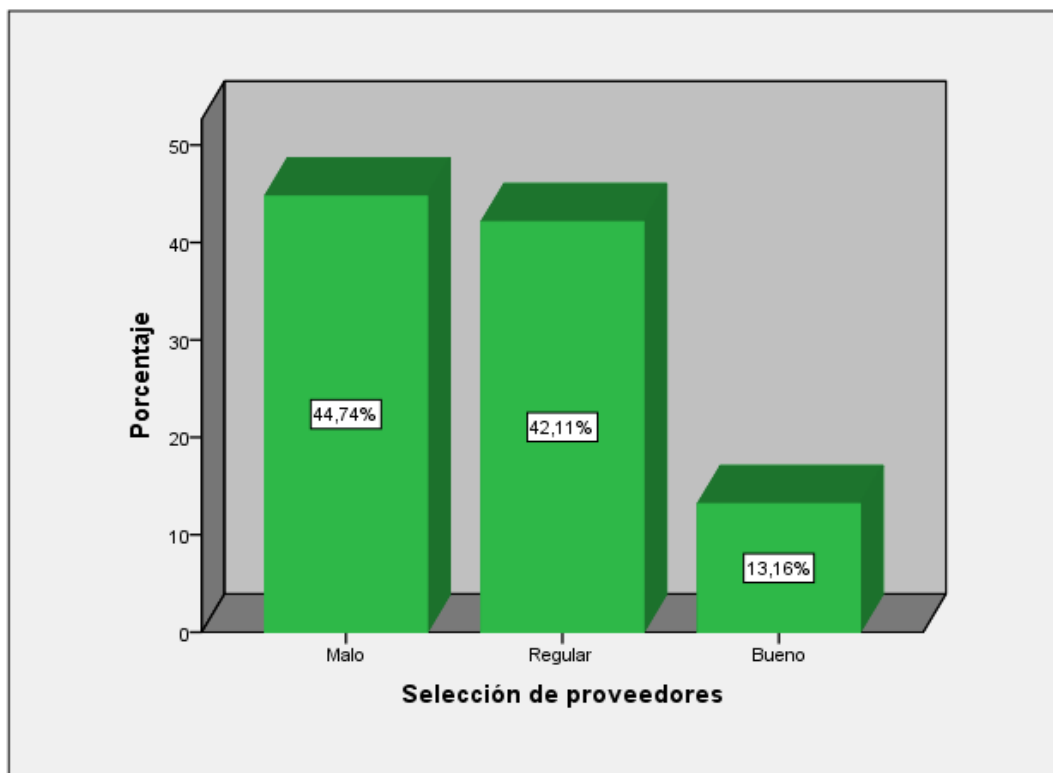


Gráfico 8: Distribución de la selección de proveedores *Fuente:* Elaboración propia.

Del gráfico 8, se observa que el 44,74% de los colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., califica como malo la selección de proveedores, el 42,11% califica como regular, mientras sólo el 13,16% como bueno.

Dimensión 7: Emisión de la orden de compra

Tabla N° 31

Frecuencia de la emisión de la orden de compra.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	26,3	26,3
	Regular	22	57,9	84,2
	Bueno	6	15,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

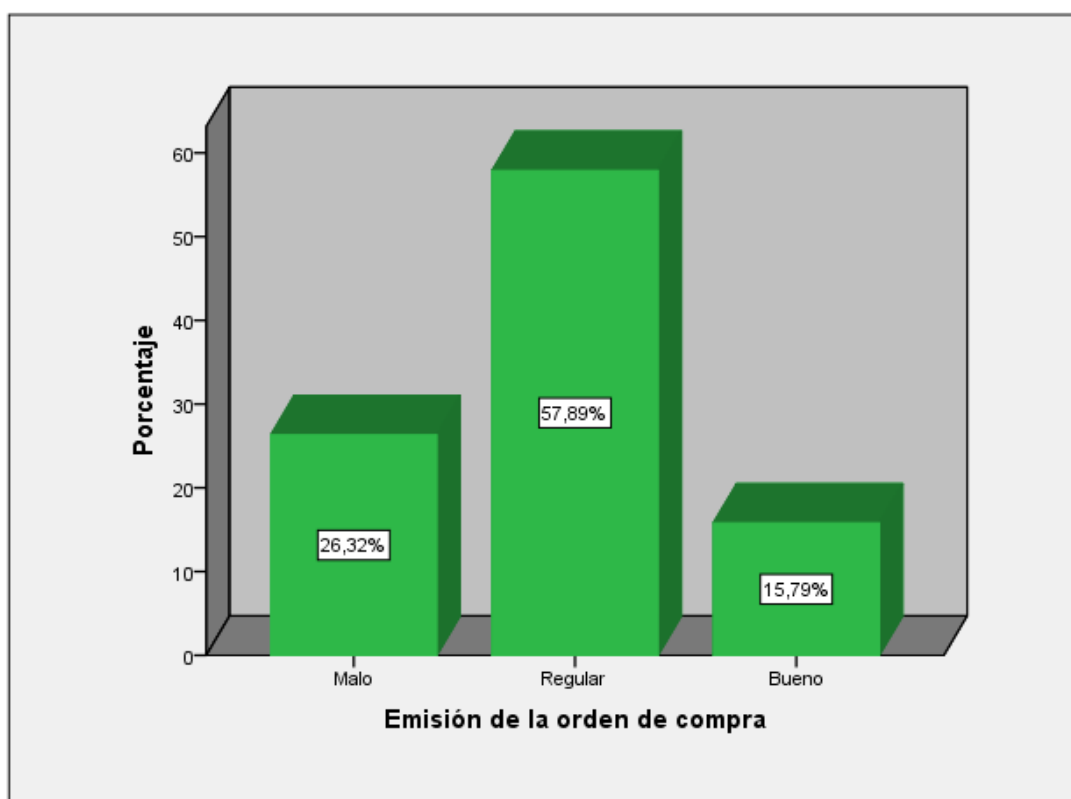


Gráfico 9: Distribución de la emisión de la orden de compra Fuente: Elaboración propia.

Del gráfico 9, se observa que el 57,89% de los colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., califica como regular la emisión de la orden de compra, el 26,32% califica como malo, mientras sólo el 15,79% como bueno.

Dimensión 8: Seguimiento y recepción de la compra

Tabla N° 32

Frecuencia del seguimiento y recepción de la compra.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	20	52,6	52,6
	Regular	13	34,2	86,8
	Bueno	5	13,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

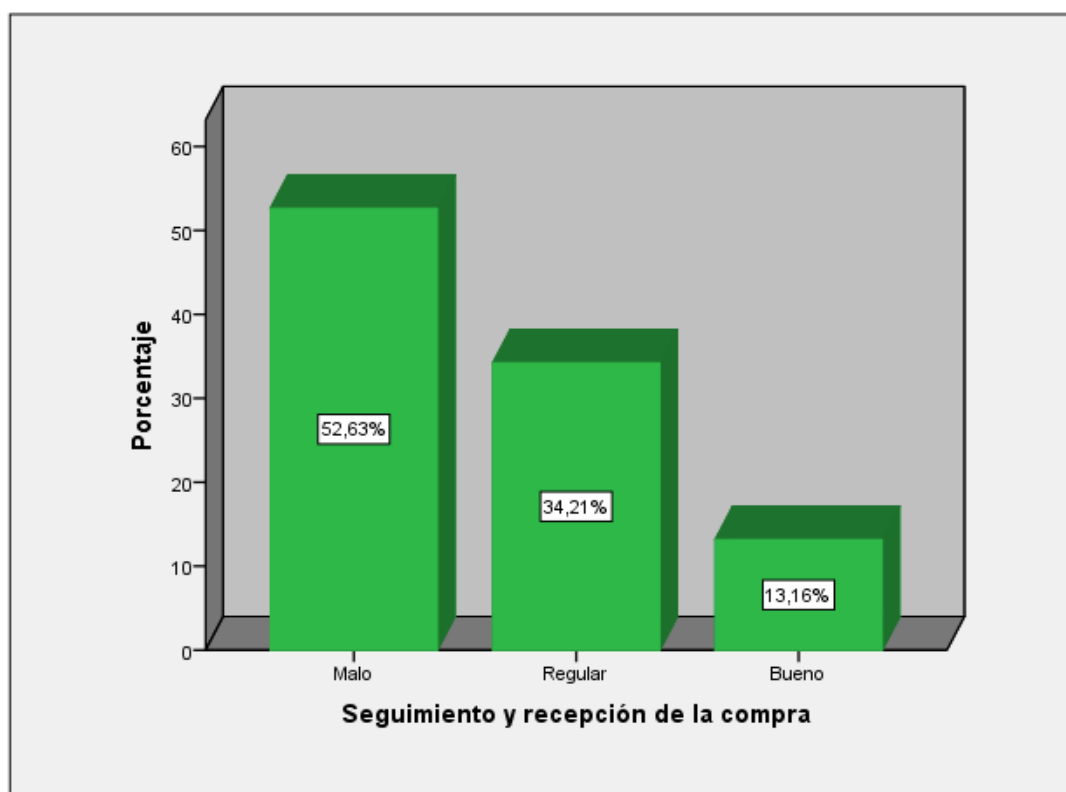


Gráfico 10: Distribución del seguimiento y recepción de la compra *Fuente:* Elaboración propia.

Del gráfico 10, se observa que el 52,63% de los colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., califica como malo el seguimiento y recepción de la compra, el 34,21% califica como regular, mientras sólo el 13,16% como bueno.

3.4 GRÁFICOS POR PREGUNTA

Tabla N° 33

PI. Se informa con claridad los volúmenes de compra al área correspondiente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,9	7,9
	Casi nunca	10	26,3	34,2
	A veces	13	34,2	68,4
	Casi siempre	8	21,1	89,5
	Siempre	4	10,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

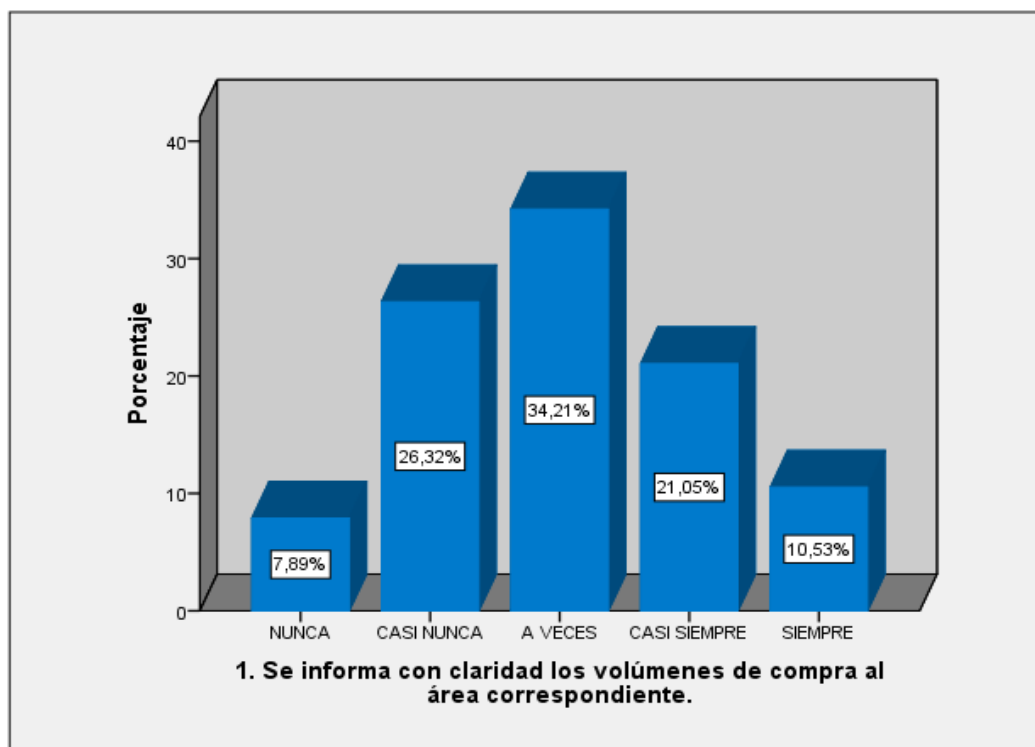


Gráfico 11: Distribución de frecuencia de pregunta 1. *Fuente:* Elaboración propia.

Interpretación: El 34,21% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que solo a veces se informan con claridad los volúmenes de compra al área correspondiente, que ocasionan errores al momento de gestionar las compras, mientras tanto el 7,89% manifiestan que nunca se cumple.

Tabla N° 34

P2. El área administrativa tiene contacto directo con las que demandan abastecimiento para la confiabilidad en las compras.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,3	5,3
	Casi nunca	15	39,5	44,7
	A veces	13	34,2	78,9
	Casi siempre	6	15,8	94,7
	Siempre	2	5,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

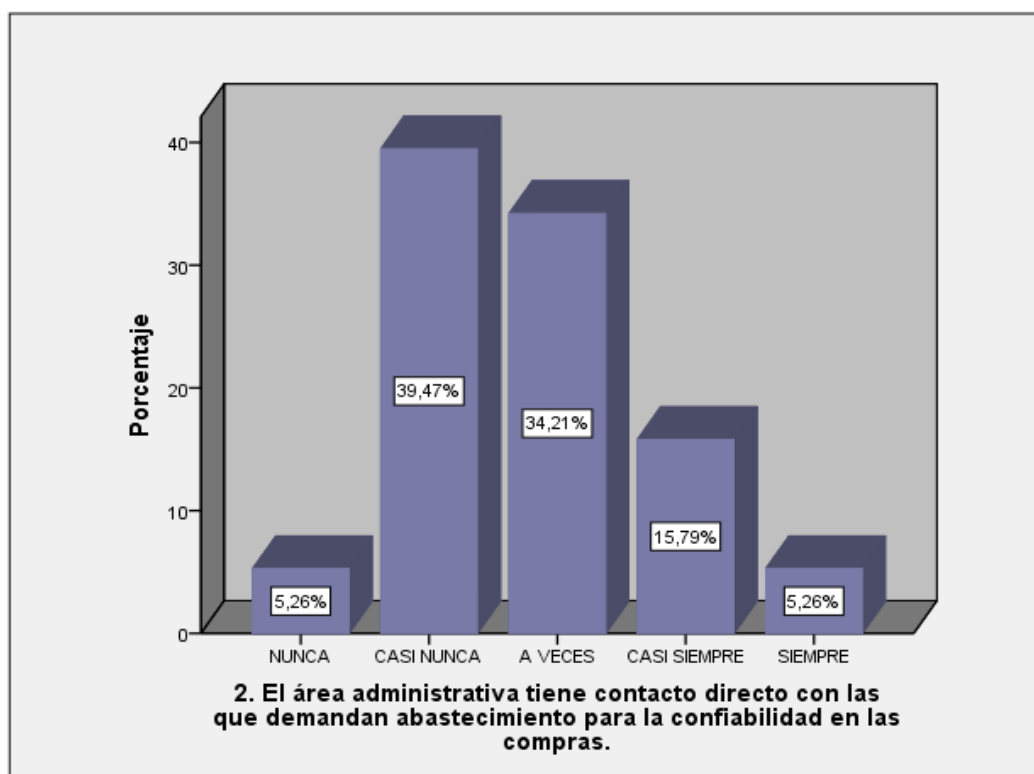


Gráfico 12: Distribución de frecuencia de pregunta 2. *Fuente:* Elaboración propia.

Interpretación: El 39,47% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, casi nunca el área administrativa tiene contacto directo con las que demandan abastecimiento para la confiabilidad en las compras, el 5,26% manifiesta siempre, mientras el 5,26% manifiesta nunca.

Tabla N° 35

P3. Se evalúa a los proveedores con confiabilidad y seguridad para garantizar la calidad de las compras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	18,4	18,4	18,4
	A veces	15	39,5	39,5	57,9
	Casi siempre	7	18,4	18,4	76,3
	Siempre	9	23,7	23,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

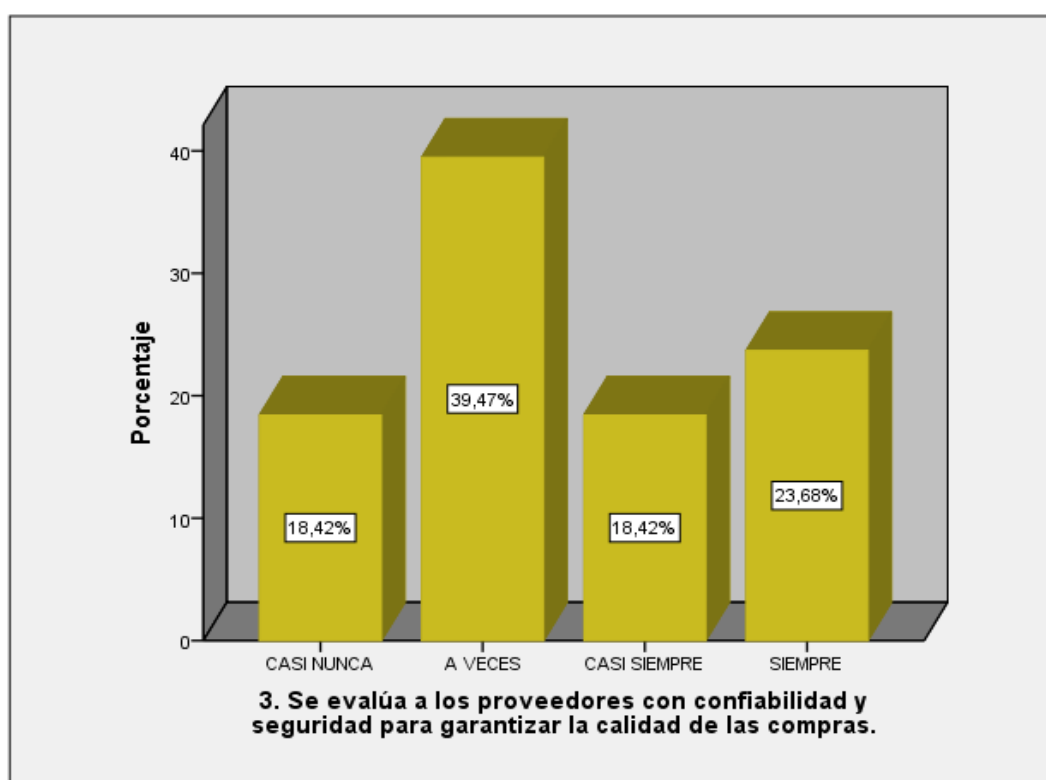


Gráfico 13: Distribución de frecuencia de pregunta 3. *Fuente:* Elaboración propia.

Interpretación: El 39,47% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, sólo a veces se evalúan a los proveedores con confiabilidad y seguridad para garantizar la calidad de las compras, que ocasionan el incumplimiento de contratos y cláusulas de las órdenes de compra por parte de los proveedores, mientras el 18,42% coinciden con siempre y casi nunca.

Tabla N° 36

P4. El control administrativo es riguroso en la selección de proveedores, pues se verifica con transparencia la documentación proporcionada para las licitaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	18,4	18,4	18,4
	Casi nunca	11	28,9	28,9	47,4
	A veces	13	34,2	34,2	81,6
	Casi siempre	6	15,8	15,8	97,4
	Siempre	1	2,6	2,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

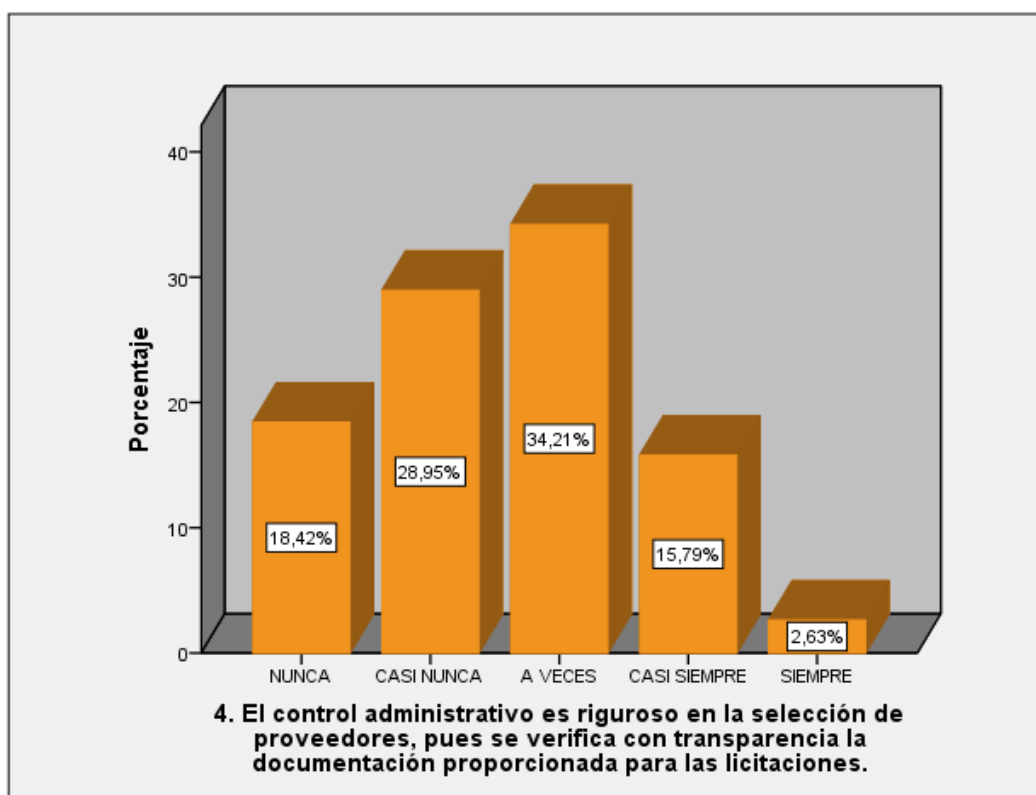


Gráfico 14: Distribución de frecuencia de pregunta 4. *Fuente:* Elaboración propia.

Interpretación: El 34,21% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, sólo a veces el control administrativo es riguroso en la selección de proveedores, pues no se verifica con transparencia la documentación proporcionada para las licitaciones, mientras solo el 2,63% manifiestan que se cumple siempre.

Tabla N° 37

P5. Los jefes de área ejercen un control disciplinado en los procesos para asegurar el cumplimiento de los tiempos en las compras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	17	44,7	44,7	50,0
	A veces	6	15,8	15,8	65,8
	Casi siempre	7	18,4	18,4	84,2
	Siempre	6	15,8	15,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

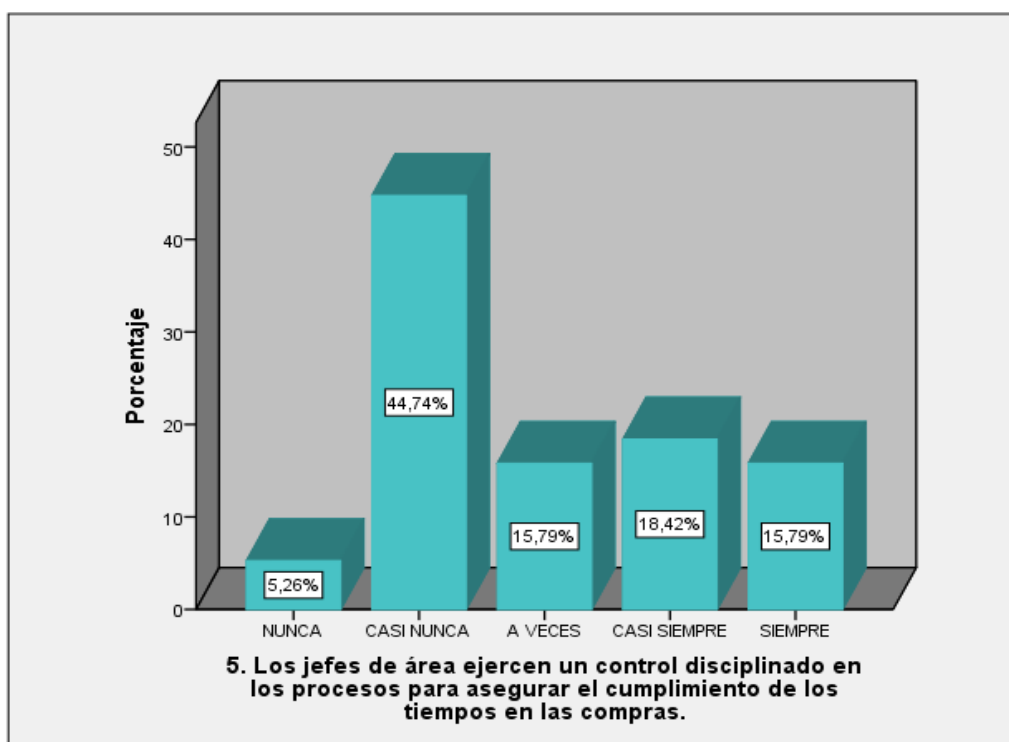


Gráfico 15: Distribución de frecuencia de pregunta 5. *Fuente:* Elaboración propia.

Interpretación: El 44,74% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, nunca los jefes de área ejercen un control disciplinado en los procesos para asegurar el cumplimiento de los tiempos en las compras, lo que implica el incumplimiento de normas y políticas establecidas en el proceso.

Tabla N° 38

P6. En el área se tiene pleno conocimiento de los costos y su incremento según la demanda.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,3	5,3
	Casi nunca	12	31,6	36,8
	A veces	16	42,1	78,9
	Casi siempre	5	13,2	92,1
	Siempre	3	7,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

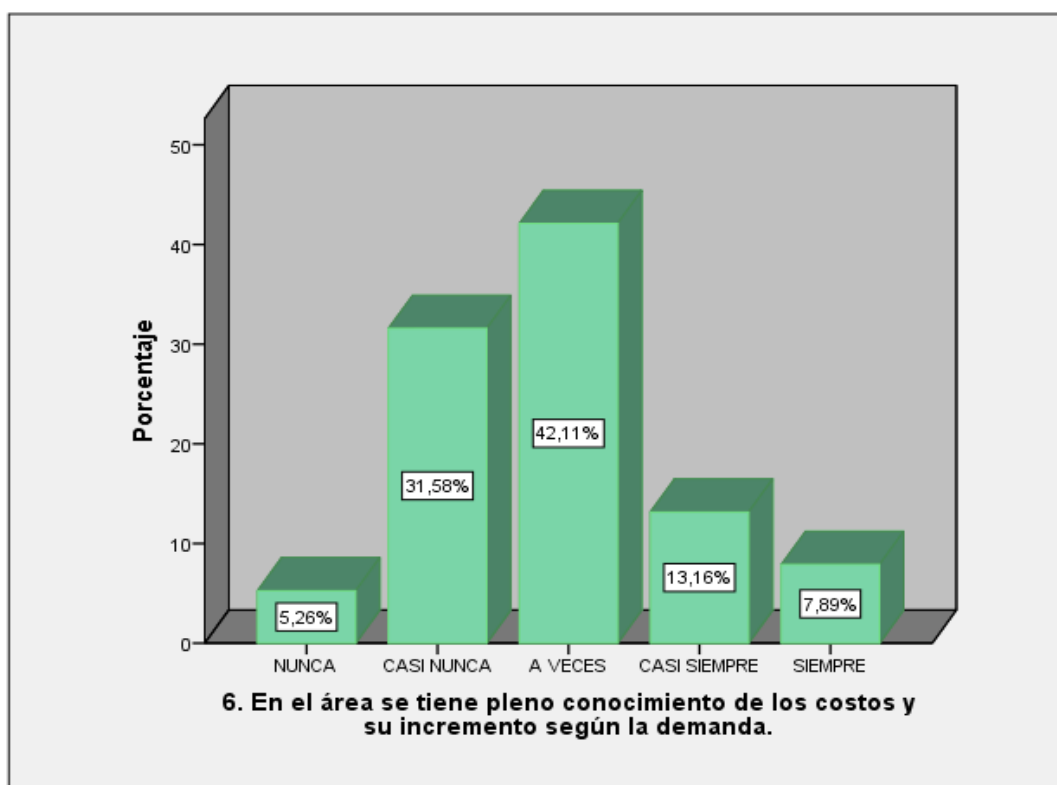


Gráfico 16: Distribución de frecuencia de pregunta 6. *Fuente:* Elaboración propia.

Interpretación: El 42,11% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, a veces en el área se tiene pleno conocimiento de los costos y su incremento según la demanda, lo que implica la mala administración de recurso destinados para las compras.

Tabla N° 39

P7. El control administrativo es efectivo se cuenta con herramientas que sistematiza los costos por periodos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	12	31,6	31,6	36,8
	A veces	13	34,2	34,2	71,1
	Casi siempre	9	23,7	23,7	94,7
	Siempre	2	5,3	5,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

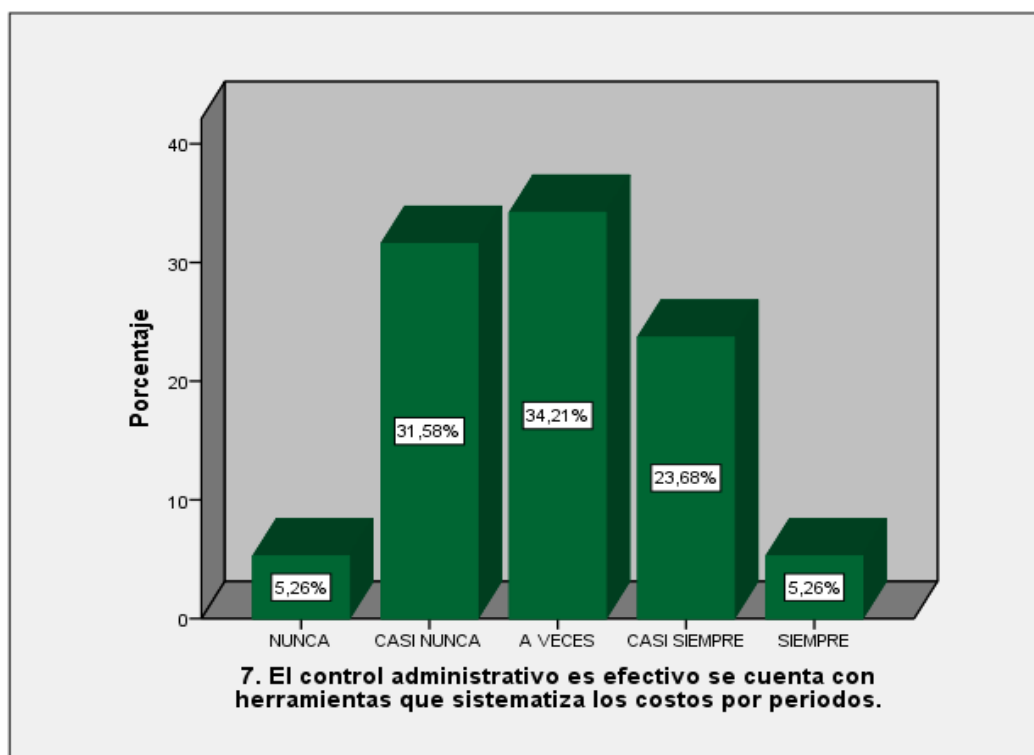


Gráfico 17: Distribución de frecuencia de pregunta 7. *Fuente:* Elaboración propia.

Interpretación: El 34,21% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, sólo a veces el control administrativo es efectivo ya que carece de herramientas que sistematicen los costos por periodo, lo que implica un desorden presupuestal.

Tabla N° 40

P8. La evaluación del desempeño es confiable y segura, los resultados se difunden oportunamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,5	10,5	10,5
	Casi nunca	8	21,1	21,1	31,6
	A veces	12	31,6	31,6	63,2
	Casi siempre	7	18,4	18,4	81,6
	Siempre	7	18,4	18,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

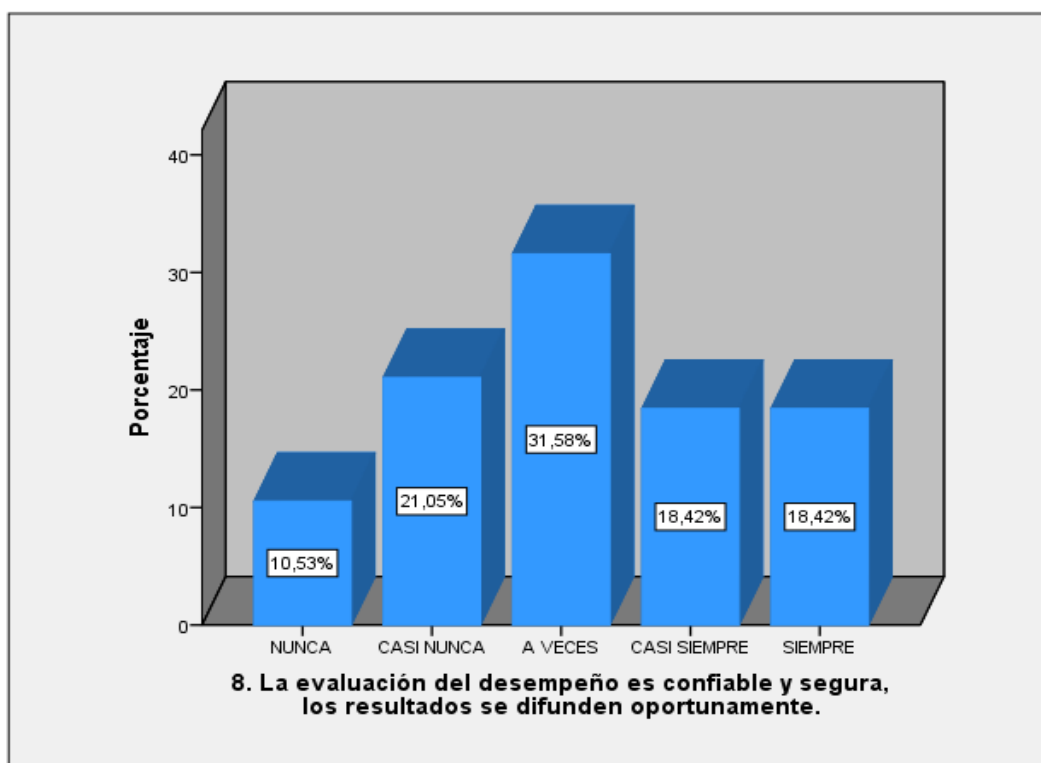


Gráfico 18: Distribución de frecuencia de pregunta 8. *Fuente:* Elaboración propia.

Interpretación: El 31,58% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, sólo a veces la evaluación del desempeño es confiable y segura, ya que los resultados no se difunden de manera oportuna.

Tabla N° 41

P9. Los colaboradores encargados de los controles administrativos más complejos son los mejores en el desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,5	10,5	10,5
	Casi nunca	11	28,9	28,9	39,5
	A veces	10	26,3	26,3	65,8
	Casi siempre	10	26,3	26,3	92,1
	Siempre	3	7,9	7,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

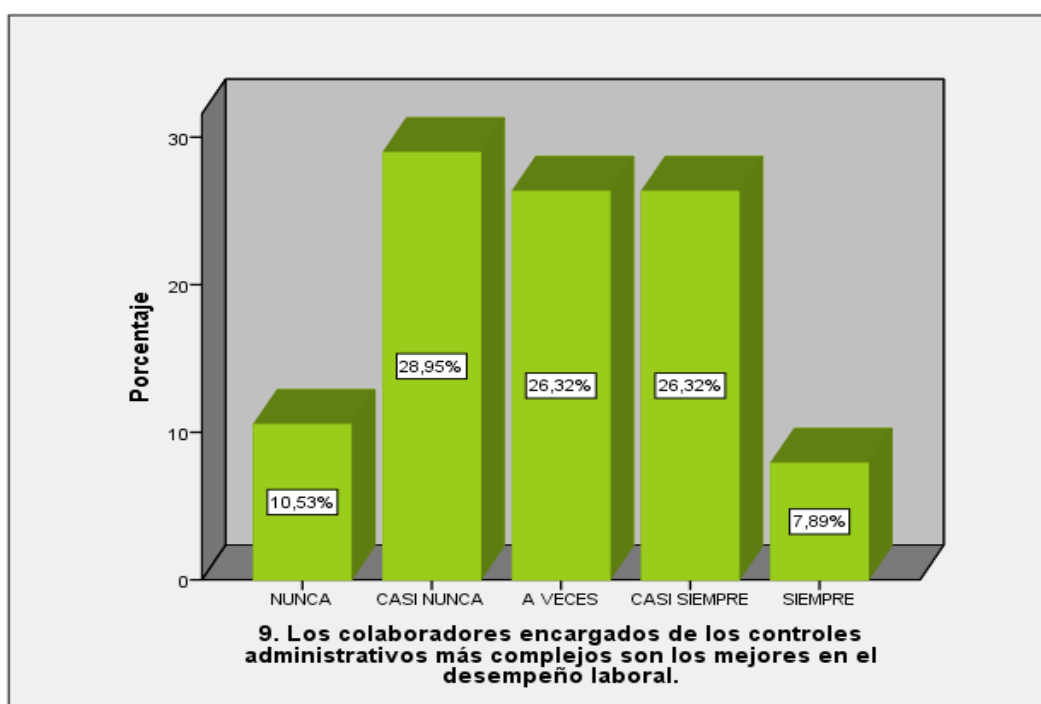


Gráfico 19: Distribución de frecuencia de pregunta 9. *Fuente:* Elaboración propia.

Interpretación: El 28,95% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, casi nunca los colaboradores encargados de los controles administrativos más complejos son los mejores en el desempeño laboral, ya que estos no demuestran con resultados ni hechos.

Tabla N° 42

P10. Para prevenir los errores quienes auditan y monitorean los procedimientos de compras gozan de competencias y habilidades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	15,8	15,8
	Casi nunca	13	34,2	50,0
	A veces	11	28,9	78,9
	Casi siempre	5	13,2	92,1
	Siempre	3	7,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

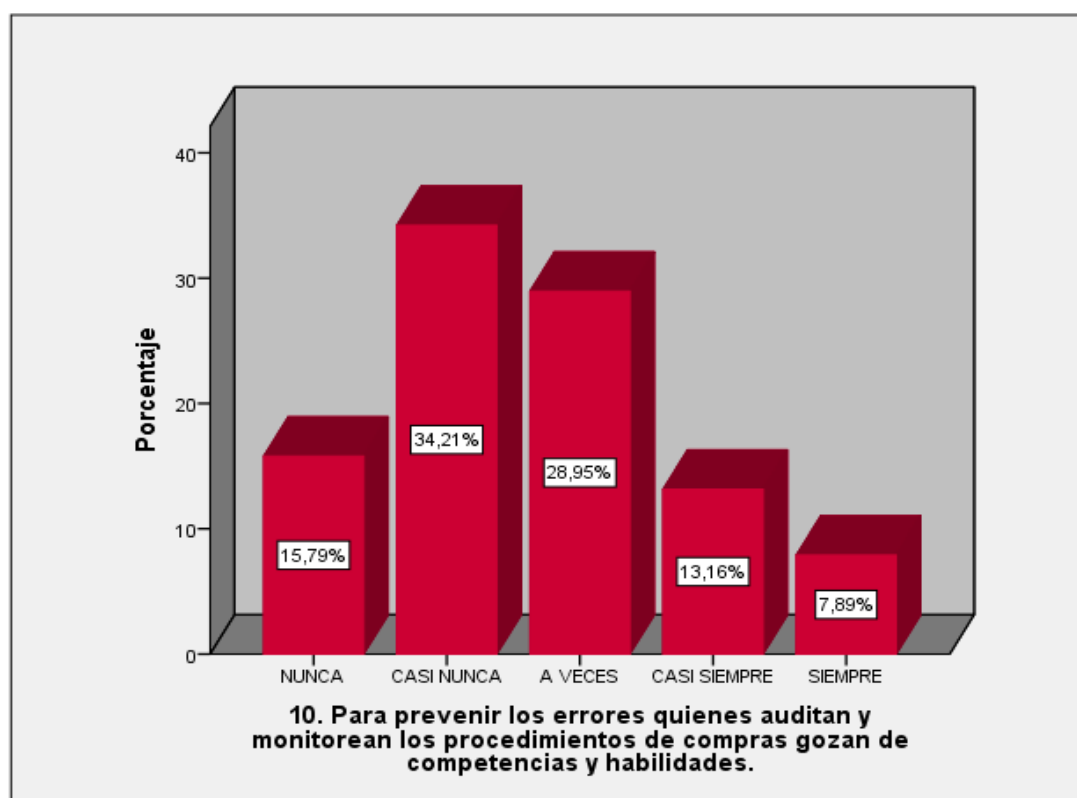


Gráfico 20: Distribución de frecuencia de pregunta 10. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 34,21% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, casi nunca para prevenir los errores quienes auditan y monitorean los procedimientos de las compras, gozan de competencias y habilidades, pues de reflejan en las actividades que desarrollan en el área de compras.

Tabla N° 43

P11. La información al respecto de las debilidades de los colaboradores en los procesos, es difundida para determinar el siguiente proceso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	18,4	18,4	18,4
	Casi nunca	11	28,9	28,9	47,4
	A veces	13	34,2	34,2	81,6
	Casi siempre	6	15,8	15,8	97,4
	Siempre	1	2,6	2,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

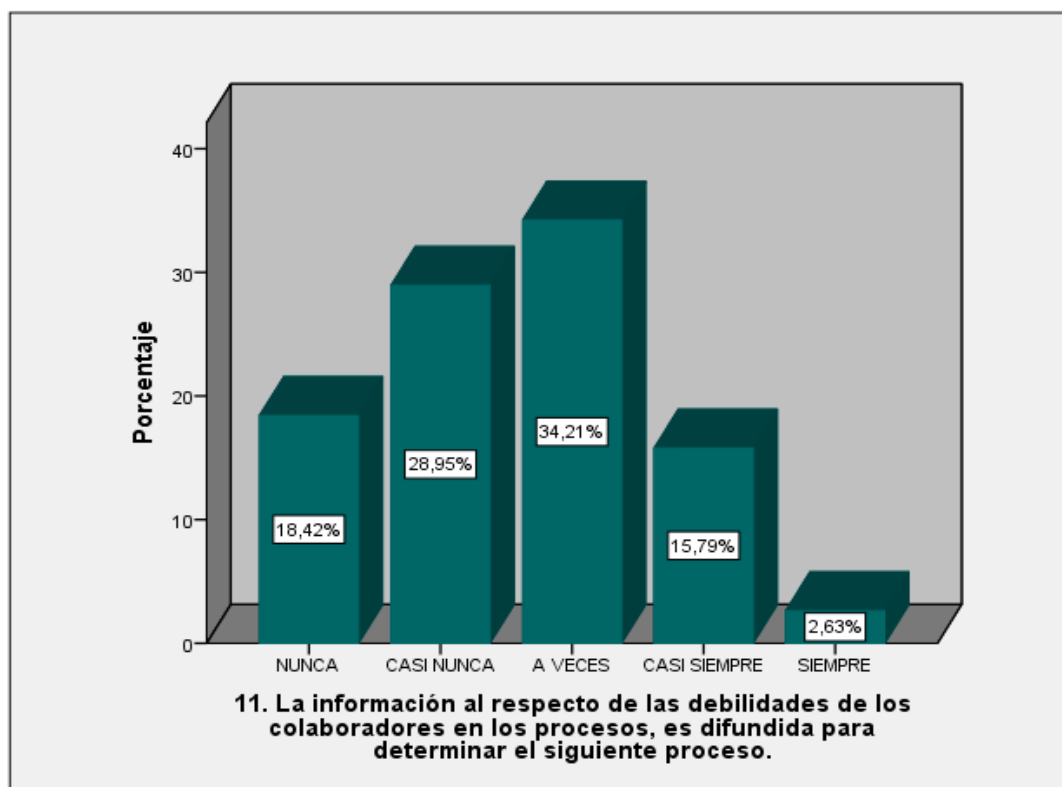


Gráfico 21: Distribución de frecuencia de la pregunta 11. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 34,21% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, solo a veces la información al respecto de las debilidades de los colaboradores en los procesos, es difundida para determinar el siguiente proceso, lo cual implica el flujo normal de las actividades dentro del proceso.

Tabla N° 44

P12. La efectividad del control administrativo radica en el buen desempeño, capacidad y comunicación de los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	9	23,7	23,7	28,9
	A veces	14	36,8	36,8	65,8
	Casi siempre	8	21,1	21,1	86,8
	Siempre	5	13,2	13,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

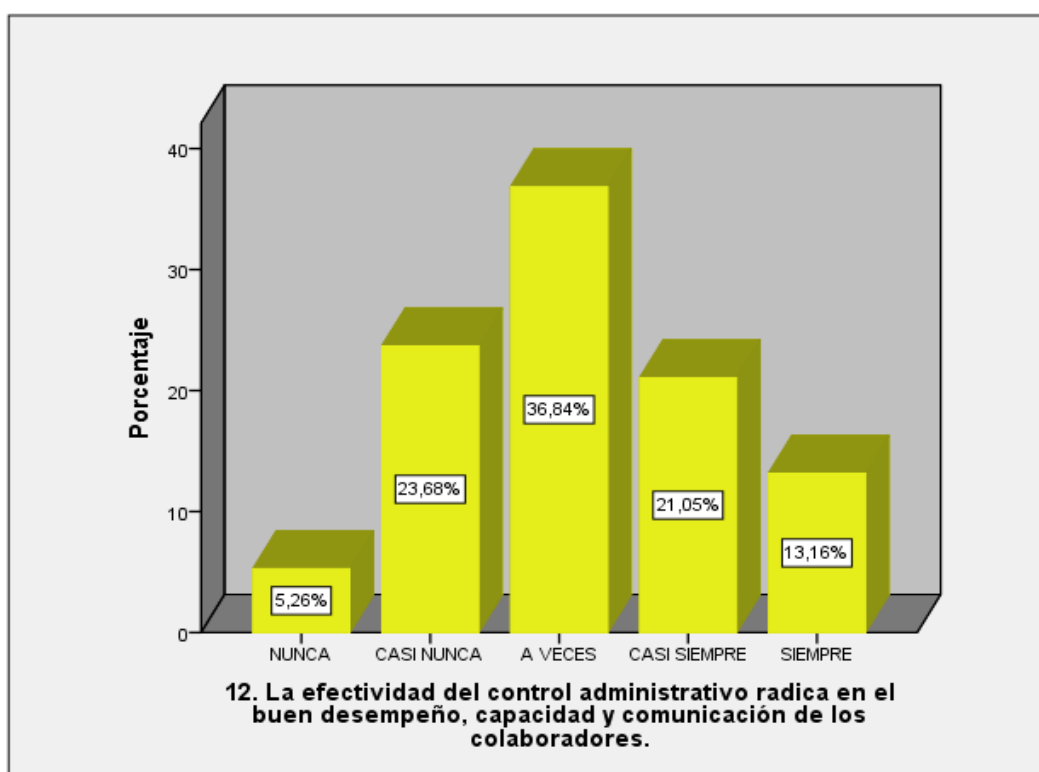


Gráfico 22: Distribución de frecuencia de la pregunta 12. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 36,84% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, solo a veces la efectividad del control administrativo radica en el buen desempeño, ya que carece la capacidad y comunicación de los colaboradores.

Tabla N° 45

P13. En la organización se cuenta con paneles que difunden los resultados periódicos de evaluación del desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	7,9	7,9	7,9
Casi nunca	13	34,2	34,2	42,1
A veces	10	26,3	26,3	68,4
Casi siempre	10	26,3	26,3	94,7
Siempre	2	5,3	5,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 23: Distribución de frecuencia de la pregunta 13. *Fuente:* Elaboración propia.

Interpretación: El 34,21% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, casi nunca en la organización se cuenta con paneles que difundan los resultados periódicos de la evaluación del desempeño, lo cual complica identificar los factores que determinen la baja productividad.

Tabla N° 46

PI4. El control administrativo es el resultado del desempeño operativo y ético de los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	13,2	13,2	13,2
	Casi nunca	13	34,2	34,2	47,4
	A veces	12	31,6	31,6	78,9
	Casi siempre	6	15,8	15,8	94,7
	Siempre	2	5,3	5,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

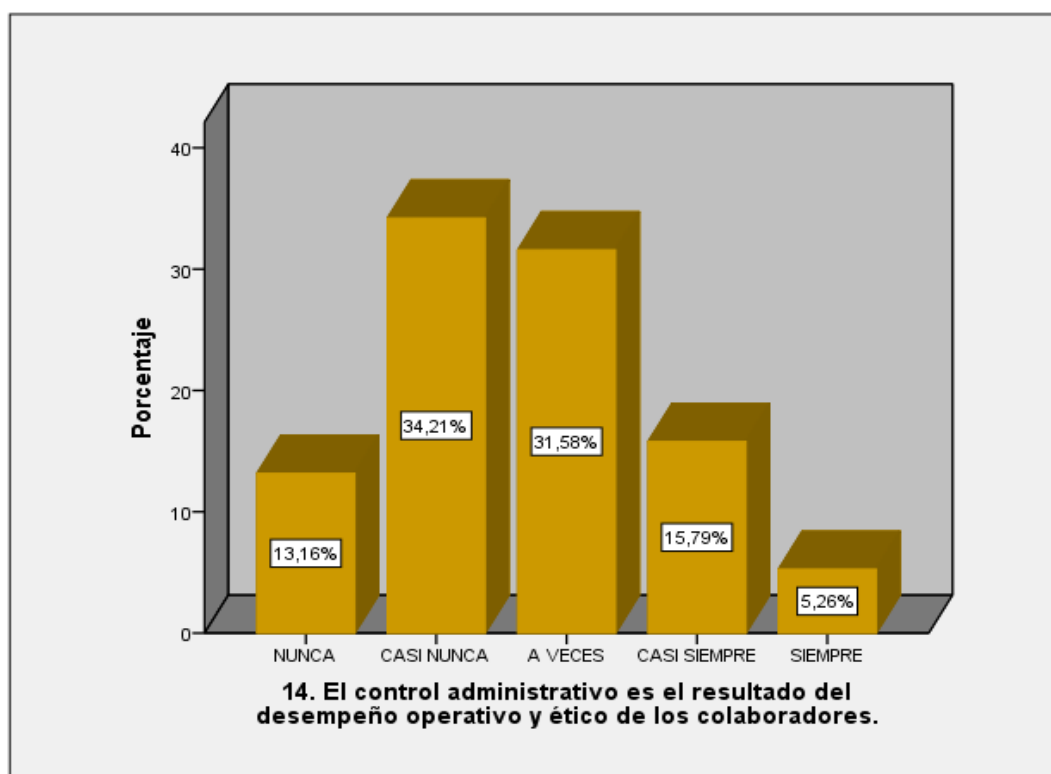


Gráfico 24: Distribución de frecuencia de la pregunta 14. *Fuente:* Elaboración propia.

Interpretación: El 34,21% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, casi nunca el control administrativo es el resultado del desempeño operativo y ético de los colaboradores, ya que carece de una auditoria interna que haga cumplir las normas de ética y responsabilidades.

Tabla N° 47

P15. El tiempo designado para los controles en los procesos de compra permite prevenir errores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,6	2,6	2,6
	Casi nunca	10	26,3	26,3	28,9
	A veces	10	26,3	26,3	55,3
	Casi siempre	14	36,8	36,8	92,1
	Siempre	3	7,9	7,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

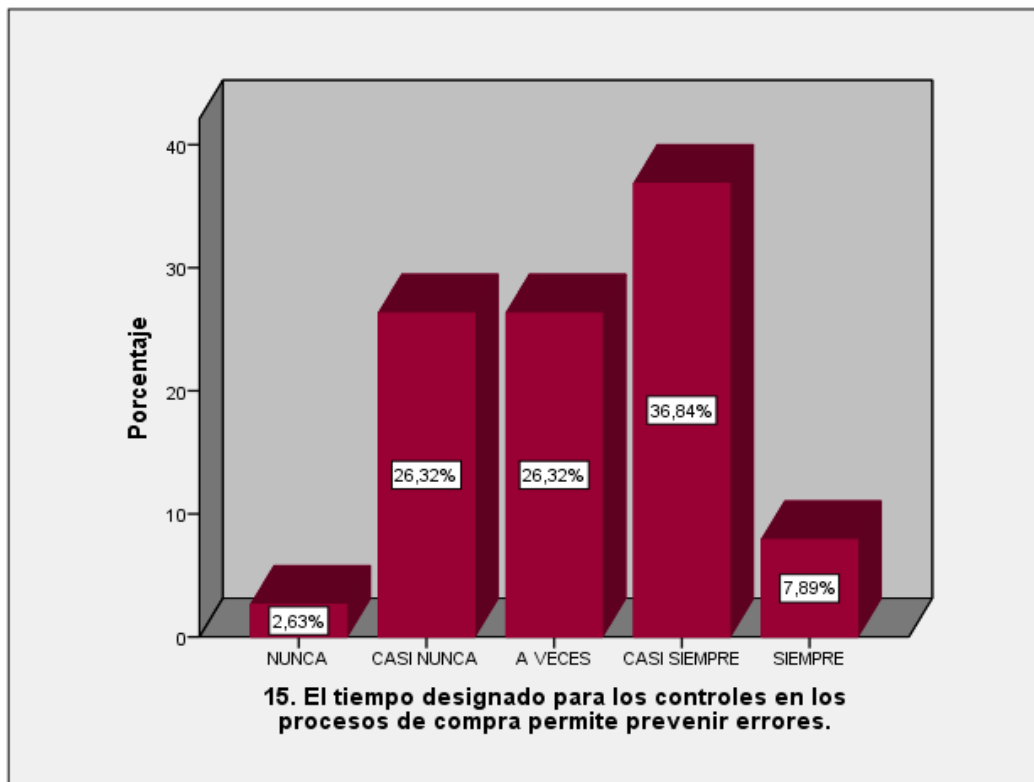


Gráfico 25: Distribución de frecuencia de la pregunta 15. *Fuente:* Elaboración propia.

Interpretación: El 36,84% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, casi siempre el tiempo designado para los controles en los procesos de compra permite prevenir errores, ya que se basan en indicadores históricos de los errores y correcciones aplicadas.

Tabla N° 48

P16. Ante el incremento en las compras, se solicita la justificación oportuna para la validación de la gerencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,9	7,9	7,9
	Casi nunca	14	36,8	36,8	44,7
	A veces	13	34,2	34,2	78,9
	Casi siempre	5	13,2	13,2	92,1
	Siempre	3	7,9	7,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

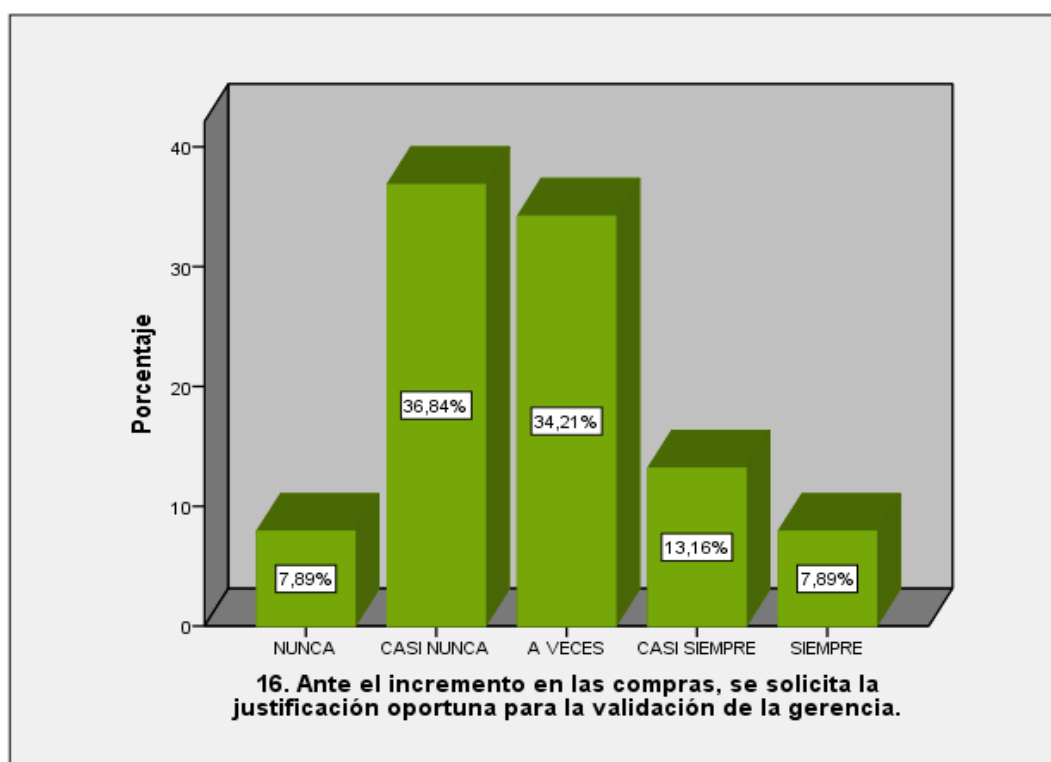


Gráfico 26: Distribución de frecuencia de la pregunta 16. *Fuente:* Elaboración propia.

Interpretación: El 36,84% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, casi nunca, ante el incremento en las compras, se solicita la justificación oportuna para la validación de la gerencia, lo cual implica la falta de ética y responsabilidad de los involucrados de realizar el control administrativo y procesos de compra.

Tabla N° 49

P17. Cuando las compras han sido identificadas como defectuosos estas generan procedimientos de devolución y se cuenta con infractores para su acopio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,6	2,6	2,6
	Casi nunca	13	34,2	34,2	36,8
	A veces	13	34,2	34,2	71,1
	Casi siempre	11	28,9	28,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

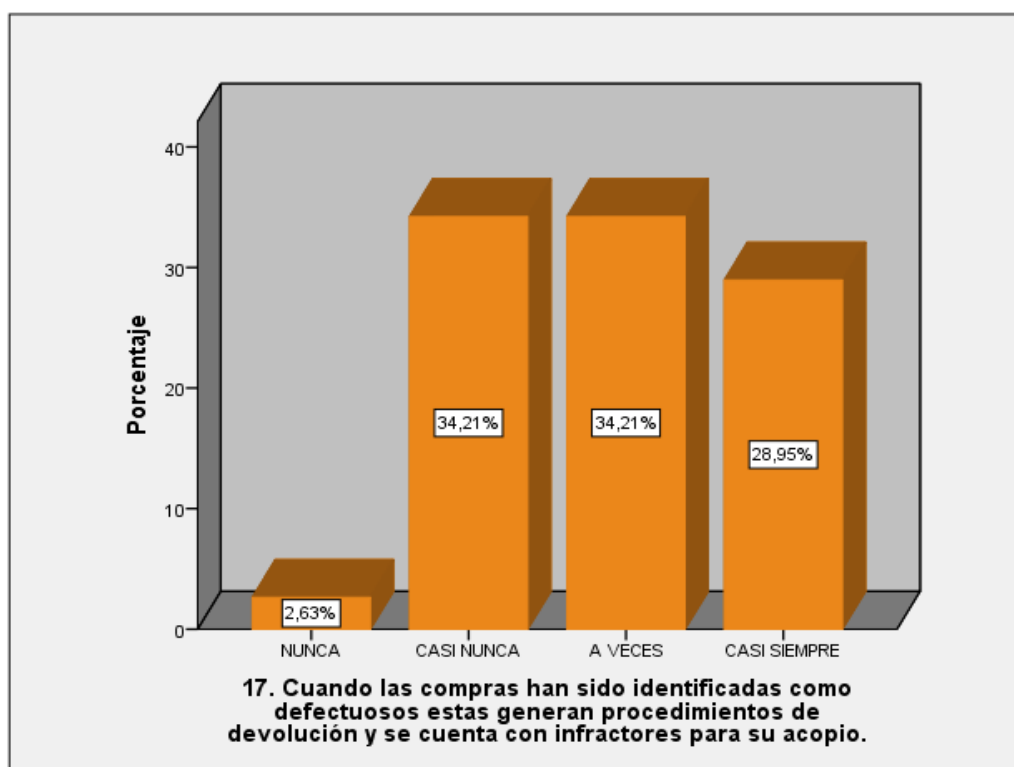


Gráfico 27: Distribución de frecuencia de la pregunta 17. *Fuente:* Elaboración propia.

Interpretación: El 34,21% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, casi nunca, cuando las compras han sido identificadas como defectuosos, estas generan procedimientos de devolución y se cuenta con infractores para su acopio, coincidiendo con el 34,21% que manifiesta a veces.

Tabla N° 50

P18. Los controles administrativos detectan debilidades tanto en las compras adquiridas como en el desempeño laboral, siendo informado oportunamente para aplicar los procesos correctos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	5	13,2	13,2	18,4
	A veces	16	42,1	42,1	60,5
	Casi siempre	11	28,9	28,9	89,5
	Siempre	4	10,5	10,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

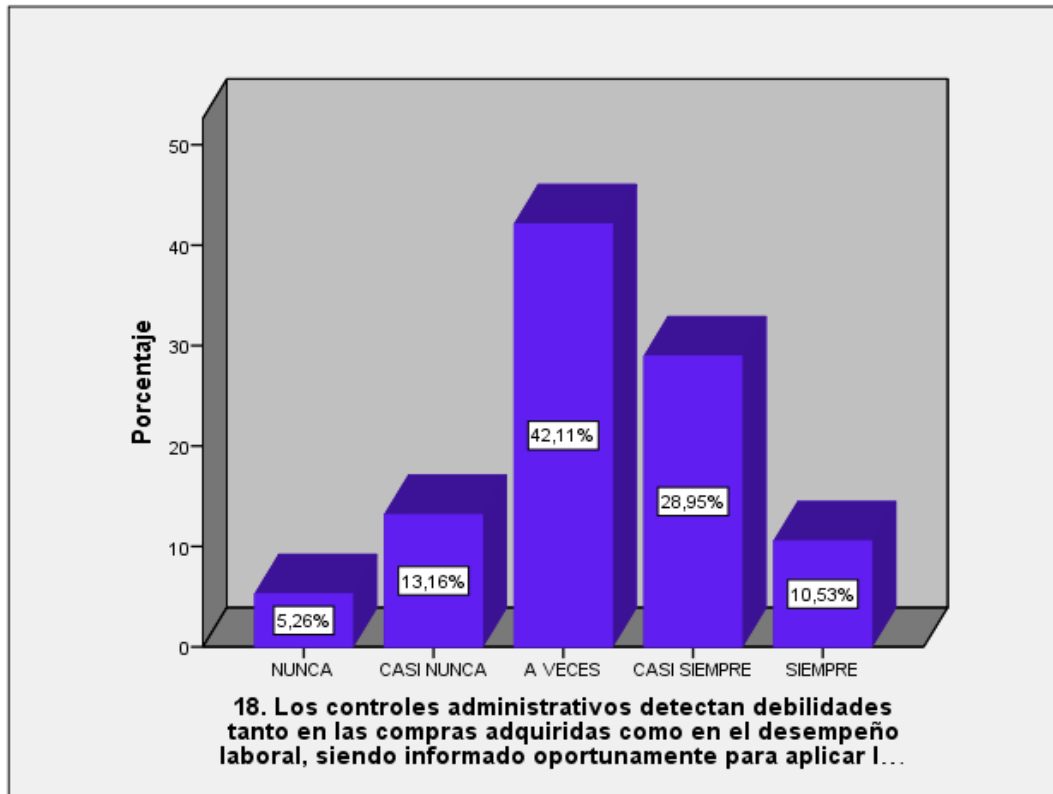


Gráfico 28: Distribución de frecuencia de la pregunta 18. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 42,11% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, solo a veces los controles administrativos detectan debilidades tanto en las compras adquiridas como en el desempeño laboral, ya que no son informados oportunamente para aplicar los procesos correctos.

Tabla N° 51

P19. En los procesos de compra, se consigna con exactitud los datos en la solicitud de requerimientos del área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,9	7,9	7,9
	Casi nunca	10	26,3	26,3	34,2
	A veces	17	44,7	44,7	78,9
	Casi siempre	7	18,4	18,4	97,4
	Siempre	1	2,6	2,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

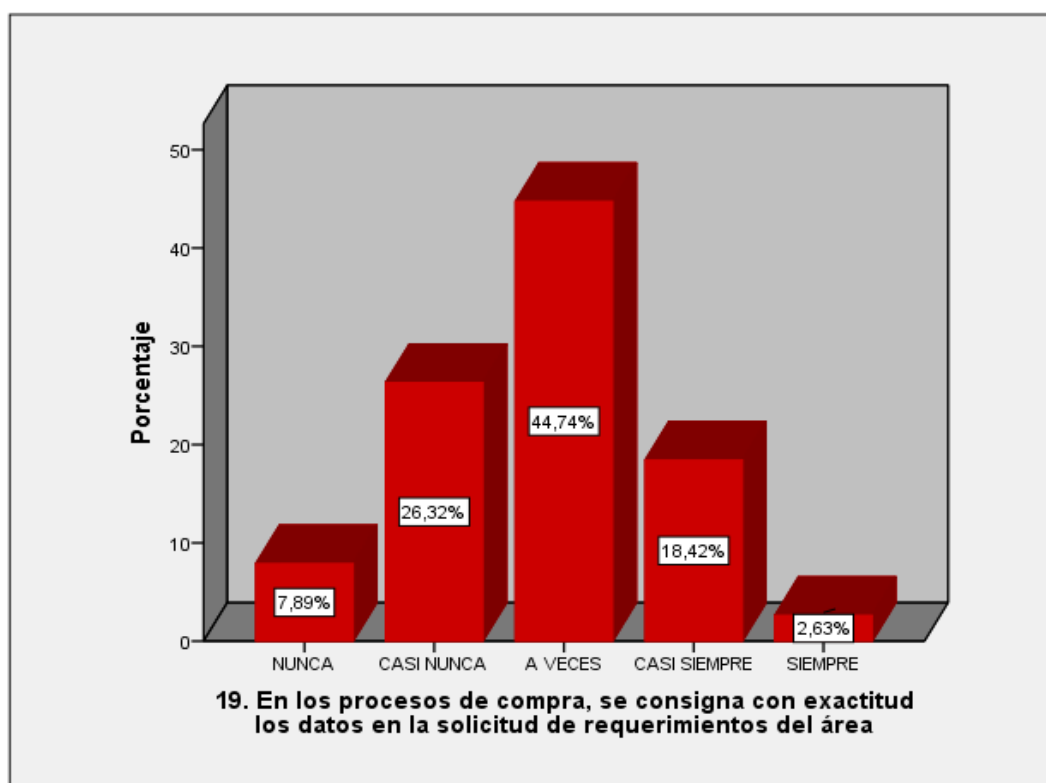


Gráfico 29: Distribución de frecuencia de la pregunta 19. *Fuente:* Elaboración propia.

Interpretación: El 44,74% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, solo a veces en los procesos de compra, se consignan con exactitud los datos en la solicitud de requerimientos del área, lo cual implica retrasos y pérdida de tiempo en las adquisiciones, y sólo el 2,63% manifiesta que siempre se consignan los datos con exactitud.

Tabla N° 52

P20. Cuándo se requiere de abastecimientos urgentes, la atención es inmediata y se genera mayor costo en las adquisiciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,9	7,9
	Casi nunca	12	31,6	39,5
	A veces	13	34,2	73,7
	Casi siempre	6	15,8	89,5
	Siempre	4	10,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

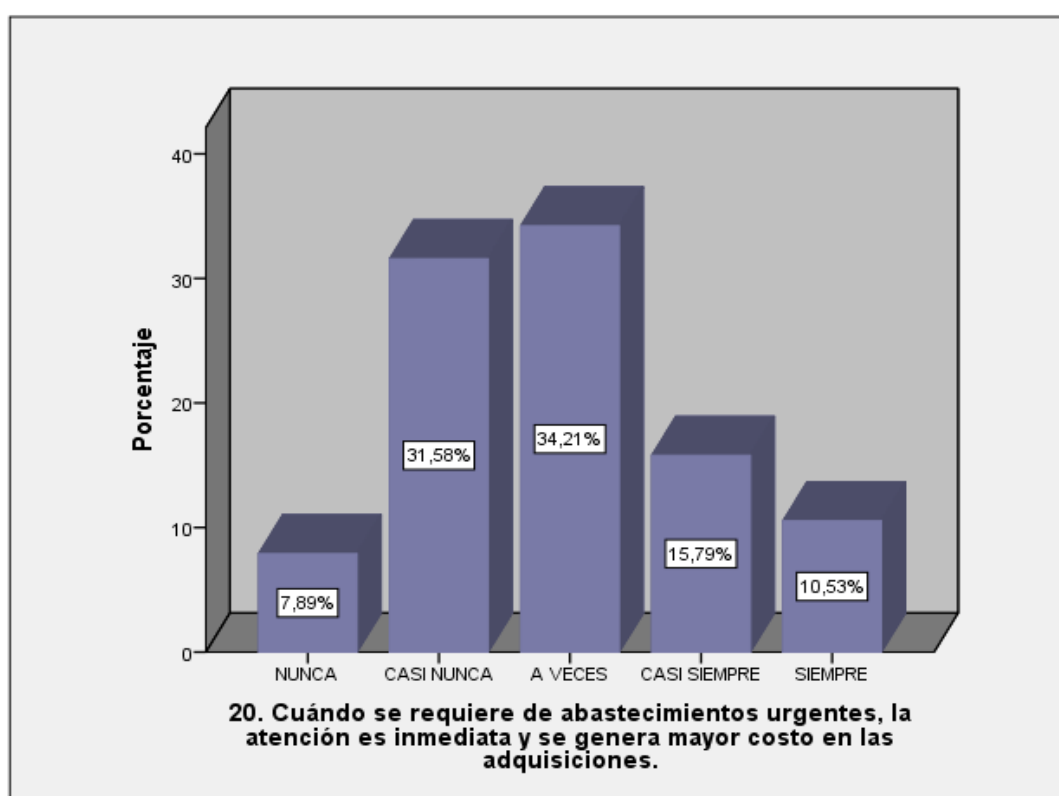


Gráfico 30: Distribución de frecuencia de la pregunta 20. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 34,21% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, solo a veces cuando se requiere de abastecimientos urgentes, la atención es inmediata y se genera mayor costo en las adquisiciones, a consecuencia de una mala planificación en las compras.

Tabla N° 53

P21. En el área los colaboradores poseen las competencias ideales, para priorizar las solicitudes de compra.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,6	2,6	2,6
	Casi nunca	12	31,6	31,6	34,2
	A veces	11	28,9	28,9	63,2
	Casi siempre	8	21,1	21,1	84,2
	Siempre	6	15,8	15,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

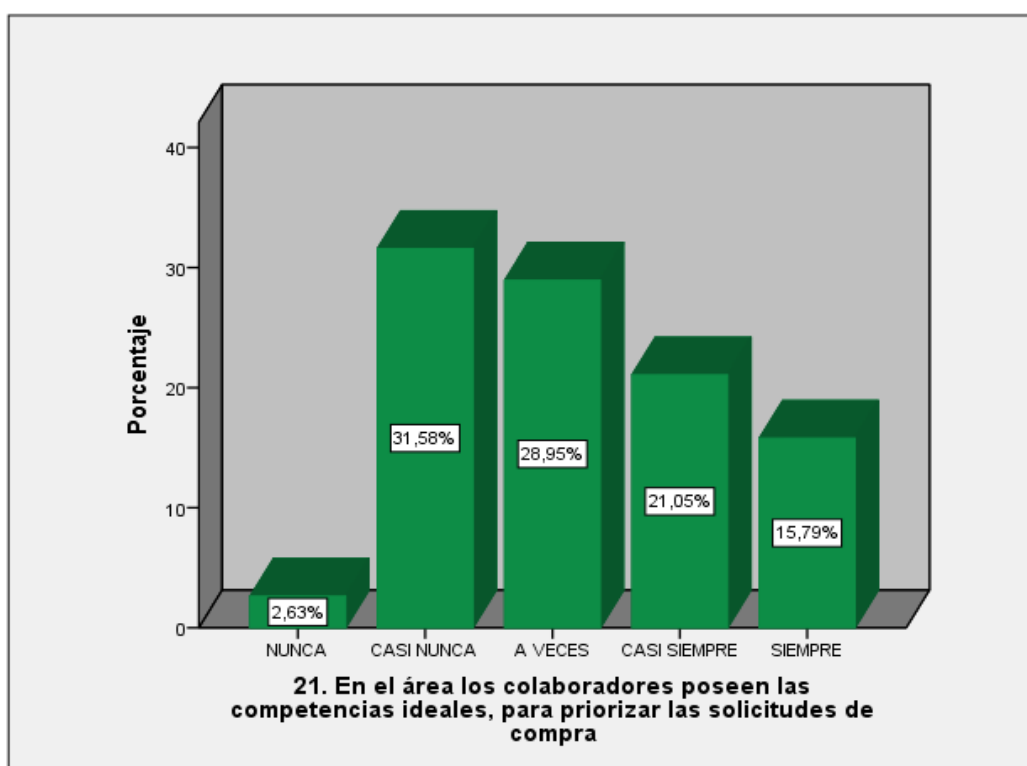


Gráfico 31: Distribución de frecuencia de la pregunta 21. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 31,58% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, casi nunca en el área los colaboradores poseen las competencias ideales, para priorizar las solicitudes de compras, lo cual implica la deficiencia en las gestiones de compra.

Tabla N° 54

P22. Cuándo se recepciona las solicitudes de compra, se sistematizan por prioridad de abastecimiento con confiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	18,4	18,4	18,4
	Casi nunca	10	26,3	26,3	44,7
	A veces	14	36,8	36,8	81,6
	Casi siempre	5	13,2	13,2	94,7
	Siempre	2	5,3	5,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

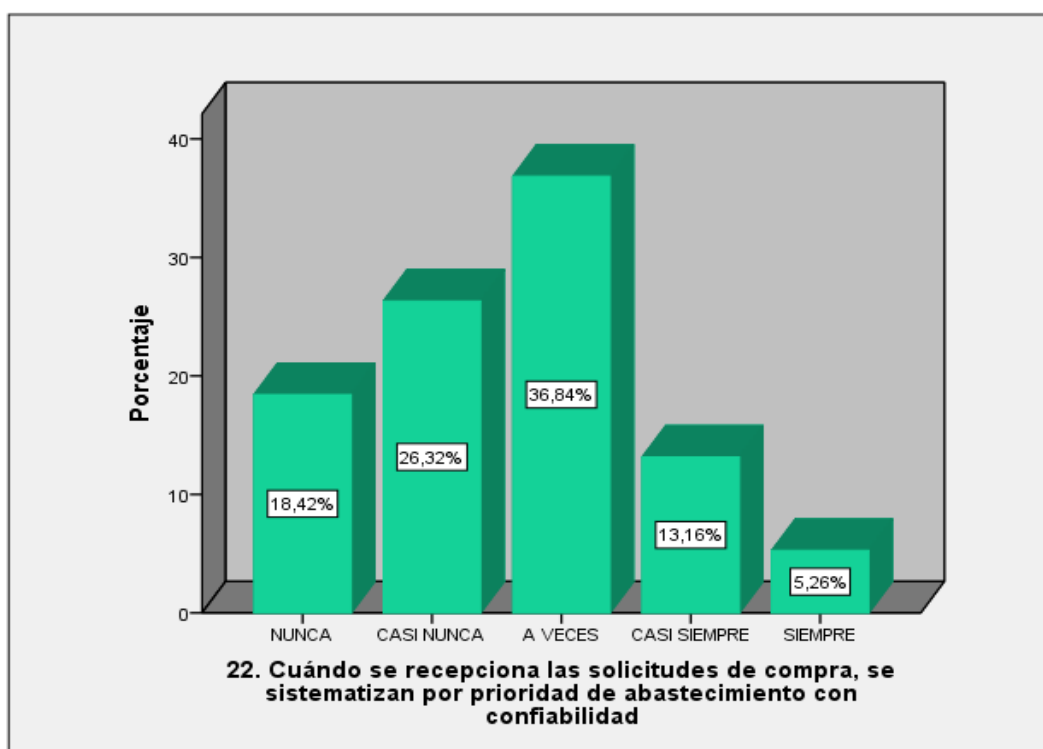


Gráfico 32: Distribución de frecuencia de la pregunta 22. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 36,84% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, solo a veces, cuando de recepcionan las solicitudes de compra, se sistematizan por prioridad de abastecimiento con confiabilidad.

Tabla N° 55

P23. Durante los procesos de selección, se habilita solo a los que certifican experiencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,9	7,9
	Casi nunca	9	23,7	31,6
	A veces	14	36,8	68,4
	Casi siempre	7	18,4	86,8
	Siempre	5	13,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

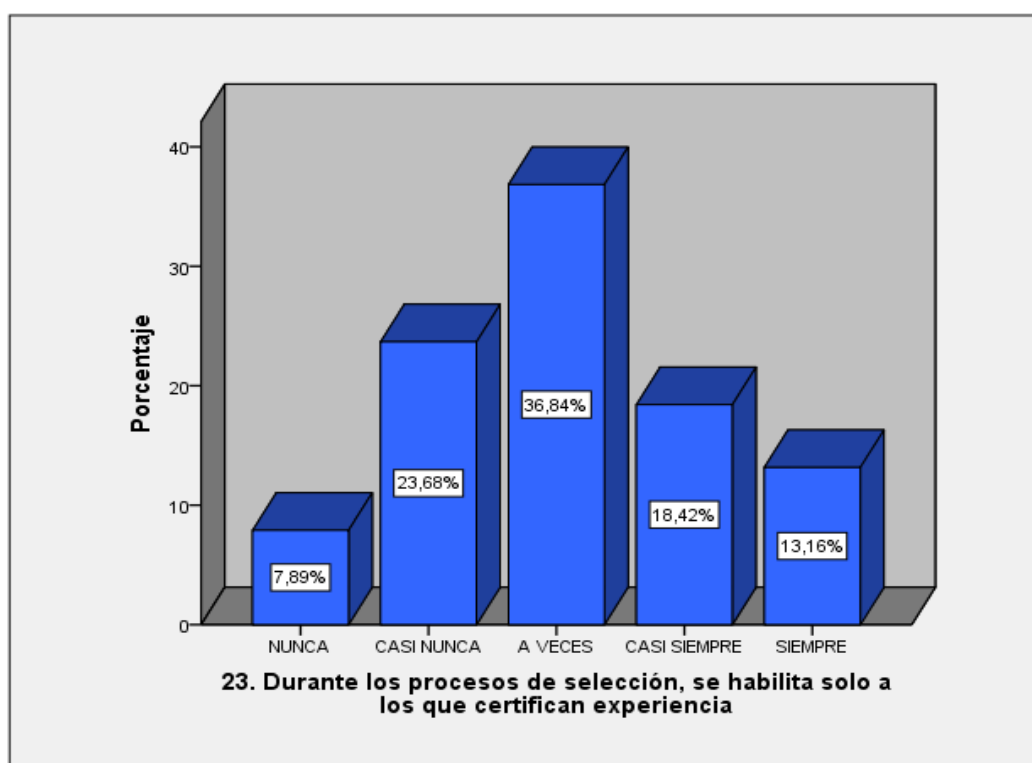


Gráfico 33: Distribución de frecuencia de la pregunta 23. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 36,84% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, a veces durante los procesos de selección, se habilita solo a los que certifican experiencia, no se considera los factores de precios, tiempos de entrega y valor agregado al producto.

Tabla N° 56

P24. Existen colaboradores especializados por competencias y valores, encargados de hacer cumplir las políticas de contratación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,5	10,5	10,5
	Casi nunca	11	28,9	28,9	39,5
	A veces	11	28,9	28,9	68,4
	Casi siempre	7	18,4	18,4	86,8
	Siempre	5	13,2	13,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

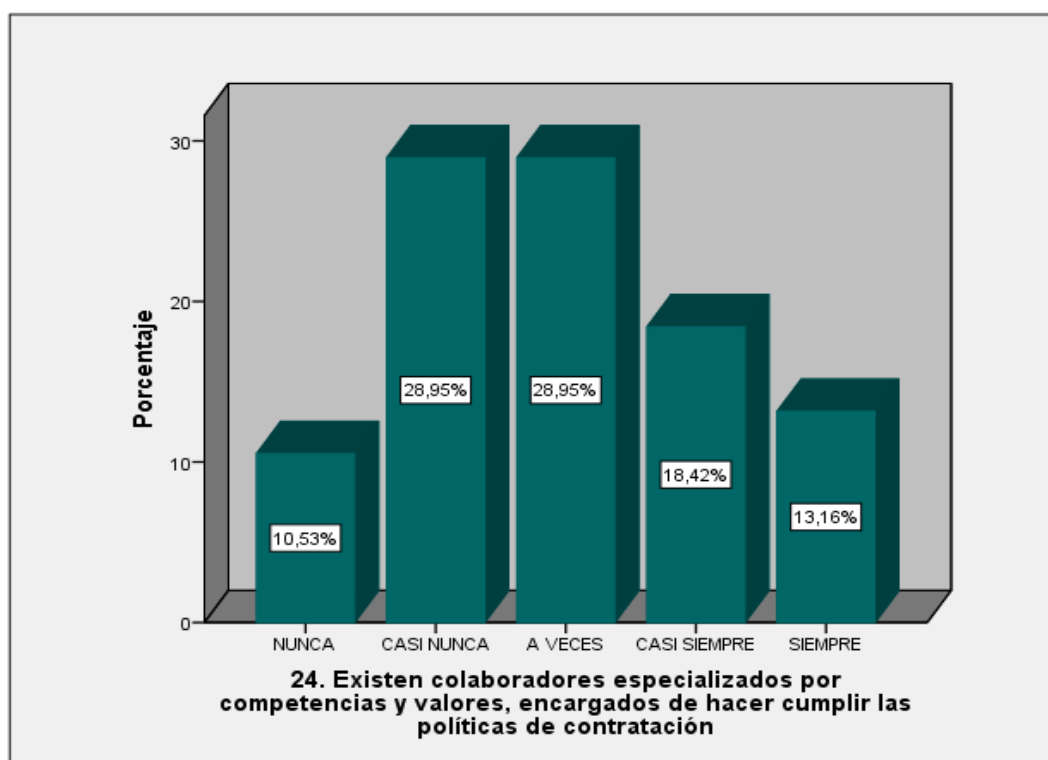


Gráfico 34: Distribución de frecuencia de la pregunta 24. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 28,95% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, casi nunca existen colaboradores especializados por competencias y valores, encargados de hacer cumplir las políticas de contratación, lo cual implica un índice de corrupción en los procesos de compra y contratación, a falta de control administrativo.

Tabla N° 57

P25. Si los proveedores presentan sus cotizaciones, se hacen comparativos, análisis de factores y se justifica para su aprobación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	18,4	18,4	18,4
	Casi nunca	14	36,8	36,8	55,3
	A veces	10	26,3	26,3	81,6
	Casi siempre	5	13,2	13,2	94,7
	Siempre	2	5,3	5,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

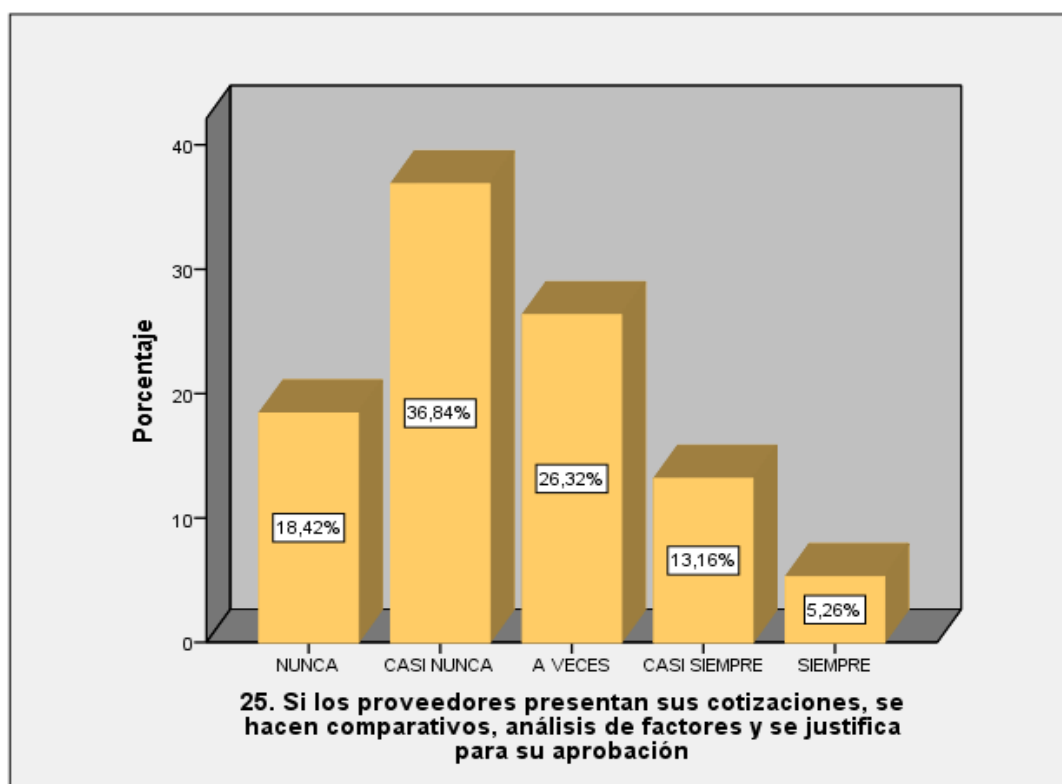


Gráfico 35: Distribución de frecuencia de la pregunta 25. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 36,84% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, casi nunca se realizan los comparativos de cotizaciones presentado por los proveedores, para analizar y determinar los factores internos y externos, tampoco se justifica para su aprobación.

Tabla N° 58

P26. La selección de proveedores, es en función a sus cotizaciones y experiencias en el mercado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	13,2	13,2	13,2
	Casi nunca	12	31,6	31,6	44,7
	A veces	14	36,8	36,8	81,6
	Casi siempre	4	10,5	10,5	92,1
	Siempre	3	7,9	7,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

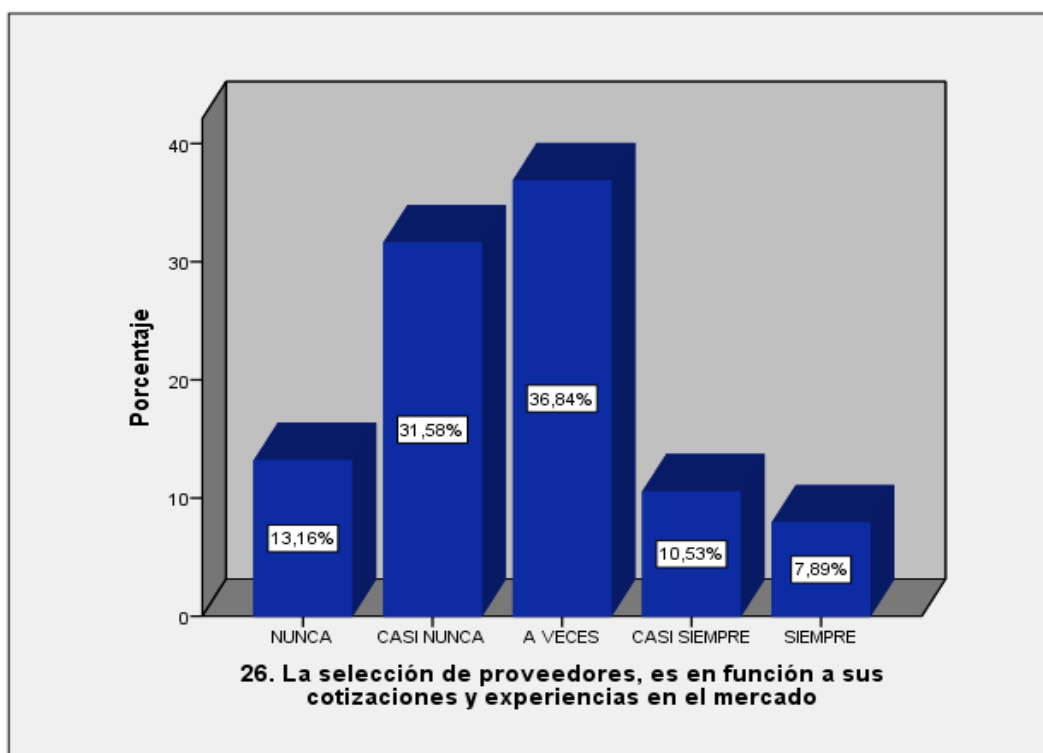


Gráfico 36: Distribución de frecuencia de la pregunta 26. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 36,84% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, solo a veces la selección de proveedores, es en función a sus cotizaciones y experiencias en el mercado, esto implica que la mayoría son contratados por afinidad, que buscan beneficios económicos personales, a través de las compras especulativas.

Tabla N° 59

P27. En el proceso de selección de proveedor, resulta el ganador de la licitación el que probó (certificó) experiencia y cumplió con todos los requisitos establecidos en la política de contratación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,9	7,9	7,9
	Casi nunca	9	23,7	23,7	31,6
	A veces	11	28,9	28,9	60,5
	Casi siempre	8	21,1	21,1	81,6
	Siempre	7	18,4	18,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

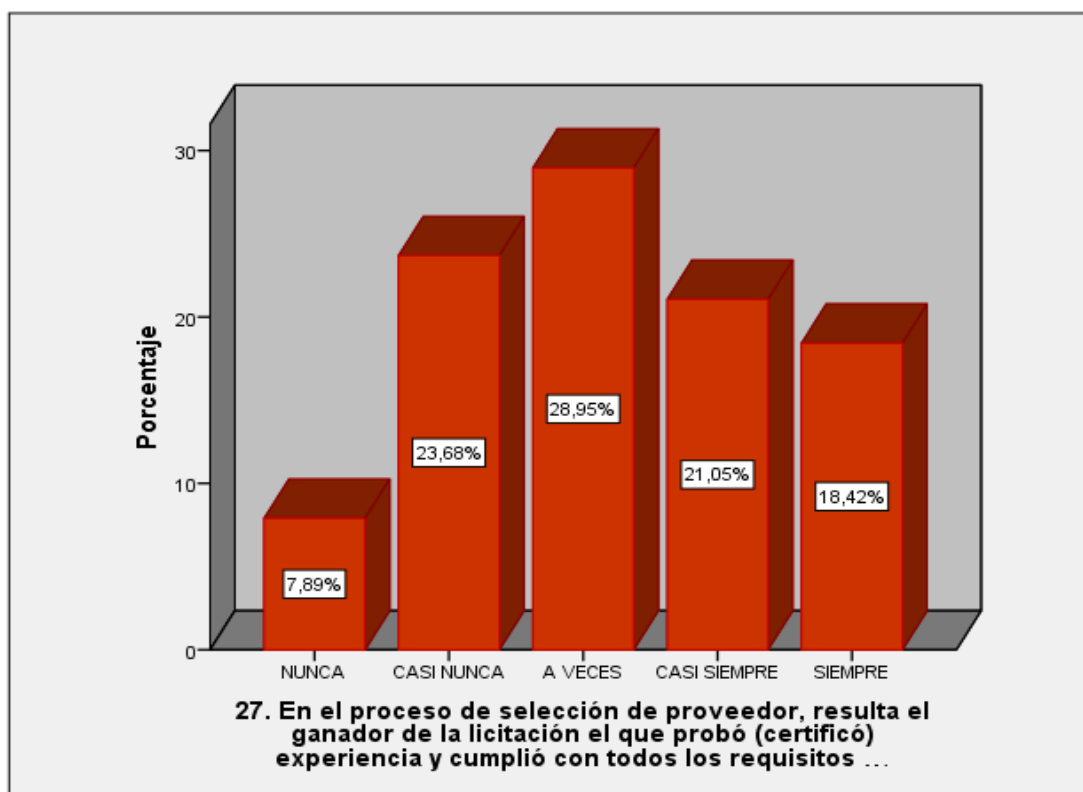


Gráfico 37: Distribución de frecuencia de la pregunta 27. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 28,95% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, solo a veces en el proceso de selección de proveedor, resulta el ganador de la licitación el proveedor que probó (certificó) experiencia y cumplió con todos los requisitos, establecidos en la política de contratación.

Tabla N° 60

P28. Los datos en la orden de compra, son consignados con claridad, pues se audita cada proceso de su elaboración.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,5	10,5	10,5
	Casi nunca	12	31,6	31,6	42,1
	A veces	15	39,5	39,5	81,6
	Casi siempre	6	15,8	15,8	97,4
	Siempre	1	2,6	2,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

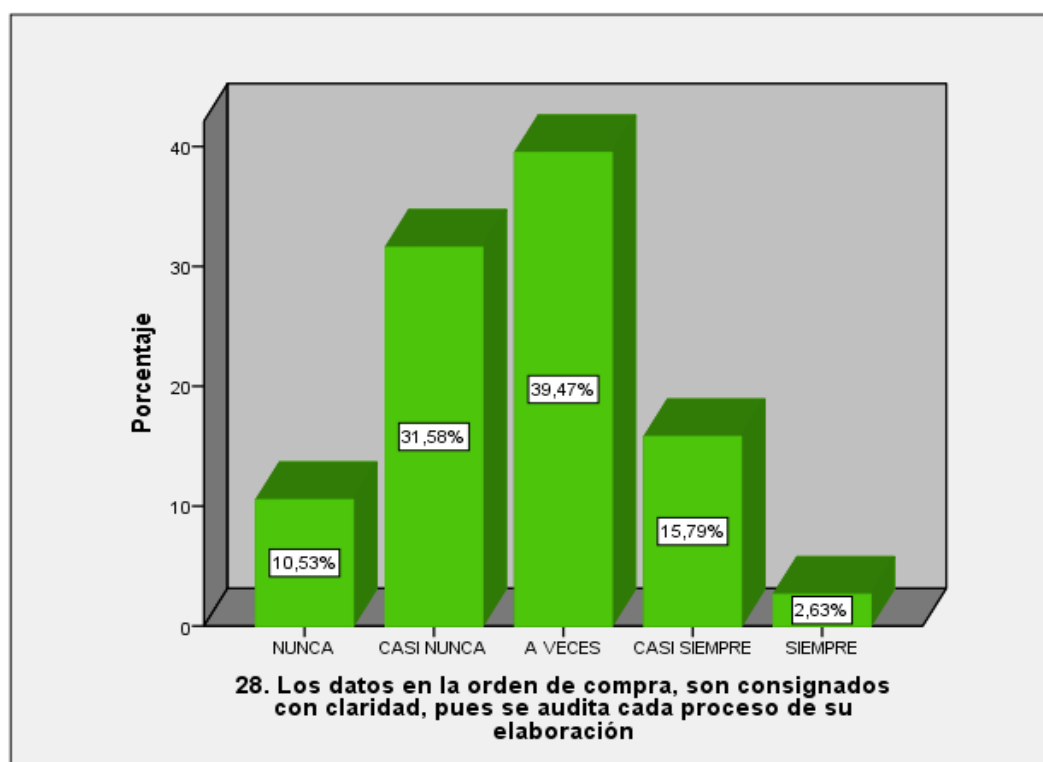


Gráfico 38: Distribución de frecuencia de la pregunta 28. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 39,47% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, solo a veces los datos en las órdenes de compra, son consignados con claridad, pues estas no se auditan en cada proceso de su elaboración.

Tabla N° 61

P29. Existen colaboradores directamente involucrados en la verificación de los datos en las órdenes de compra, antes de enviar al proveedor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	21,1	21,1	21,1
	Casi nunca	17	44,7	44,7	65,8
	A veces	6	15,8	15,8	81,6
	Casi siempre	5	13,2	13,2	94,7
	Siempre	2	5,3	5,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

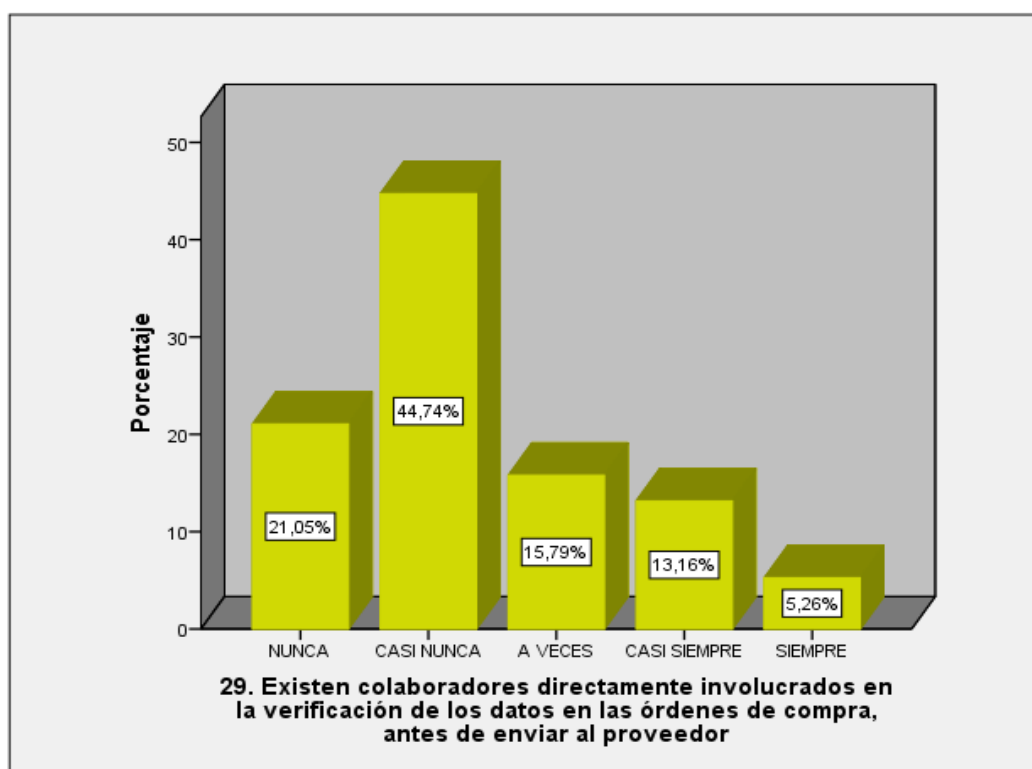


Gráfico 39: Distribución de frecuencia de la pregunta 29. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 44,74% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, casi nunca los colaboradores involucrados directamente verifican los datos en las órdenes de compra, antes de enviar al proveedor, el cual implica errores en las facturaciones, guías de remisión y dificultan la tarea del almacén.

Tabla N° 62

P30. Las cláusulas de las órdenes de compra, son establecidas por la gerencia y comunicadas oportunamente a quienes la ejecutan.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	15,8	15,8	15,8
	Casi nunca	12	31,6	31,6	47,4
	A veces	10	26,3	26,3	73,7
	Casi siempre	7	18,4	18,4	92,1
	Siempre	3	7,9	7,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

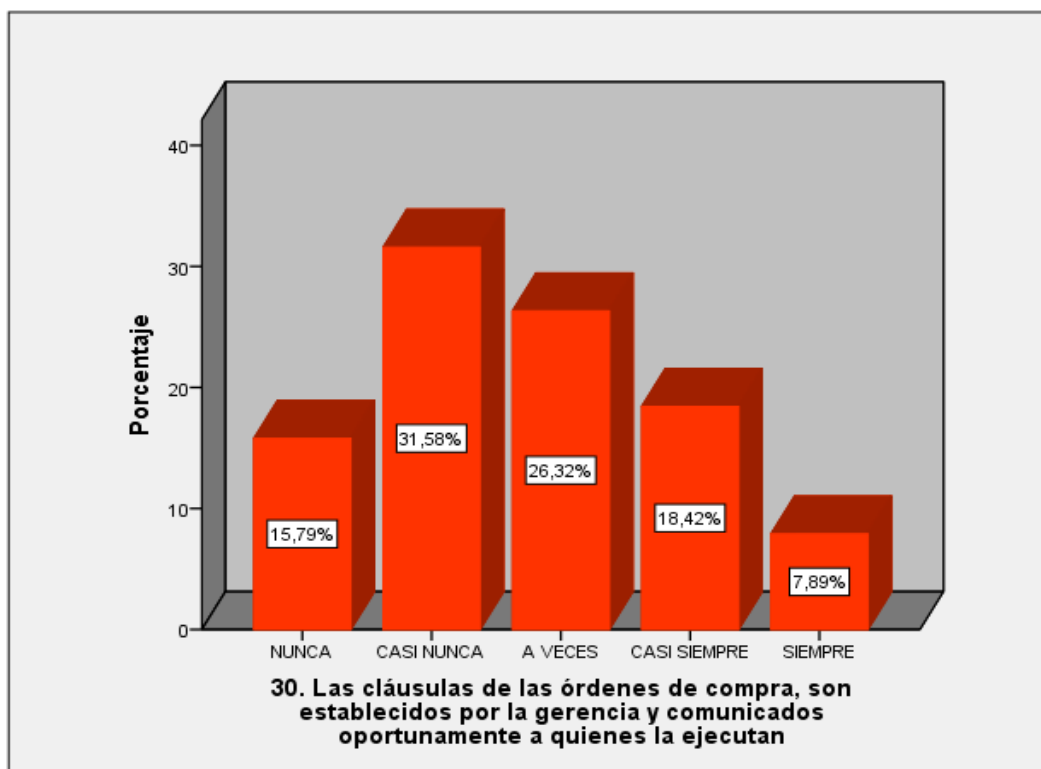


Gráfico 40: Distribución de frecuencia de la pregunta 30. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 31,58% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, casi nunca la gerencia comunica oportunamente las cláusulas de las órdenes de compra establecidas, a quienes la ejecutan, el cual indica la claridad y confiabilidad al procesar una compra.

Tabla N° 63

P31. Para procesar y emitir las órdenes de compra, se toman en cuenta las cláusulas y sus modificaciones oportunas, para que se hagan cumplir.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,9	7,9	7,9
	Casi nunca	12	31,6	31,6	39,5
	A veces	11	28,9	28,9	68,4
	Casi siempre	10	26,3	26,3	94,7
	Siempre	2	5,3	5,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

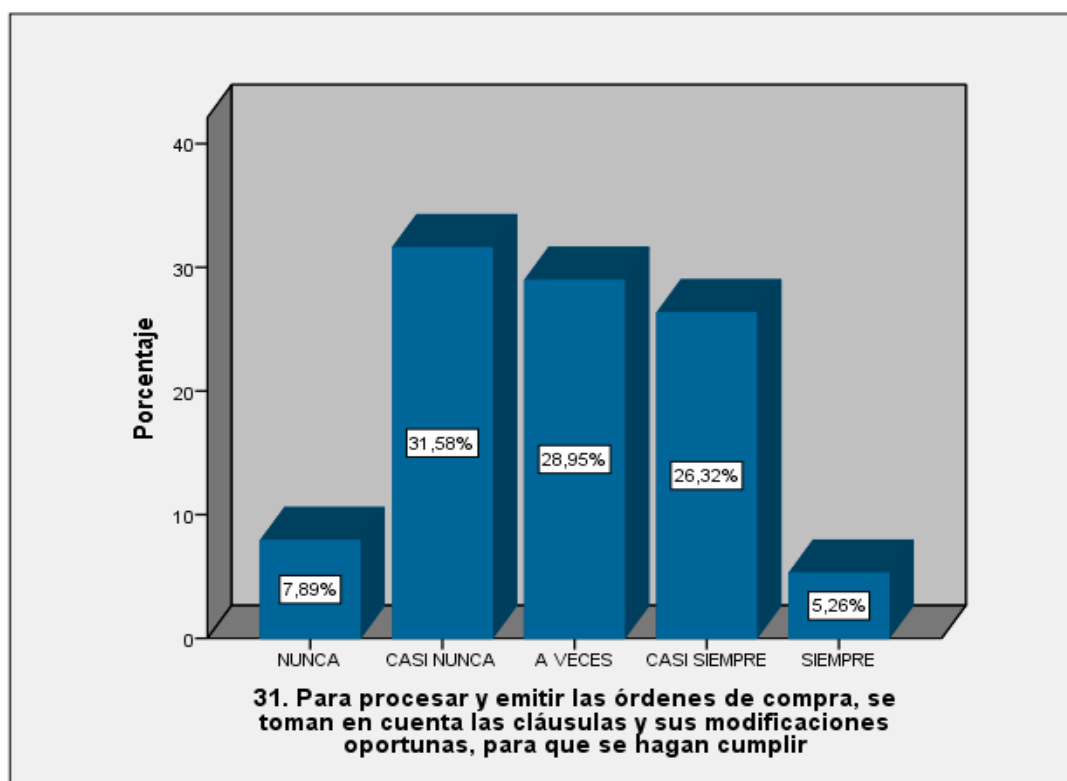


Gráfico 41: Distribución de frecuencia de la pregunta 31. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 31,58% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, casi nunca para procesar y emitir las órdenes de compra, se toman en cuenta las cláusulas y sus modificaciones oportunas, para que se hagan cumplir.

Tabla N° 64

P32. Cuándo las compras se han ejecutado, se realizan los filtros y verificaciones correspondientes, para el análisis y certificado del cumplimiento de los proveedores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,9	7,9	7,9
	Casi nunca	8	21,1	21,1	28,9
	A Veces	12	31,6	31,6	60,5
	Casi siempre	11	28,9	28,9	89,5
	Siempre	4	10,5	10,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

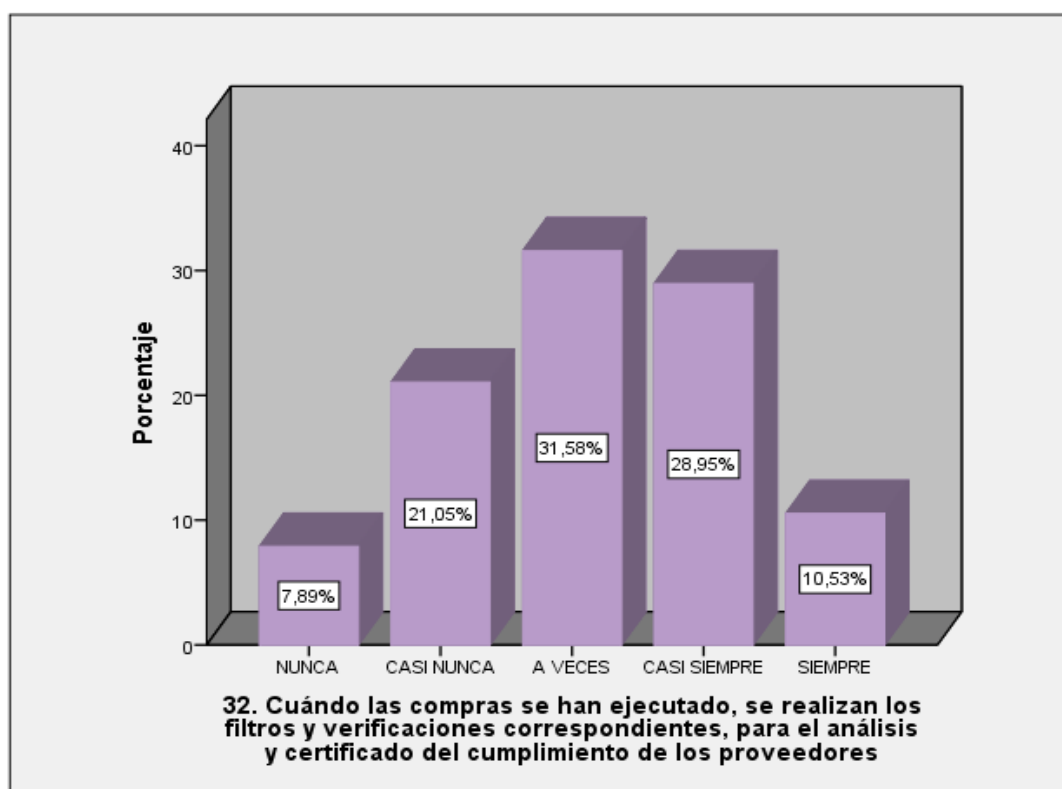


Gráfico 42: Distribución de frecuencia de la pregunta 32. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 31,58% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, sólo a veces se realizan los filtros y verificaciones correspondientes, para el análisis y certificado del cumplimiento de los proveedores, una vez efectuada las compras.

Tabla N° 65

P33. La recepción de la compra se sistematiza con la tecnología de la institución y cuenta personal capacitado en almacén.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,5	10,5	10,5
	Casi nunca	14	36,8	36,8	47,4
	A veces	14	36,8	36,8	84,2
	Casi siempre	4	10,5	10,5	94,7
	Siempre	2	5,3	5,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

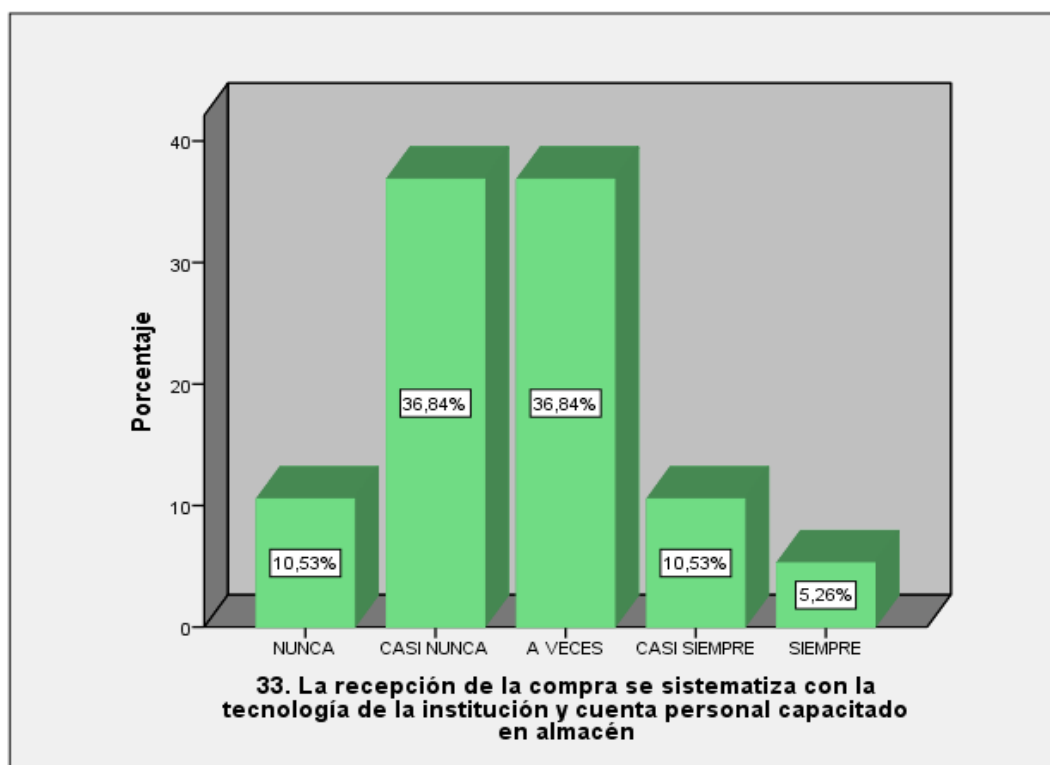


Gráfico 43: Distribución de frecuencia de la pregunta 33. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 36,84% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, casi nunca la recepción de la compra se sistematiza con la tecnología de la institución, tampoco cuenta con personal capacitado en el almacén, coincidiendo con el 36,84% que manifiesta a veces.

Tabla N° 66

P34. *Cuándo se recepcionan las compras, se cruza información con el área de almacén y el departamento de compras, para su confiabilidad y conformidad final.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	26,3	26,3	26,3
	A veces	14	36,8	36,8	63,2
	Casi siempre	11	28,9	28,9	92,1
	Siempre	3	7,9	7,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

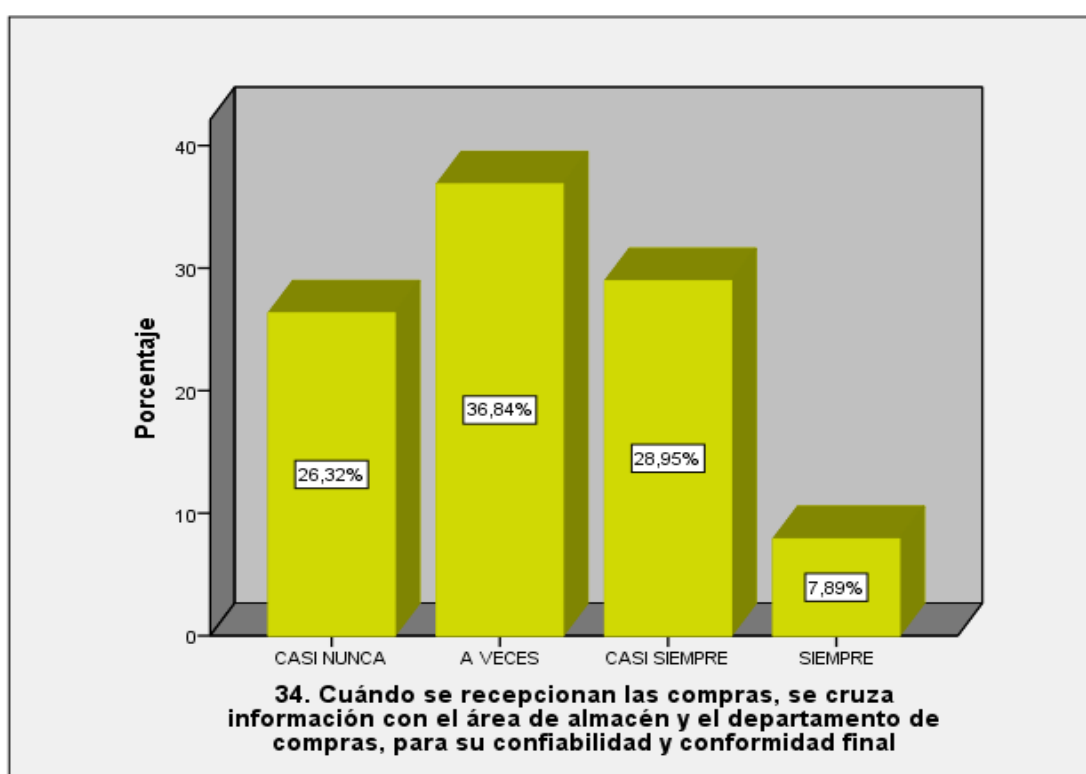


Gráfico 44: Distribución de frecuencia de la pregunta 34. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: El 36,84% de colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., manifiestan que, solo a veces se cruza información con el área de almacén y el departamento de compras, para validar su confiabilidad y conformidad final, cuando de recepcionan las compras.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación hace referencia al Control Administrativo y los Procesos de Compra que se desarrollan en la empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco, 2018, llevado a cabo el análisis de interpretación, se da conocer la importancia de emplear un adecuado control administrativo y procesos de compra, que conlleve a una correcta supervisión y/o evaluación de las actividades realizadas por los departamentos que conforman la organización, con el único objetivo de alcanzar las metas y visiones trazadas por la institución.

Asimismo dada la investigación realizada y revisión de diversas informaciones de los tesisistas que se consideró a nivel nacional e internacional, las conclusiones es el elemento útil para el desarrollo de la investigación es en ese sentido que:

Flores, S. (2015) en su tesis “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega 2015”, el autor concluyó: Evaluamos el desempeño de gestión Administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente sus labores. Al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa.

En comparación con el análisis de los resultados de la investigación (Tabla N°26, Gráfico 4), respecto a la evaluación del desempeño, se evidencia que: el 47,37% de los colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., califica como regular, el 39,47% califica como malo, por lo cual coincide con la conclusión de Flores, S. concluyéndose que existen debilidades en cuanto a la evaluación del desempeño, basado a objetos de medición, prevención de errores e información inmediata, al no existir un buen manejo de los procesos administrativos dentro de los cuales el control, dificulta el cumplimiento de los objetivos. Chiavenato, I. (2009), menciona que la evaluación del desempeño exige una definición exacta de lo que se pretende medir. En caso contrario, el proceso caerá en errores y confusiones. El sistema de control depende de la información inmediata respecto al desempeño, y la unidad de medida y evaluación debe estar de acuerdo con un patrón predeterminado y estar expresable en tal forma que facilite la comparación entre el desempeño y el patrón de desempeño deseado.

Córdova, I. y Gordillo, O. (2013) En su tesis “Reestructuración de los Procesos del Departamentos de compras para abastecer mercadería en Supermarket Don Ángel, El Milagro Ecuador 2013. Los autores concluyeron, El trabajo de investigación nos permitió conocer que los empleadores del departamento de compras no cumplen con los procesos establecidos, debido a que no se ejecutan correctamente ocasionando la descoordinación de sus operaciones, lo cual está dificultando con los trabajos realizados y al abastecimiento de mercadería. Cabe mencionar que la función del departamento es muy importante para el Supermarket ya que es donde se realiza el control de los productos destinados para la venta; de no existir un control exhaustivo y tecnificado se corre el riesgo de realizar compras innecesarias que conllevan a la poca salida de la mercadería y por ende una baja rentabilidad para el Supermarket. Dentro del departamento se pudo manifestar que no capacitan a los empleados sobre el correcto funcionamiento de los procesos, generando la falta de conocimiento sobre las herramientas a utilizar que pueden ayudar a un mejor trabajo en conjunto con los demás departamentos, la falta de comunicación es un medio necesario para coordinar las diferentes actividades internas y externas, demostrando que no se está brindando un adecuado servicio.

En comparación con el análisis de los resultados de la investigación (Tabla N° 24, gráfico 2) respecto a los procesos de compra, se evidencia que el 47,37% de los colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., califica como malo los procesos de compra, lo cual coincide con la conclusión de Córdova y Gordillo, concluyéndose que se determina que en el área de compras los colaboradores carecen de competencias ideales para gestionar las compras, no cumplen las políticas y procedimientos de compras y contratación de proveedores, cuando se reciben las compras algunas veces cruzan información para garantizar y confiabilidad y conformidad. Carreño, A. (2016) Debido a los montos invertidos de dinero, a la cantidad de materiales comprados y al carácter legal de los acuerdos celebrados con los proveedores, se hace necesario establecer un proceso de compras con el objetivo de garantizar una compra transparente, bajar los costos de adquisición, asegurar el flujo de materiales y disminuir los costos de la gestión de las compras.

Aquipucho, L (2015) en su tesis, Control Interno y su Influencia en los Procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la Municipalidad de Distrital de Carmen de la Legua Reynoso – Callao, Periodo: 2010-2012; **concluye:** a) En la municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso resultó no ser óptimo el sistema de control interno respecto a los procesos de adquisiciones y contrataciones durante el periodo 2010-2012; por la inadecuada programación del plan anual de la entidad, disponibilidad presupuestal, la coherencia entre el plan anual y la disponibilidad presupuestal, influyeron negativamente incumpliendo el Plan Anual de la entidad y la deficiente ejecución de gasto que conllevaron a las modificaciones del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones. b) El débil sistema de control interno con que cuenta la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso periodo 2010-2012, influyo negativamente respecto a los requerimientos técnicos mínimos, tales como: razonabilidad adecuada de los requerimiento mínimos, presentación de documentos y verificación de la autenticidad de los documentos presentados, en consecuencia, esta situación genera que los factores de evaluación sean determinadas, segados ocasionando la no admisión de la propuesta del proceso de selección. C) El incumplimiento del contrato influye negativamente en la ejecución contractual debido a la insatisfacción del área usuaria, aplicación de penalidades y cláusulas del contrato poco claras; este hecho ocasiona insatisfacción por parte de los beneficiarios, perjuicio a la sociedad por la falta de controles internos que se aplican penalidades, toda vez que son deficiencia derivadas en la elaboración del contrato.

En comparación con el análisis de los resultados de la investigación (tabla N° 29, gráfico 7) respecto a la recepción de la solicitud de productos, se manifiesta que el 57,89% de los colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A., califica como regular las gestiones de la recepción de solicitud de productos, el 21,05% califica como malo, por consiguiente se determina la similitud, concluyéndose que en los procesos de compra solo a veces se consigna con exactitud los datos en la solicitud de requerimientos del área, los datos en las órdenes de compra no son consignados con exactitud, pues pocas veces se audita el proceso de elaboración, en el proceso de selección de proveedores pocas veces se verifica los documento, certificados y requisitos de los proveedores que garanticen su confiabilidad. Carreño, A. (2016) La solicitud de productos es un documento físico y/o virtual que establece una necesidad a satisfacer con este documento inicia el proceso de compras. Estas solicitudes se emiten porque el área de producción de la empresa requiere

ser abastecida por el stock de materiales del almacén para la ejecución de sus actividades diarias, sin embargo, en algún momento, se da la necesidad de renovar dichos stocks, generando esta situación la solicitud de productos.

Paima, B. y Villalobos, M. (2013) En sus tesis “Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A”. los autores concluyeron: Los procedimientos utilizados para diagnosticar el sistema de control interno operativo del área de compras en la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., son los mismos que estuvieron dentro del marco normativo para el control de los inventarios, lográndose identificar los puntos críticos de la unidad económica en estudio, para luego proponer mejoras en el sistema de control interno operativo, si fuese necesario, y aplicar medidas correctivas, de manera que las operaciones comerciales se desarrollen de acuerdo a normas, procedimientos y políticas de la empresa. Al realizar el análisis de la gestión de las compras en el área de compras de la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., se tuvo en consideración los procedimientos empleados por los encargados del control y gestión de las compras en dicha área; considerando las condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes o servicios que se haga al mínimo costo con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos económicos disponibles. Al proponer mejoras en el sistema de control interno operativo del área de compras de la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., se optó por proponer políticas que dinamicen la información administrativa y económica-financiera en forma oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en la toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable, y así cumplir con los objetivos de la empresa.

En comparación con el análisis de los resultados de la investigación (tabla N° 25, gráfico 3) respecto al establecimiento de estándares de desempeño, se manifiesta que el 57,89% de los colaboradores de la empresa Inmobiliari S.A, lo califica como regular, referente a la acción correctiva (tabla N°28, gráfico 6), 63,16% lo califica como regular, el 21,05% lo califica como malo, por consiguiente se determina la similitud, concluyéndose que el área de compras tiene poco contacto con las que demandan abastecimiento para la confiabilidad en las compras, los jefes del área no ejercen un control disciplinado en los procesos para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los controles administrativos.

Chiavenato, I. (2009) Cualquiera que sea el nivel, la tarea de actividad o el problema implicado, el proceso de control es básicamente el mismo y sigue aproximadamente estas cuatro fases. El mecanismo puede cambiar, pero el proceso es siempre el mismo. “El objetivo básico del control es asegurar que los resultados de las operaciones tengan tanta conformidad como sea posible con los objetivos establecidos. Un objeto secundario del control es proporcionar información periódica la revisión de los objetivos. Estos objetivos se alcanzan mediante la fijación de patrones, la comparación de los resultados reales y previstos con respecto a estos patrones, y mediante la toma de una acción correctiva”.

V. CONCLUSIONES

Conclusión 1

Se ha establecido que el Control Administrativo se relaciona con los Procesos de Compra, en la empresa Inmobiliari S.A, Santiago de Surco, 2018, según los datos procesados, siendo el resultado de Pearson 0,880 como el grado de correlación considerada positiva muy fuerte, y el nivel de significancia $p=0,000$, tomando en cuenta que la organización carece de un adecuado control administrativo dentro de los procesos de compra (Ver gráficos 1 y 2)

Conclusión 2

Se determinó que el establecimiento de estándares de desempeño se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A, Santiago de Surco, 2018, según datos procesados, siendo el resultado de Pearson 0,765 como el grado de correlación considerada positiva considerable, y el nivel de significancia $p=0,000$, tomando en cuenta que existe debilidades en cuanto al establecimiento de estándares de desempeño dentro de los procesos de compra tales patrones como; de cantidad, calidad, tiempos y costos. (Ver gráfico 3)

Conclusión 3

Se ha determinado que la Evaluación del desempeño se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A, Santiago de Surco, 2018, según datos procesados, siendo el resultado de Pearson 0,793 como el grado de correlación considerada positiva considerable, y el nivel de significancia $p=0,000$, tomando en cuenta que la evaluación del desempeño es poco confiable y segura, ya que la información al respecto de las debilidades de los colaboradores en los procesos de compra, no es difundida oportunamente para determinar acciones correctivas. (Ver gráfico 4)

Conclusión 4

Se determinó que la comparación entre el desempeño y el patrón se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A, Santiago de Surco, 2018, según datos procesados, siendo el resultado de Pearson 0,677 como el grado de correlación considerada positiva media, y el nivel de significancia $p=0,000$, precisando a base de resultados y desempeño, la organización no cuenta con paneles que difundan los resultados periódicos, que permita realizar la comparación del desempeño operativo y ético de los colaboradores.

Conclusión 5

Se ha determinado que la acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Inmobiliari S.A, Santiago de Surco, 2018, según datos procesados, siendo el resultado de Pearson 0,692 como el grado de correlación considerada positiva considerable, y el nivel de significancia $p=0,000$, tomando en cuenta que los controles en los procesos de compra, pocas veces permite prevenir errores, el control debe indicar cuándo el desempeño no está de acuerdo con un patrón establecido y cuál es la medida correctiva que debe adoptarse. (Ver gráfico 6).

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los objetivos planteados y dando respuesta al problema de la investigación presentado al iniciar, se pueden dar a la Empresa Inmobiliari S.A. las siguientes recomendaciones:

Recomendación 1

A los directivos de la empresa, deben realizar un adecuado control administrativo, enfocado en actividades de supervisión y evaluación del desempeño, con respecto a las tareas y responsabilidades que desarrollan los colaboradores que conforman las distintas áreas, dentro de los cuales el departamento de compras, tomando en cuenta las debilidades observados en el desarrollo de las actividades dentro de los procesos de compra, con el objetivo de implantar acciones correctivas y garantizar el cumplimiento de metas trazadas por la institución.

Recomendación 2

A los directivos de la empresa, deben hacer cumplir oportunamente los procesos de compra, tomando en cuenta las debilidades observadas en las actividades desarrollados por los involucrados que carecen de competencias ideales y valores que les dificulta cumplir con las políticas de compras y contratación de proveedores, desde la recepción de solicitud de productos hasta el seguimiento y recepción de la compra, se debe realizar un adecuado revisión de perfiles en cuanto a los proveedores, revisión de cláusulas y precisar datos exactos en las órdenes de compra, realizar comparativos de cotizaciones antes de seleccionar al proveedor adecuado, seguimiento permanente a las compras hasta su recepción y conformidad final, todo ello con el objetivo de garantizar la eficiencia y eficacia de una buena gestión de compras.

Recomendación 3

A los directivos de la empresa, realizar periódicamente la evaluación del desempeño de los colaboradores, tomando en cuenta las debilidades observadas, la evaluación es poco confiable y segura a base de los resultados y sólo a veces se difunden oportunamente, que dificulta prevenir errores, se debe auditar y monitorear las actividades, enfocados a base información, comunicación y observación, con el objetivo de detectar errores y prevenirlas.

Recomendación 4

A los directivos y colaboradores de la empresa, deben realizar las acciones correctivas necesarias en la fase del control administrativo, tomando en cuenta las debilidades observadas en los tiempos que se delimitan para ejecutar las acciones correctivas, dificultad en determinar la circunstancia de los casos para su justificación inmediata a la gerencia, dificultad en identificar y aplicar los procesos pertinentes. La acción correctiva se debe aplicar en un determinado tiempo, en el lugar preciso, las veces que sea necesario, mediante procesos y procedimientos que garanticen el desempeño de los colaboradores y de la directiva.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- Arias, F.** (2012). *El Proyecto de Investigación* (6ta. Ed.). Venezuela: Editorial Episteme, C.A. de Venezuela.
- Bernal, C.** (2010). *Metodología de la Investigación* (3a Ed.). Colombia, Pearson Educación de Colombia.
- Bernal, C. Sierra, H.** (2013). *Proceso Administrativo* (2a Ed.). Colombia, Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Carrasco, D.** (2013). *Metodología de la Investigación Científica* (2a Ed.). Perú, Editora San Marcos.
- Carreño, A.** (2016). *Logística de la A a la Z*. (1a. Ed.). Perú, Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chiavenato, I.** (2009). *Administración, proceso administrativo* (6a. Ed.). México: McGraw- Hill/ Interamericana Editores, S.A. de México.
- Escudero, J.** (2014). *Gestión de Compras* (1a Ed.). España, Ediciones Paraninfo S.A. de Madrid.
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P.,** (2010). *Metodología de la investigación* (5a. Ed.), México D.F. Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P.,** (2014). *Metodología de la investigación* (6a. Ed.), México D.F. Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Johnson, P., Leenders, M. y Flynn, A.** (2012). *Administración de Compras y Abastecimientos* (14ª Ed.). México, McGraw- Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Koontz, H. Weihrich, H. Cannice, M.** (2012). *Administración* (14a. Ed.). México, McGraw- Hill/ Interamericana Editores, S.A. de México.
- Martínez, E.** (2013). *Gestión de Compras*. (5a Ed.) Bogotá, Ediciones la U.
- Monchón F., Monchón M. y Sáez M.** (2014). *Administración* (1a Ed.). México, Alfaomega Grupo Editor, S.A de C.V., México.
- Montoya, A.** (2010). *Administración de Compras* (3a Ed.). Bogotá, ECO Ediciones, de Bogotá.
- Schermerthom, J.** (2010). *Administración* (2a Ed.). México, Editorial Limusa, S.A., de C.V. México, D.F.

REFERENCIA DE TESIS

Aquipucho, L (2015). *Control Interno y su Influencia en los Procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la Municipalidad de Distrital de Carmen de la Legua Reynoso – Callao, Periodo: 2010-2012.* Tesis optar el grado académico de Magister en Auditoria con Mención en Auditoria de la Gestión y Control Gubernamental, Facultad de Ciencias Contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú;

Arias, M. (2014). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera de la empresa Seismicorp Service S.A.* Tesis para obtener el grado de Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Banda, J. y Silva, V. (2016). *La Gestión Administrativa y su Relación con la Productividad Laboral de la empresa Omega Constructors Building CO SAC, de la ciudad de Tarapoto, 2014.* Tesis para obtener el grado de Licenciatura en Administración. En la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.

Córdova, I. y Gordillo, O. (2013). *Reestructuración de los Procesos del Departamentos de compras para abastecer mercadería en Supermarket Don Ángel, El Milagro Ecuador 2013.* Tesis para obtener el grado de Ingeniería Comercial, en la Universidad Estatal del Milagro, Ecuador.

Flores, S. (2015). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega 2015.* Tesis para obtener el grado de maestría en gerencia empresarial. En la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa.

Marcos, Q. (2015). *Gestión Administrativa Para el Control de los Procesos de Compra de las Empresas Fabricadoras y Distribuidoras de Hielo del Municipio Maracaibo 2015.* Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración. En la Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo Venezuela.

Paima, B. y Villalobos, M. (2013). *Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A.* Tesis para obtener el grado de contador público, en la universidad Privada Antenor Orrego, de la ciudad de Trujillo, Perú.

Paredes, J. (2013). *Proceso de Control y su Incidencia en las compras Directas en los Organismos Públicos Descentralizados de Lima 2012-2013.* Tesis para obtener el grado

de Maestro en Contabilidad y Finanzas con Mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial. En la Universidad San Martín de Porres Lima, Perú.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

El control Administrativo (2014). Recuperado el 15 Mayo 2017. Disponible en: <http://historiaybiografias.com/derkra3/>

Perspectivas EY Perú: El control interno en las empresas (Publicado el junio 13, 2016 por Iván Frías) Recuperado el 12 de Junio 2017, disponible en: <https://perspectivasperu.ey.com/2016/06/13/control-interno-empresas/>

Control dentro del proceso administrativo (2003). Recuperado el 25 de Agosto del 2017 Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/control-dentro-del-proceso-administrativo/>

Gestión logística en el sector público: ¿un tema de eficiencia o de confianza? (2016). Entrevista a José Antonio Caballeo Jesús, profesor de ESAN, Recuperado el 18 de Junio 2017, disponible en: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/11/21/gestion-logistica-sector-publico-tema-eficiencia-o-confianza/>

Evolución del área de Compras y Adquisiciones a 2020 (2014) Recuperado el 20 de Junio 2017, Disponible en: <https://www.df.cl/noticias/opinion/columnistas/evolucion-del-area-de-compras-y-adquisiciones-a-2020/2014-03-27/210620.html>

La gestión de compras: Barquin Morales Janelly. (2008, Julio 9). *La gestión de compras.* Recuperado el 25 de Junio del 2017, disponible en <https://www.gestiopolis.com/la-gestion-de-compras/>

Publicación electrónica Revista Semana Económica: *Inmobiliari en venta: cómo afectan sus problemas a clientes y compradores* (16 diciembre 2016, por Paolo Benza) Recuperado el 13 de Junio 2017, disponible en: <http://semanaeconomica.com/article/sectores-y-empresas/inmobiliario/207736-inmobiliari-en-venta-como-afectan-sus-problemas-a-clientes-y-compradores/>

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Anexo 2: Informe de Opinión de Expertos

Anexo 3: Modelo de Encuesta

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Control Administrativo y los Procesos de Compra en la Empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco, 2018.

PLANTEAMIENTO DEL PROBELMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEIFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	CONTROL ADMINISTRATIVO	Chiavenato, I. (2009). La esencia del control reside en la verificación de si la actividad controlada está alcanzando o no los resultados deseados. Cuando se habla de resultados deseados, se parte del principio de que estos resultados estaban previstos y requieren ser controlados. Entonces, el control presupone la existencia de objetivos y de planes, ya que no se puede controlar sin que haya planes que definan lo que debe hacerse. El control verifica si la ejecución está acorde con lo que se planeó; y cuanto más completos, definidos y coordinados sean los planes y mayor sea el periodo para el cual fueron hechos, más complejo será el control. (p.346)	El control administrativo es un proceso integral que consiste en la supervisión de las actividades desarrolladas por el personal que conforman la organización, con el fin de garantizar los objetivos, lo que permite verificar y supervisar que las mismas se realicen de manera adecuada y oportuna, lo cual será verificado a través de la aplicación del instrumento encuesta, a efectos de medir: el establecimiento de estándares de desempeño, la evaluación del desempeño, comparación entre el desempeño y patrón y la acción correctiva.	Establecimiento de estándares de desempeño	Patrones de cantidad			
¿Qué relación existe entre control administrativo y procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018?	Determinar la relación entre el control administrativo y procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	El Control administrativo se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.					Patrones de calidad			
							Patrones de tiempos			
							Patrones de costos			
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS				El establecimiento de estándares de desempeño se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La evaluación del desempeño se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	Comparación entre el desempeño y el patrón	Evaluación del desempeño	Objeto de medición
										Prevenición de errores
¿Qué relación existe, entre establecimiento de estándares de desempeño y procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018?	Determinar la relación entre el establecimiento de estándares de desempeño y procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	El establecimiento de estándares de desempeño se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La evaluación del desempeño se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La comparación entre el desempeño y el patrón se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	Acción correctiva	Recepción de la solicitud de productos	Resultados			
							Desempeño			
¿Qué relación existe, evaluación del desempeño y procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018?	Determinar la relación, entre evaluación del desempeño y procesos de compra en empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La evaluación del desempeño se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La comparación entre el desempeño y el patrón se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	Selección del proveedor	Emisión de la orden de compra	Tiempo			
							Cantidad			
¿Qué relación existe, entre comparación entre el desempeño y el patrón con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018?	Determinar la relación, entre la comparación del desempeño y el patrón con procesos de compra en empresa Immobiliari S.A, Santiago de Surco 2018.	La comparación entre el desempeño y el patrón se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	Selección del proveedor	Seguimiento y recepción de la compra	Lugar			
							Procesos			
¿Qué relación existe, entre acción correctiva y procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018?	Determinar la relación, entre acción correctiva y procesos de compra en empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	"Compras es el área funcional de la empresa encargada de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa, en la cantidad necesaria, en el momento lugar precisos, de la calidad adecuada y al precio más conveniente, asegurando así la continuidad de las operaciones. El proceso de compras es importante para cualquier organización". (p.195	Seguimiento y recepción de la compra	Datos necesario de la solicitud			
							Solicitudes urgentes			
¿Qué relación existe, entre acción correctiva y procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018?	Determinar la relación, entre acción correctiva y procesos de compra en empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	"Compras es el área funcional de la empresa encargada de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa, en la cantidad necesaria, en el momento lugar precisos, de la calidad adecuada y al precio más conveniente, asegurando así la continuidad de las operaciones. El proceso de compras es importante para cualquier organización". (p.195	Seguimiento y recepción de la compra	Solicitudes por cantidades pequeñas			
							Selección de posibles proveedores			
¿Qué relación existe, entre acción correctiva y procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018?	Determinar la relación, entre acción correctiva y procesos de compra en empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	"Compras es el área funcional de la empresa encargada de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa, en la cantidad necesaria, en el momento lugar precisos, de la calidad adecuada y al precio más conveniente, asegurando así la continuidad de las operaciones. El proceso de compras es importante para cualquier organización". (p.195	Seguimiento y recepción de la compra	Solicitud de cotizaciones			
							Selección del proveedor			
¿Qué relación existe, entre acción correctiva y procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018?	Determinar la relación, entre acción correctiva y procesos de compra en empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	"Compras es el área funcional de la empresa encargada de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa, en la cantidad necesaria, en el momento lugar precisos, de la calidad adecuada y al precio más conveniente, asegurando así la continuidad de las operaciones. El proceso de compras es importante para cualquier organización". (p.195	Seguimiento y recepción de la compra	Datos de la orden de compra			
							Cláusulas de las órdenes de compra			
¿Qué relación existe, entre acción correctiva y procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018?	Determinar la relación, entre acción correctiva y procesos de compra en empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	La acción correctiva se relaciona con los procesos de compra en la empresa Immobiliari S.A., Santiago de Surco 2018.	"Compras es el área funcional de la empresa encargada de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa, en la cantidad necesaria, en el momento lugar precisos, de la calidad adecuada y al precio más conveniente, asegurando así la continuidad de las operaciones. El proceso de compras es importante para cualquier organización". (p.195	Seguimiento y recepción de la compra	Seguimiento			
							Recepción de la compra			

Lima, 17 de junio del 2018

Estimado Dr.

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: “Control Administrativo y Procesos de Compra en la Empresa Inmobiliari S.A., Santiago de Surco, 2018”. Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a)** Problemas e hipótesis de investigación.
- b)** Instrumento de obtención de datos
- c)** Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,
Atentamente,

Edwin Obispo Castillo
DNI: 45816525

CUESTIONARIO SOBRE CONTROL ADMINISTRATIVO

1. INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca del CONTROL ADMINISTRATIVO.

2. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad.
- Cada uno tiene cinco posibles respuestas, para ello contesta a las preguntas marcando con “X”

		(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Se informa con claridad los volúmenes de compra al área correspondiente.					
2	El área administrativa tiene contacto directo con las que demandan abastecimiento para la confiabilidad en las compras.					
3	Se evalúa a los proveedores con confiabilidad y seguridad para garantizar la calidad de las compras.					
4	El control administrativo es riguroso en la selección de proveedores, pues se verifica con transparencia la documentación proporcionada para las licitaciones.					
5	Los jefes de área ejercen un control disciplinado en los procesos para asegurar el cumplimiento de los tiempos en las compras.					
6	En el área se tiene pleno conocimiento de los costos y su incremento según la demanda.					
7	El control administrativo es efectivo se cuenta con herramientas que sistematiza los costos por periodos.					
8	La evaluación del desempeño es confiable y segura, los resultados se difunden oportunamente.					
9	Los colaboradores encargados de los controles administrativos más complejos son los mejores en el desempeño laboral.					
10	Para prevenir los errores quienes auditan y monitorean los procedimientos de compras gozan de competencias y habilidades.					
11	La información al respecto de las debilidades de los colaboradores en los procesos, es difundida para determinar el siguiente proceso.					
12	La efectividad del control administrativo radica en el buen desempeño, capacidad y comunicación de los colaboradores.					
13	En la organización se cuenta con paneles que difunden los resultados periódicos de evaluación del desempeño.					
14	El control administrativo es el resultado del desempeño operativo y ético de los colaboradores.					
15	El tiempo designado para los controles en los procesos de compra permite prevenir errores.					
16	Ante el incremento en las compras, se solicita la justificación oportuna para la validación de la gerencia.					
17	Cuando las compras han sido identificadas como defectuosas estas generan procedimientos de devolución y se cuenta con infractores para su acopio.					
18	Los controles administrativos detectan debilidades tanto en las compras adquiridas como en el desempeño laboral, siendo informado oportunamente para aplicar los procesos correctos.					

CUESTIONARIO SOBRE PROCESOS DE COMPRA

3. INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca del PROCESOS DE COMPRA.

4. INDICACIONES:


- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad.
- Cada uno tiene cinco posibles respuestas, para ello contesta a las preguntas marcando con “X”

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

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	En los procesos de compra, se consigna con exactitud los datos en la solicitud de requerimientos del área.					
2	Cuándo se requiere de abastecimientos urgentes, la atención es inmediata y se genera mayor costo en las adquisiciones.					
3	En el área los colaboradores poseen las competencias ideales, para priorizar las solicitudes de compra.					
4	Cuándo se recepciona las solicitudes de compra, se sistematizan por prioridad de abastecimiento con confiabilidad.					
5	Durante los procesos de selección, se habilita solo a los que certifican experiencia.					
6	Existen colaboradores especializados por competencias y valores, encargados de hacer cumplir las políticas de contratación.					
7	Si los proveedores presentan sus cotizaciones, se hacen comparativos, análisis de factores y se justifica para su aprobación.					
8	La selección de proveedores, es en función a sus cotizaciones y experiencias en el mercado.					
9	En el proceso de selección de proveedor, resulta el ganador de la licitación el que probó (certificó) experiencia y cumplió con todos los requisitos establecidos en la política de contratación.					
10	Los datos en la orden de compra, son consignados con claridad, pues se audita cada proceso de su elaboración.					
11	Existen colaboradores directamente involucrados en la verificación de los datos en las órdenes de compra, antes de enviar al proveedor.					
12	Las cláusulas de las órdenes de compra, son establecidas por la gerencia y comunicadas oportunamente a quienes la ejecutan.					
13	Para procesar y emitir las órdenes de compra, se toman en cuenta las cláusulas y sus modificaciones oportunas, para que se hagan cumplir.					
14	Cuándo las compras se han ejecutado, se realizan los filtros y verificaciones correspondientes, para el análisis y certificado del cumplimiento de los proveedores.					
15	La recepción de la compra se sistematiza con la tecnología de la institución y cuenta personal capacitado en almacén.					
16	Cuándo se recepcionan las compras, se cruza información con el área de almacén y el departamento de compras, para su confiabilidad y conformidad final.					


Gracias por su colaboración

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "CONTROL ADMINISTRATIVO Y PROCESOS DE COMPRA EN LA EMPRESA INMOBILIARI S.A., SANTIAGO DE SURCO 2018"								
Apellidos y nombres del investigador: OBISPO CASTILLO EDWIN MARCOS								
Apellidos y nombres del experto: <u>DR. COSTILLA CASTILLO PEDRO</u>								
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS	
Variable 1 CONTROL ADMINISTRATIVO	Establecimiento de Estándares de desempeño	Patrones de Cantidad	1. Se informa con claridad los volúmenes de compra al área correspondiente.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre Ordinal (Likert)	<input checked="" type="checkbox"/>			
			2. El área administrativa tiene contacto directo con las que demandan abastecimiento para la confiabilidad en las compras.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Patrones de Calidad	3. Se evalúa a los proveedores con confiabilidad y seguridad para garantizar la calidad de las compras.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			4. El control administrativo es riguroso en la selección de proveedores, pues se verifica con transparencia la documentación proporcionada para las licitaciones.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Patrones de Tiempos	5. Los jefes de área ejercen un control disciplinado en los procesos para asegurar el cumplimiento de los tiempos en las compras.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Patrones de Costos	6. En el área se tiene pleno conocimiento de los costos y su incremento según la demanda.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			7. El control administrativo es efectivo se cuenta con herramientas que sistematiza los costos por periodos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Evaluación del desempeño	Objeto de Medición	8. La evaluación del desempeño es confiable y segura, los resultados se difunden oportunamente.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			9. Los colaboradores encargados de los controles administrativos más complejos son los mejores en el desempeño laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Prevenición de errores	10. Para prevenir los errores quienes auditan y monitorean los procedimientos de compras gozan de competencias y habilidades.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Información Inmediata	11. La información al respecto de las debilidades de los colaboradores en los procesos, es difundida para determinar el siguiente proceso.	<input checked="" type="checkbox"/>					
		12. La efectividad del control administrativo radica en el buen desempeño, capacidad y comunicación de los colaboradores.	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Comparación entre el desempeño y el patrón	Resultados	13. En la organización se cuenta con paneles que difunden los resultados periódicos de evaluación del desempeño.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Desempeño	14. El control administrativo es el resultado del desempeño operativo y ético de los colaboradores.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Acción correctiva	Tiempo	15. El tiempo designado para los controles en los procesos de compra permite prevenir errores.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Cantidad	16. Ante el incremento en las compras, se solicita la justificación oportuna para la validación de la gerencia.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Lugar	17. Cuando las compras han sido identificadas como defectuosas estas generan procedimientos de devolución y se cuenta con infractores para su acopio.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Procesos	18. Los controles administrativos detectan debilidades tanto en las compras adquiridas como en el desempeño laboral, siendo informado oportunamente para aplicar los procesos correctos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto 			Fecha <u>05 / 04 / 18</u>					

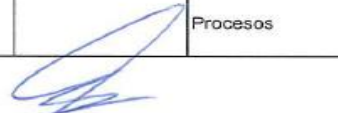
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "CONTROL ADMINISTRATIVO Y PROCESOS DE COMPRA EN LA EMPRESA INMOBILIARI S.A., SANTIAGO DE SURCO 2018"										
Apellidos y nombres del Investigador: OBISPO CASTILLO EDWIN MARCOS										
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. COSZULLA CASTILLO PEDRO</u>										
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES SUGERENCIAS			
Variable 2 PROCESOS DE COMPRA	Recepción de la solicitud	Datos necesarios de la solicitud	1. En los procesos de compra, se consigna con exactitud los datos en la solicitud de requerimientos del área.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	/					
		Solicitudes urgentes	2. Cuándo se requiere de abastecimientos urgentes, la atención es inmediata y se genera mayor costo en las adquisiciones.		/					
		Solicitudes por cantidades pequeñas	3. En el área los colaboradores poseen las competencias ideales, para priorizar las solicitudes de compra.		/					
			4. Cuándo se recepciona las solicitudes de compra, se sistematizan por prioridad de abastecimiento con confiabilidad		/					
	Selección de proveedores	Selección de posibles proveedores	5. Durante los procesos de selección, se habilita solo a los que certifican experiencia.		Ordinal (Likert)	/				
			6. Existen colaboradores especializados por competencias y valores, encargados de hacer cumplir las políticas de contratación.			/				
		Solicitud de cotizaciones	7. Si los proveedores presentan sus cotizaciones, se hacen comparativos, análisis de factores y se justifica para su aprobación.			/				
			8. La selección de proveedores, es en función a sus cotizaciones y experiencias en el mercado.			/				
	Selección del proveedor	9. En el proceso de selección de proveedor, resulta el ganador de la licitación el que probó (certificó) experiencia y cumplió con todos los requisitos establecidos en la política de contratación.	/							
	Emisión de la orden de compra	Datos de la orden de compra	10. Los datos en la orden de compra, son consignados con claridad, pues se audita cada proceso de su elaboración.			Ordinal (Likert)	/			
			11. Existen colaboradores directamente involucrados en la verificación de los datos en las órdenes de compra, antes de enviar al proveedor.				/			
		Cláusulas de las órdenes de compra	12. Las cláusulas de las órdenes de compra, son establecidos por la gerencia y comunicados oportunamente a quienes la ejecutan.				/			
	13. Para procesar y emitir las órdenes de compra, se toman en cuenta las cláusulas y sus modificaciones oportunas, para que se hagan cumplir.		/							
	Seguimiento y recepción de la compra	Seguimiento	14. Cuándo las compras se han ejecutado, se realizan los filtros y verificaciones correspondientes, para el análisis y certificado del cumplimiento de los proveedores.				Ordinal (Likert)	/		
			15. La recepción de la compra se sistematiza con la tecnología de la institución y cuenta personal capacitado en almacén.					/		
		Recepción de la compra	16. Cuándo se recepcionan las compras, se cruza información con el área de almacén y el departamento de compras, para su confiabilidad y conformidad final.					/		
Firma del experto			Fecha <u>05/04/18</u>							


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "CONTROL ADMINISTRATIVO Y PROCESOS DE COMPRA EN LA EMPRESA INMOBILIARI S.A., SANTIAGO DE SURCO 2018"								
Apellidos y nombres del Investigador: OBISPO CASTILLO EDWIN MARCOS								
Apellidos y nombres del experto: <i>ALVA ARCE, ROSEL CESAR</i>								
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES SUGERENCIAS	
Variable 1 CONTROL ADMINISTRATIVO	Establecimiento de Estándares de desempeño	Patrones de Cantidad	1. Se informa con claridad los volúmenes de compra al área correspondiente.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre Ordinal (Likert)	<input checked="" type="checkbox"/>			
			2. El área administrativa tiene contacto directo con las que demandan abastecimiento para la confiabilidad en las compras.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Patrones de Calidad	3. Se evalúa a los proveedores con confiabilidad y seguridad para garantizar la calidad de las compras.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			4. El control administrativo es riguroso en la selección de proveedores, pues se verifica con transparencia la documentación proporcionada para las licitaciones.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Patrones de Tiempos	5. Los jefes de área ejercen un control disciplinado en los procesos para asegurar el cumplimiento de los tiempos en las compras.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Patrones de Costos	6. En el área se tiene pleno conocimiento de los costos y su incremento según la demanda.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			7. El control administrativo es efectivo se cuenta con herramientas que sistematiza los costos por períodos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Evaluación del desempeño	Objeto de Medición	8. La evaluación del desempeño es confiable y segura, los resultados se difunden oportunamente.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			9. Los colaboradores encargados de los controles administrativos más complejos son los mejores en el desempeño laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Prevención de errores	10. Para prevenir los errores quienes auditan y monitorean los procedimientos de compras gozan de competencias y habilidades.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Comparación entre el desempeño y el patrón	Resultados	11. La información al respecto de las debilidades de los colaboradores en los procesos, es difundida para determinar el siguiente proceso.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			12. La efectividad del control administrativo radica en el buen desempeño, capacidad y comunicación de los colaboradores.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Acción correctiva	Desempeño	13. En la organización se cuenta con paneles que difunden los resultados periódicos de evaluación del desempeño.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			14. El control administrativo es el resultado del desempeño operativo y ético de los colaboradores.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Tiempo	15. El tiempo designado para los controles en los procesos de compra permite prevenir errores.		<input checked="" type="checkbox"/>			
Cantidad		16. Ante el incremento en las compras, se solicita la justificación oportuna para la validación de la gerencia.	<input checked="" type="checkbox"/>					
Procesos	Lugar	17. Cuando las compras han sido identificadas como defectuosas estas generan procedimientos de devolución y se cuenta con infractores para su acopio.	<input checked="" type="checkbox"/>					
	18. Los controles administrativos detectan debilidades tanto en las compras adquiridas como en el desempeño laboral, siendo informado oportunamente para aplicar los procesos correctos.	<input checked="" type="checkbox"/>						
Firma del experto 			Fecha <i>05/07/2018</i>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "CONTROL ADMINISTRATIVO Y PROCESOS DE COMPRA EN LA EMPRESA INMOBILIARI S.A., SANTIAGO DE SURCO 2018"										
Apellidos y nombres del Investigador: OBISPO CASTILLO EDWIN MARCOS										
Apellidos y nombres del experto: <i>ALVA ARCE ROSEL CESAR</i>										
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES SUGERENCIAS			
Variable 2 PROCESOS DE COMPRA	Recepción de la solicitud	Datos necesarios de la solicitud	1. En los procesos de compra, se consigna con exactitud los datos en la solicitud de requerimientos del área.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	/					
		Solicitudes urgentes	2. Cuando se requiere de abastecimientos urgentes, la atención es inmediata y se genera mayor costo en las adquisiciones.		/					
		Solicitudes por cantidades pequeñas	3. En el área los colaboradores poseen las competencias ideales, para priorizar las solicitudes de compra.		/					
			4. Cuando se recepciona las solicitudes de compra, se sistematizan por prioridad de abastecimiento con confiabilidad		/					
	Selección de proveedores	Selección de posibles proveedores	5. Durante los procesos de selección, se habilita solo a los que certifican experiencia.		Ordinal (Likert)	/				
			6. Existen colaboradores especializados por competencias y valores, encargados de hacer cumplir las políticas de contratación.			/				
		Solicitud de cotizaciones	7. Si los proveedores presentan sus cotizaciones, se hacen comparativos, análisis de factores y se justifica para su aprobación. 8. La selección de proveedores, es en función a sus cotizaciones y experiencias en el mercado.			/				
		Selección del proveedor	9. En el proceso de selección de proveedor, resulta el ganador de la licitación el que probó (certificó) experiencia y cumplió con todos los requisitos establecidos en la política de contratación.			/				
	Emisión de la orden de compra	Datos de la orden de compra	10. Los datos en la orden de compra, son consignados con claridad, pues se audita cada proceso de su elaboración.			Ordinal (Likert)	/			
			11. Existen colaboradores directamente involucrados en la verificación de los datos en las órdenes de compra, antes de enviar al proveedor.				/			
		Cláusulas de las órdenes de compra	12. Las cláusulas de las órdenes de compra, son establecidos por la gerencia y comunicados oportunamente a quienes la ejecutan.				/			
	13. Para procesar y emitir las órdenes de compra, se toman en cuenta las cláusulas y sus modificaciones oportunas, para que se hagan cumplir.		/							
	Seguimiento y recepción de la compra	Seguimiento	14. Cuando las compras se han ejecutado, se realizan los filtros y verificaciones correspondientes, para el análisis y certificado del cumplimiento de los proveedores.				Ordinal (Likert)	/		
			15. La recepción de la compra se sistematiza con la tecnología de la institución y cuenta personal capacitado en almacén.					/		
		Recepción de la compra	16. Cuando se recepcionan las compras, se cruza información con el área de almacén y el departamento de compras, para su confiabilidad y conformidad final.					/		
	Firma del experto 							Fecha <i>05/07/2018</i>		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "CONTROL ADMINISTRATIVO Y PROCESOS DE COMPRA EN LA EMPRESA INMOBILIARI S.A., SANTIAGO DE SURCO 2018"							
Apellidos y nombres del Investigador: OBISPO CASTILLO EDWIN MARCOS							
Apellidos y nombres del experto: Larroche Cueto Benito							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES SUGERENCIAS
Variable 1 CONTROL ADMINISTRATIVO	Establecimiento de Estándares de desempeño	Patrones de Cantidad	1. Se informa con claridad los volúmenes de compra al área correspondiente.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre Ordinal (Likert)	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. El área administrativa tiene contacto directo con las que demandan abastecimiento para la confiabilidad en las compras.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Patrones de Calidad	3. Se evalúa a los proveedores con confiabilidad y seguridad para garantizar la calidad de las compras.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. El control administrativo es riguroso en la selección de proveedores, pues se verifica con transparencia la documentación proporcionada para las licitaciones.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Patrones de Tiempos	5. Los jefes de área ejercen un control disciplinado en los procesos para asegurar el cumplimiento de los tiempos en las compras.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Patrones de Costos	6. En el área se tiene pleno conocimiento de los costos y su incremento según la demanda.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			7. El control administrativo es efectivo se cuenta con herramientas que sistematiza los costos por periodos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Evaluación del desempeño	Objeto de Medición	8. La evaluación del desempeño es confiable y segura, los resultados se difunden oportunamente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			9. Los colaboradores encargados de los controles administrativos más complejos son los mejores en el desempeño laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Prevención de errores	10. Para prevenir los errores quienes auditan y monitorean los procedimientos de compras gozan de competencias y habilidades.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Información Inmediata	11. La información al respecto de las debilidades de los colaboradores en los procesos, es difundida para determinar el siguiente proceso.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comparación entre el desempeño y el patrón	Resultados	12. La efectividad del control administrativo radica en el buen desempeño, capacidad y comunicación de los colaboradores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Desempeño	13. En la organización se cuenta con paneles que difunden los resultados periódicos de evaluación del desempeño.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Acción correctiva	Tiempo	14. El control administrativo es el resultado del desempeño operativo y ético de los colaboradores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cantidad	15. El tiempo designado para los controles en los procesos de compra permite prevenir errores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Lugar	16. Ante el incremento en las compras, se solicita la justificación oportuna para la validación de la gerencia.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Procesos		17. Cuando las compras han sido identificadas como defectuosos estas generan procedimientos de devolución y se cuenta con infractores para su acopio.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		18. Los controles administrativos detectan debilidades tanto en las compras adquiridas como en el desempeño laboral, siendo informado oportunamente para aplicar los procesos correctos.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto	Larroche Cueto Benito		Fecha 23 / 06 / 2015				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "CONTROL ADMINISTRATIVO Y PROCESOS DE COMPRA EN LA EMPRESA INMOBILIARI S.A., SANTIAGO DE SURCO 2018"										
Apellidos y nombres del Investigador: OBISPO CASTILLO EDWIN MARCOS										
Apellidos y nombres del experto: Larroche Cueto Benito										
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES SUGERENCIAS			
Variable 2 PROCESOS DE COMPRA	Recepción de la solicitud	Datos necesarios de la solicitud	1. En los procesos de compra, se consigna con exactitud los datos en la solicitud de requerimientos del área.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	✓					
		Solicitudes urgentes	2. Cuando se requiere de abastecimientos urgentes, la atención es inmediata y se genera mayor costo en las adquisiciones.		✓					
		Solicitudes por cantidades pequeñas	3. En el área los colaboradores poseen las competencias ideales, para priorizar las solicitudes de compra.		✓					
			4. Cuando se recepciona las solicitudes de compra, se sistematizan por prioridad de abastecimiento con confiabilidad		✓					
	Selección de proveedores	Selección de posibles proveedores	5. Durante los procesos de selección, se habilita solo a los que certifican experiencia.		Ordinal (Likert)	✓				
			6. Existen colaboradores especializados por competencias y valores, encargados de hacer cumplir las políticas de contratación.			✓				
		Solicitud de cotizaciones	7. Si los proveedores presentan sus cotizaciones, se hacen comparativos, análisis de factores y se justifica para su aprobación.			✓				
			8. La selección de proveedores, es en función a sus cotizaciones y experiencias en el mercado.			✓				
	Selección del proveedor	9. En el proceso de selección de proveedor, resulta el ganador de la licitación el que probó (certificó) experiencia y cumplió con todos los requisitos establecidos en la política de contratación.	✓							
	Emisión de la orden de compra	Datos de la orden de compra	10. Los datos en la orden de compra, son consignados con claridad, pues se audita cada proceso de su elaboración.			Ordinal (Likert)	✓			
			11. Existen colaboradores directamente involucrados en la verificación de los datos en las órdenes de compra, antes de enviar al proveedor.				✓			
		Cláusulas de las órdenes de compra	12. Las cláusulas de las órdenes de compra, son establecidos por la gerencia y comunicados oportunamente a quienes la ejecutan.				✓			
			13. Para procesar y emitir las órdenes de compra, se toman en cuenta las cláusulas y sus modificaciones oportunas, para que se hagan cumplir.				✓			
	Seguimiento y recepción de la compra	Seguimiento	14. Cuando las compras se han ejecutado, se realizan los filtros y verificaciones correspondientes, para el análisis y certificado del cumplimiento de los proveedores.				Ordinal (Likert)	✓		
			15. La recepción de la compra se sistematiza con la tecnología de la institución y cuenta personal capacitado en almacén.					✓		
		Recepción de la compra	16. Cuando se recepcionan las compras, se cruza información con el área de almacén y el departamento de compras, para su confiabilidad y conformidad final.					✓		
				✓						

Firma del experto

Larroche Cueto Benito

Fecha

23/06/2018

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


TERESA GONZALES MONCADA, COORDINADORA DE INVESTIGACION DEL PFA de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

CONTROL ADMINISTRATIVO Y PROCESOS DE COMPRA EN LA EMPRESA INMOBILIARI S.A., SANTIAGO DE SURCO, 2018.

Del (de la) estudiante OBISPO CASTILLO EDWIN MARCOS constato que la investigación tiene un índice de similitud de **25%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de Enero del 2019



.....

Firma
TERESA GONZALES MONCADA
DNI: 25728455

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CONTROL ADMINISTRATIVO Y PROCESOS DE COMPRA EN LA EMPRESA INMOBILIARIA S.A., SANTIAGO DE SURCO, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

EDWIN MARCOS OBISPO CASTILLO

ASESOR

DR. JUAN VÁSQUEZ ESPINOZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

[Handwritten signature]

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes extendidas

Ver fuentes en inglés (beta)

Coincidencias

- 1 repartición unificada de 1 % >
- 2 área geográfica con 1 % >
- 3 repartición original de 1 % >
- 4 repartición unificada de 1 % >
- 5 repartición unificada de 1 % >
- 6 repartición unificada de 1 % >
- 7 área con 1 % >
- 8 repartición unificada de 1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Obispo Castillo, Edwin Marcos

INFORME TÍTULADO:

“Control Administrativo y Procesos de Compra en la Empresa Inmobiliarj S.A.,
Santiago de Surco, 2018.”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 18/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 14



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Obispo Castillo Edwin Marcos

D.N.I. : 45816525

Domicilio : Jr. Rio Chotano 5245, Urb. Villa del Norte, Los
Olivos

Teléfono : Fijo : 615 3800 Móvil : 989034564

E-mail : eobispo.castillo@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Obispo Castillo Edwin Marcos

Título de la tesis:

Control Administrativo y Procesos de Compra en la Empresa Inmobiliari S.A.,
Santiago de Surco, Lima – 2018.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

10/01/2019