



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Sistema de control y gestión administrativa en el área de
facturación de la empresa El Eyon SAC Cusco, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Aiquipa Llavilla, Yamilet Paola (ORCID: 0000-0003-4457-5546)

Castañeda Quiroz, Justina (ORCID: 0000-0002-2864-1366)

ASESOR:

Dr. García Yovera, Abraham José (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por permitirnos cumplir nuestras metas, a nuestra familia por su apoyo incondicional, que son por ellos que nos superamos en nuestra profesión y buscamos el logro de nuestros objetivos (Las autoras).

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por permitirnos forjarnos en bien de la sociedad, permitiendo nuestra superación profesional. A nuestra familia por su apoyo desde el inicio hasta el final de nuestra carrera y su apoyo constante (Las autoras).

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS	29

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Variable Sistema de Control.</i>	12
Tabla 2	<i>Variable Gestión Administrativa.</i>	12
Tabla 3	<i>Trabajadores de la empresa Eyon S.A.C. - Cusco</i>	13
Tabla 4	<i>Distribución de la información de las variables sistema de control y gestión administrativas en la Empresa EYON SAC Cusco-2020.</i>	15
Tabla 5	<i>Distribución de la información según la relación entre la variable Sistema de Control y la dimensión Planeación de la Gestión Administrativa de la empresa Eyon SAC -2020.....</i>	16
Tabla 6	<i>Distribución de la información según la relación entre la variable Sistema de Control y la dimensión Organización de la Gestión Administrativa de la empresa Eyon SAC -2020.....</i>	16
Tabla 7	<i>Distribución de la información según la relación entre la variable Sistema de Control y la dimensión Dirección de la Gestión Administrativa de la empresa Eyon SAC -2020.....</i>	17
Tabla 8	<i>Distribución de la información según la relación entre la variable Sistema de Control y la dimensión control de la Gestión Administrativa de la empresa Eyon SAC -2020.....</i>	17

Resumen

La presente investigación propuso como objetivo principal determinar el nivel de correlación entre el variable sistema de control (SC) y la variable gestión administrativa (GA) en el área de facturación de la empresa, se planteó efectuar una investigación. El estudio se llevó a cabo, mediante una investigación de tipo básica, con un diseño no experimental de tipo transversal y de nivel descriptiva correlacional, para tal efecto se aplicó un cuestionario que constó de 28 ítems, con un nivel de confiabilidad de un Alfa de Cronbach de 0.979, determinando un instrumento muy confiable, considerándose a 20 trabajadores de la empresa en estudio, en sus diferentes niveles jerárquico en el área de facturación. A un nivel de confianza de 99.99%, con un valor del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.756, se concluye que existe una correlación positiva alta de las variables, y el valor de significancia bilateral es de 0.000 por debajo del valor mínimo esperado de 0.05 se aprobó la hipótesis alternativa que indica que el Sistema de Control tiene una relación significativa en la Gestión administrativa de la empresa.

Palabras clave: Sistema, control, gestión, administración

Abstract

The main objective of this research was to determine the level of correlation between the control system variable (SC) and the administrative management variable (GA) in the billing area of the company; it was proposed to carry out an investigation. The study was carried out through a basic type investigation, with a non-experimental design of a cross-sectional type and a descriptive correlational level, for this purpose a questionnaire that consisted of 28 items was applied, with a reliability level of a Cronbach's Alpha of 0.979, determining a very reliable instrument, considering 20 workers of the company under study, in their different hierarchical levels in the billing area. At a confidence level of 99.99%, with a value of the Rho Spearman correlation coefficient of 0.756, it is concluded that there is a high positive correlation of the variables, and the bilateral significance value is 0.000 below the minimum expected value of 0.05 The alternative hypothesis was approved that indicates that the Control System has a significant relationship in the administrative Management of the company.

Keywords: System, control, management, administration

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día es vital la modernización en cuanto a sistemas de control, las empresas en un mercado competitivo buscan ser las mejores y para ello se requiere personal calificado e idóneo para los cargos, los recursos necesarios, pero sobre todo que manejen los procesos de la organización de manera ordenada, evitando así pérdidas de información y trabajos innecesarios.

En ese sentido Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez, (2018) en su estudio que trata sobre el control y la utilización de herramientas para su uso en Cuba, encontraron que el sistema de control, así como también sus herramientas son muy utilizadas en las organizaciones y empresas de Cuba debido a su gran importancia en la administración.

Asimismo, Hernández (2016), en su trabajo denominado sistemas que tiene la empresa para el control de la gestión y su medición en el desempeño de una organización en República Dominicana destaca la importancia de que las empresas cuenten con sistemas de control ya que permiten un mejor manejo de la gestión administrativa pues permite medir mejor el rendimiento y el desempeño dentro de la organización, lo cual puede contribuir a mejorar los errores que se encuentren para una mejor gestión.

En México también se tiene la importancia del control que realiza la organización y la gestión administrativa, es por ello que Arriaga en su investigación (2018) encontró lo importante que es medir además de los sistemas de control, también la gestión administrativa ya que permite entender la situación actual de las empresas, con la intención de identificar oportunidades de mejora que permitan la continuidad y la profesionalización de las mismas.

A nivel nacional también existen investigadores que destacan lo relevante de estudiar los sistemas de control interno y la gestión en una organización, por eso Paima, (2016) en su investigación precisa lo fundamental que es, que una organización cuente con sistemas de control, porque brindan seguridad de que los objetivos y metas se van a cumplir.

Por otro lado, Riffo, (2019), halló la importancia que tiene una buena Gestión administrativa en la calidad de las organizaciones, para ello se investigó a 80 colaboradores, en este sentido se determinó una fuerte afección de la gestión

administrativa en los procesos de calidad las organizaciones, precedente importante para este estudio pues al encontrar los mecanismos para mejorar la gestión ello también afectara de forma positiva los procesos de calidad que tanto anhelan las organizaciones, pues esta les permite poder ser reconocida con un posición más competitiva que las demás.

Gonzales, (2017) tuvo la necesidad también investigar y catalogar que es fundamental que las empresas cuenten con sistemas de control pues estos tienen un efecto significativo en todos los niveles y rendimientos de la organización, lo cual demuestra que las empresas cuenten con estos sistemas y además implementarlos correctamente favorecen al buen desarrollo de la organización.

Esta investigación destaca la importancia de evaluar el sistema de control y la gestión administrativa, más aún cuando una empresa tiene problemas como la situación de la Empresa El Eyon SAC Cusco, ubicada en la Provincia de Paruro y Departamento de Cusco, la cual brinda servicios de transporte terrestre en las provincias de Arequipa, Apurímac y Cusco, asimismo se percibe que en los últimos periodos ha tenido problemas en el sistema de control, tales como: ineficiencia en el procedimiento de facturación, no tiene definido los procesos de servicios entre el área operativa y administración, no existe una plena seguridad de cuál es área encargada de la verificación y supervisión de la misma, a la vez, los mencionados problemas vienen acarreando pérdidas económicas, incertidumbre entre las áreas de trabajo involucradas, lo que conlleva a una gestión administrativa ineficaz. Esta situación encontrada tanto de forma mundial, nacional y local, describen lo imprescindible que es las organizaciones cuenten con SC para poder gestionar adecuadamente, pero no sólo eso sino también servir como herramienta que contribuye a mejorar continuamente las operaciones de esta, favoreciendo el crecimiento y desarrollo de todos los integrantes de la organización, por tanto es preciso formular el siguiente problema: ¿Cómo se relaciona el Sistema de Control y Gestión Administrativa en el área de facturación de la Empresa El EYON SAC Cusco-2020? Igualmente, se describen los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el sistema de control y la planificación en la empresa El EYON SAC Cusco-2020?, ¿Cómo se relaciona el sistema de control y la organización en la empresa El EYON SAC Cusco-2020?, ¿Cómo se relaciona el sistema de control y la dirección en la empresa El EYON SAC Cusco-

2020?, ¿Cómo se relaciona el sistema de control y el control en la empresa El EYON SAC Cusco-2020?

El presente trabajo se justificó de manera teórica porque este estudio reafirmo la teoría de la importancia de los SC en la gestión de las organizaciones, lo cual sirve de precedente para otros estudios en los próximos años. Además, se justificó de manera práctica, porque gracias al desarrollo de los objetivos se logró resolver detectar la fuerte relación tiene el SC con la gestión en la empresa El EYON SAC para que esta pueda dar mayor atención a estas variables. Finalmente se justificó por su aporte metodológico ya que los instrumentos de sistema de control y gestión administrativa fueron evaluados por rigurosas pruebas de validez y confiabilidad, estas quedarán al servicio de los investigadores que tengan intención de estudiar estas variables en otros contextos.

Asimismo, se estableció el siguiente objetivo principal: el de poder determinar la relación entre Sistema de Control y Gestión Administrativa en el área de facturación de Empresa El EYON SAC Cusco-2020. Los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el sistema de control y la planificación en la empresa El EYON SAC Cusco-2020, determinar la relación que existe entre el sistema de control y la organización en la empresa El EYON SAC Cusco-2020, determinar la relación que existe entre el sistema de control y la dirección en la empresa El EYON SAC Cusco-2020, determinar la relación que existe entre el sistema de control y el control en la empresa El EYON SAC Cusco-2020.

Se continúa con las hipótesis generales: El Sistema de Control se relaciona con la Gestión Administrativa de la empresa; El Sistema de Control no se relaciona con la Gestión Administrativa de la empresa. De igual se describieron las hipótesis específicas para esta investigación: El sistema de control se relaciona con la planificación en la empresa, el sistema de control no se relaciona con la planificación en la empresa. El sistema de control se relaciona con la dirección en la empresa, el sistema de control no se relaciona con la dirección en la empresa. El sistema de control se relaciona con el control en la empresa, el sistema de control no se relaciona con el control en la empresa.

II. MARCO TEÓRICO

Con el propósito de un mejor entendimiento sobre el desenvolvimiento de las variables en otras realidades se realizaron revisiones de investigaciones a nivel internacional y nacional, comenzando con los estudios de a nivel internacional donde Salazar, Díaz, Benalcazar y Acuña (2018), titularon a su investigación la gestión administrativa en una empresa de la ciudad de Quito – Ecuador, su investigación se caracterizó por conocer la gestión administrativa. Por ello se destinó como investigación una de tipo descriptiva, con un enfoque multivariado, asimismo la técnica científica fue la encuesta y se manejó de instrumento para obtener información el cuestionario aplicado a los cuatro grupos de operaciones de gestión, se concluye de los 49 establecimientos encuestados, el 61% cuenta con información financiera que le permite realizar una buena gestión.

Asimismo, Guzmán y Vera (2015), denominaron a su informe el control interno como parte principal de la gestión administrativa en una organización de Guayaquil – Ecuador. Se propusieron tener como objetivo analizar los procesos de control que realiza el área de recursos humanos. Su investigación fue aplicada, diseño descriptivo, se utilizó la técnica encuesta y un cuestionario como instrumento, logrando concluir que en la organización no existen procesos formales de control que garanticen una buena gestión administrativa.

A nivel nacional se ha tenido mayores problemas con el control y la gestión administrativa es por ello que existen más investigaciones sobre ese tema, en este orden de ideas, Di Alvarado (2018), tituló a su artículo control que realizan las organizaciones y la gestión en una empresa en Lima. Su objetivo propuesto fue identificar como se relaciona el control con la gestión en la administración de una organización según los trabajadores, el tipo de investigación usada fue aplicada, el nivel de investigación es descriptiva, definiendo como diseño el descriptivo correlacional y con un enfoque cuantitativo, por ello se consideró a una muestra de 120 empleados. También se consideró la encuesta como técnica y los instrumentos para recolectar datos fueron los cuestionarios, se terminó concluyendo que existe relación directa significativa entre el control y la gestión administrativa a un nivel de significancia menor a 0.01 y un Rho de 0.735.

De igual forma Criollo (2018), su tesis fue nombrada el Control y la Gestión Administrativa en Portillo. El objetivo de su estudio fue encontrar como se

relaciona el control con la gestión administrativa, con un tipo de investigación aplicada un nivel y diseño descriptivo correlacional, utilizando como muestra a 34 colaboradores y aplicándoles un cuestionario para medir ambas variables llegó a la conclusión que la relación entre el control y la gestión es significativa con un nivel de significancia menor a 0.01 y un índice de correlación de Pearson de 0,855, indicando una correlación positiva alta.

Por su lado Delgado, (2019) también realizó una investigación que se tituló la gestión administrativa y el sistema de control en una empresa Cajamarquina. Para ello se puso como meta encontrar la relación entre la gestión administrativa y el sistema de control, el tipo de investigación fue descriptiva - correlacional de corte transversal. Para ello también utilizó una muestra conformada por 51 trabajadores, a quienes se les pidió que llenaran un cuestionario para poder medir la relación en base a la percepción de los trabajadores. Gracias a ello, se pudo concluir que existe relación muy significativa dado que la significancia es menor a 0.005 y además debido a que el índice de Rho de spearman fue de 0.84 demuestra que la relación es positiva alta.

Además, Alvares y Villanes, (2018) también desarrollaron una investigación denominada control interno y gestión administrativa en una organización de Huancayo. En ese sentido se propuso describir como objetivo determinar cómo es la relación del Control en la Gestión de administración. Usando como diseño investigativo una no experimental, debido al momento de recolección de datos transversal y también de nivel correlacional, de tipo aplicada, También utilizó como tamaño de muestra a 103 servidores, en ese sentido fue importante aplicar la encuesta con su instrumento el cuestionario se termina concluyendo que existe una relación directa y significativa entre el control y la Gestión Administrativa. Asimismo, se aplicó la prueba de t de student como estadístico inferencial el resultado fue de 4.64 mucho mayor al nivel de confianza del 1.96 lo cual se decide rechazar la hipótesis nula y terminar aceptando la de investigación confirmando la relación de ambas variables.

Igualmente, Cahuana (2017), vio la necesidad e importancia de realizar análisis sobre estas variables el Control Interno y la Gestión Administrativa en una organización en Cusco. Su objetivo fue determinar la forma en que el control interno forma parte de la Gestión Administrativa. Así mismo el trabajo de

investigación fue de tipo aplicada diseño no experimental de enfoque cuantitativo. La muestra es no probabilística porque se seleccionó por conveniencia al total de los trabajadores. La recolección de datos fue a través de encuestas. Se concluye que el control interno de la organización funciona de manera regular considerada por el 88.9%.

Asimismo, Estrada, (2017), busco medir estas dos variables por separado y denomino a sus tesis Control y Gestión Administrativa en una empresa de Ocongate. El objetivo que estableció fue determinar cómo es la relación del Control en la Gestión Administrativa según los colaboradores de la empresa. Por esa razón la investigación usada fue aplicada, con un diseño no experimental pues no se tuvieron que manipular variables por el contrario se analizó y buscó establecer la relación, en ese sentido fue determinante la encuesta y el cuestionario como parte de su instrumento que fueron utilizados en los 49 empleados quienes fueron la muestra, y se logró concluir que hay relación directa y positiva entre el control y la gestión, con un significancia máxima del 0.05 comprobado por el estadístico Chi Cuadrado de Pearson.

Finalmente Cuela, (2017), tuvo como tema el sistema de control en una organización cusqueña, su objetivo fue evidenciar la situación actual de la implementación del sistema de Control en la organización cusqueña, para lo cual se ha efectuado una evaluación a través de la aplicación de un cuestionario. La muestra conformada por 280 trabajadores docentes, administrativos y la percepción general de los intervinientes. La conclusión relevante fue que la implementación del Sistema de Control en la Institución mejorará significativamente la gestión de los procedimientos académicos y administrativos.

A continuación, se presentan las teorías realizadas de nuestra primera variable que sistema de control.

Definición: El sistema de control es definido como un conjunto de procedimientos destinados a la verificación y comprobación de todas las actividades que forman parte de empresa y que avalan el logro de las metas organizacionales (Arias, 2018).

Asimismo, Moreno, Robles & Arandia, (2019) también definen al sistema de control como el proceso fundamental para asegurar la eficacia y eficiencia dentro de la organización, y Bolaño, Vivas & Hernández, (2019) describe que los

sistemas de control buscan que los objetivos organizacionales se alcancen para ello se aseguran que todas las actividades se cumplan y desarrollen de acuerdo a lo planificado.

Objetivos: Murillo (2019) da conocer los objetivos de la implantación de un sistema de control, salvaguardar los recursos económicos de la organización contra una acción irregular, también fomenta la efectividad en los procesos, y que se cumplan las políticas, normas y valores de la organización. Asimismo se identifican cinco objetivos fundamentales de los sistemas de control el primero es asegurar que las actividades se realicen este en concordancia con el estándar predeterminado que es ver que la actividad está logrando el resultado deseado, el segundo es de saber qué está pasando o qué ha pasado realmente en la organización., el tercero es determinar la acción correctiva, en su caso, requerida para el logro de las metas con un mínimo de tiempo, esfuerzo y gasto, el cuarto es coordinar las diversas actividades y esfuerzos. Y el quinto es de mejorar la eficiencia de las operaciones minimizando las acciones innecesarias y derrochadoras.

Características: Nunuy, Adhi y Poppy (2021) manifiestan que el sistema de control regula el comportamiento de la organización, asimismo garantizan el cumplimiento de las metas, da seguridad en el uso de los recursos, promoviendo un trabajo seguro que cumplan con los lineamientos organizacionales.

Tipos: García (2004) menciona que un sistema de control se clasifica en:

Sistema de control de lazo abierto: En este tipo de sistema de control, la salida no cambia la acción del sistema de control de otra manera; el funcionamiento del sistema, que depende del tiempo, también se denomina sistema de control de bucle abierto. No tiene comentarios. Es sencillo, además necesita poco mantenimiento, operación rápida y rentable. Sin embargo, la precisión de este sistema es baja y menos confiable. Una de las principales ventajas del sistema de control de bucle abierto es que son fáciles y necesita menos protección; El funcionamiento de este sistema es rápido y económico y las desventajas radican en su poca confianza y tiene menos precisión.

Sistema de control de lazo cerrado: El sistema de control de circuito cerrado se puede definir como la salida del sistema que depende de la entrada del sistema. Este sistema de control tiene uno o más bucles de retroalimentación

entre su entrada y salida. Este sistema proporciona la salida requerida mediante la evaluación de su entrada. Este tipo de sistema produce la señal de error y es la principal disparidad entre la salida y la entrada del sistema.

Dimensiones:

Entorno de control: De acuerdo a Serrano, Señalin, Vega y Herrera (2017) el entorno de control está referido a todo lo que rodea el funcionamiento de la organización, en otras palabras toda la organización tiene una filosofía de control funciones con integridad y ética moral, lo cual puede ser evaluado a tener una estructura orgánica bien definida que permita evaluar y control cada parte de la organización, asimismo este entorno de control cae principal atención al área del talento humano quien evalúa y controla que el desempeño de los colaboradores estén en armonía de los objetivos descritos por la empresa.

La Evaluación de riesgos es otra parte fundamental de un adecuado sistema de control, esta parte tiene que ver con cómo son manejados o controlados los riesgos dentro de la organización para un óptimo funcionamiento, por ello es importante determinar bien las responsabilidades y se asigne la autoridad pertinente en cada cargo y puesto de la organización, asimismo está referido a que se lleven planes que controlen los riesgos donde se evalúen y especifiquen los objetivos que identifiquen los riesgos para luego establecer herramientas oportunas para una gestión adecuada (Hernández. 2016).

Y la tercera dimensión es la información y comunicación: es importante tener controlado la información dentro de la organización para ello se contara con controles tecnológicos de información y comunicación, asimismo vigilar la comunicación que se da de la organización hacia el entorno y actualizar la información que da al público sobre la organización esta debe ser atractiva para ellos a fin de que tenga una buena posición como marca y empresa (Vega y Nieves, 2016)

A continuación, se presentan las teorías realizadas de nuestra segunda variable:

Definición: La Gestión Administrativa, es fundamental en toda organización pues permite que los trabajos que se realizan en la organización tengan razón de ser es decir cumplan objetivos y metas que dan sentido y valor al trabajo de todos los miembros de la organización, en este sentido Pérez (2018), afirma que son las

acciones que realizan los gerentes o encargados de dirigir la organización para planificar, controlar, coordina y dirigir la diferentes actividades de la organización a fin de conseguir los objetivos y metas de la empresa.

Masaquiza y Palacios (2021) afirma que la gestión consiste en el esfuerzo que realizan los miembros de dirigir la organización utilizando tanto el recurso humano como económico para alcanzar los objetivos institucionales.

Asimismo, Cobo (2017) considera que la gestión administrativa se encarga de coordinar los recursos de la organización los cuales son utilizados de forma eficiente para el logro de las metas organizacionales.

Importancia: Galarza y Mora (2021) expresan que la gestión dentro de la organización es fundamental para el funcionamiento óptimo y ordenado de sus actividades, ya que se encarga de establecer objetivos alcanzables, asimismo supervisa su cumplimiento y fomenta el trabajo armonioso entre todos los miembros de la organización para cumplir dichos objetivos, en este sentido la gestión es fundamental para la supervivencia de una empresa o institución. Además, contribuye a mantener unas finanzas sanas, ya que, sin controlar el gasto, reducir el desperdicio y tener confianza en sus datos, es imposible mantener sus finanzas en buena forma. Si organiza todas las áreas de su empresa, incluido el departamento de finanzas, es mucho más fácil administrar el flujo de caja, también es muy útil establecer la frecuencia y los métodos para mantener este control. También necesita centralizar la información para evitar duplicaciones y errores al enviarla a otras ubicaciones, es por eso que necesita sustituir varias hojas de cálculo por un único sistema confiable que es actualizado por un pequeño número de personas. Asimismo, aumenta la productividad, debido a que es posible identificar qué equipos realizan mejor determinadas tareas y dejar que se centren en sus puntos fuertes.

Características: Según María (2021) la gestión administrativa normalmente está a cargo del gerente, este a su vez cumple distintas funciones dentro de la organización encargándose por ejemplo de estar involucrados dentro de la formulación de planes estratégicos de acción que guiaran el rumbo de la organización, así como también de políticas y normas dentro de la empresa que regularan la conducta de todos los miembros hacia un solo propósito, además de encargarse de capacitar al personal para que desarrollen sus habilidades y

tengan un óptimo desempeño, también se encarga de coordinar con las demás áreas institucionales a fin de que todos estén trabajando para el mismo objetivos, y en caso de existir una desviación realizar las correcciones pertinentes (Pacheco. (2021)

Dimensiones: Para la medición de la variable se tomó en cuenta la teoría de Asencio. (2012) donde establece cuatro dimensiones la primera es la planificación: que es la parte fundamental de toda organización pues de aquí parte todos los mecanismo y trabajos que se realizaran en la organización ya que todos tienen que estar relacionados con lo que se planifique en este sentido esta dimensión abarca las metas de la organización tanto a largo plazo como a corto plazo, también se describen las acciones que deben realizar cada miembro de la organización a fin de cumplir o lograr dichas metas, y finalmente los procedimientos lo cuales son lineamiento a seguir para el logro de los objetivos.

La segunda dimensión es la organización este proceso también es fundamental pues tienen que ver con el funcionamiento de la organización el cual tiene que funcionar de forma ordenada, para ello se establecen niveles jerárquicos que cumplirán y apoyaran con el funcionamiento de la organización, asimismo evalúa que los presupuestos se cumplan de forma ordenada y finalmente tiene que ver con el manejo del recurso humano que estos trabajen coordinadamente hacia el logro de las metas, actividades y tarea planeadas.

La tercera dimensión es la dirección esta variable tiene que ver con la capacidad que tiene el gerente de dirigir una organización en esta parte es importante evaluar el liderazgo que tiene el gerente, así como también su capacidad de motivar a los colaboradores para que cumplan sus tareas, y la comunicación es fundamental pues esta permitirá que todos trabajen para un mismo propósito.

Finalmente la cuarta dimensión es el control este tiene que ver la capacidad de la empresa para supervisar que las partes fundamentales de la organización se desarrollen de acuerdo a lo planificado, para ello es fundamental evaluar el clima organizacional de los trabajadores porque si no se controla que existe un buen clima este puede afectar el cumplimiento de los objetivos, asimismo se evalúa el desempeño para corregir cual dificultad que puedan tener y se miden los objetivos a fin de que se logre cumplir en los plazos establecidos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: De acuerdo al análisis bibliográfico y teórico, que fue utilizado para resolver un problema en particular de la empresa El Eyon SAC, se consideró que el estudio fue de tipo básica. (Rodríguez, 2018).

Diseño de investigación: La investigación tuvo un diseño no experimental dado que se estudiaron las variables en su contexto natural, y no se alteró su medición, asimismo debido a que los datos se recolectaron en un momento específico fue transversal. El nivel que llegó esta investigación fue correlaciona pues se midió la relación de la variable sistema de control con las variables gestión administrativa. (Hernández & Mendoza, 2018)

$$M = \begin{matrix} & V1 \\ & / \\ r & \\ & \backslash \\ & V2 \end{matrix}$$

Dónde:

M = Los trabajadores de la Empresa El Eyon SAC.

V1 = Sistema de control.

V2 = Gestión administrativa.

R = Coeficiente de relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Sistema de control.

Variable dependiente: Gestión administrativa.

Tabla 1: Variable Sistema de Control.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
SISTEMA DE CONTROL	El sistema de control es definido como un conjunto de procedimientos destinados a la verificación y comprobación de todas las actividades que forman parte de empresa y que avalan el logro de las metas organizacionales (Arias, 2018).	Para la evaluación de la variable se aplicó un cuestionario de carácter perceptivo con una escala tipo Likert, donde se tuvo como puntuación la sumatoria de los ítems de acuerdo a las dimensiones.	Ambiente de control	Filosofía de la dirección, integridad y valores éticos.	Ordinal
			Evaluación de riesgo	Estructura organizacional. Administración del recurso humano. Asignación de autoridad y responsabilidad. Planeación de la administración de riesgos. Identificación de riesgos.	
			Información y comunicación	Controles para las tecnologías de información y comunicaciones. Funciones y características de la información. Flexibilidad al cambio.	

Tabla 2: Variable Gestión Administrativa.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Pérez (2018), afirma que son las acciones que realizan los gerentes o encargados de dirigir la organización para planificar, controlar, coordina y dirigir las diferentes actividades de la organización a fin de conseguir los objetivos y metas de la empresa.	Para el estudio de la variable se consideró la aplicación de un cuestionario con la finalidad de esclarecer mediante un intervalo el nivel de desarrollo dentro la institución.	Planeación	Metas.	Ordinal
			Organización	Acciones. Procedimientos. Niveles jerárquicos. Presupuesto asignado. Recursos humanos	
			Dirección	Liderazgo. Motivación. Comunicación y negociación.	
			Control	Clima laboral. Evaluación del desempeño. Medición de los objetivos.	

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población: Para Arias, Villasis & Miranda, (2021) la población es el conjunto de casos, definido y accesible de donde se saca a la muestra de estudio, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. En este sentido la población fue de 20 trabajadores de la empresa El Eyon SAC.

Tabla 3: *Trabajadores de la empresa El Eyon S.A.C. - Cusco*

ÁREA	VARONES	MUJERES	TOTAL
Administración	01	05	06
Operativa	07	00	07
Facturación	06	01	07
TOTAL	14	06	20

Muestra: Se utilizó la misma cantidad de la población pues esta es relativamente pequeña, y a fin de tener una investigación relevante se usó a toda la población del objeto de estudio (Carrillo, 2015).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica de la encuesta se aplicó por medio de un cuestionario dirigido a 20 trabajadores de la Empresa El Eyon SAC Cusco utilizando escala de Likert. Asimismo, López y Fachelli (2016) destacan su importancia al afirmar que es una de las técnicas de investigación de más uso en el campo de las ciencias sociales y la investigación científica.

Instrumento: Según Aguilar (2016) el instrumento es un medio material que se emplea para recoger y almacenar la información, para esta investigación se utilizó el cuestionario, para la primera variable se contó con 13 interrogantes y para la segunda con 15 interrogantes, haciendo un total de 28 preguntas en el cuestionario.

La validez fue indispensable pues con el aporte de tres expertos en la investigación administrativa se pudo definir si el instrumento era válido para medir las variables en estudio, cuyos resultados fueron muy favorables.

Confiabilidad; Yuni & Urbano (2014) afirmaron que la confiabilidad de un instrumento es fundamental para definir qué tan fiable es y si los ítems logran tener coherencia al medir las variables en este sentido se realizó el estadístico del alfa de Cronbach el cual dio como conclusión que el cuestionario es altamente confiable con un índice de 0.97.

3.5. Procedimientos

El procedimiento para recolectar los datos de esta investigación comenzó enviando una carta a la empresa El Eyon SAC que pueda dar la autorización para realizar la investigación, los cuales dieron la aceptación al explicarles el propósito de este estudio. Luego se procedió a la elaboración del instrumento que fue un cuestionario, el cual se describieron las preguntas en función a las dimensiones e indicadores que propone la teoría.

Seguidamente se procedió a realizar la prueba de validez donde tres expertos validaron el cuestionario, y después pasó la prueba de confiabilidad, para ello se realizó una prueba piloto donde los resultados mostraron una alta confiabilidad del instrumento. Posteriormente se determinó un día para realizar la aplicación del cuestionario a los 20 colaboradores de la empresa El Eyon, una vez recolectada la información se procedió a procesar los datos en una hoja de cálculo de Microsoft Excel 2019 para que puedan ser analizadas e interpretados en los resultados.

3.6. Método de análisis de datos.

Para esta investigación se consideró un método inductivo hipotética (Rojas, 2015), debido a que se partió de información particular como son los datos recolectados de los empleados para sacar conclusiones útiles para el acervo científico de la administración.

Asimismo, se utilizó la estadística inferencial para comprobar las pruebas de hipótesis, por medio del coeficiente de la Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos.

Se tuvieron en cuenta principios éticos al utilizar información confiable como tesis, artículos, revistas y libros científicos los cuales, se caracteriza por ser información relevante y veraz.

Asimismo, se cumplió con las normativas de la universidad para estructurar el informe de investigación y las normas internacionales APA versión 7 para citar, referenciar y dar créditos a los investigadores por utilizar información que descubrieron. Además, no se alteraron ninguno de los datos recolectados, pues es parte de uno de los principios fundamentales como profesional la honestidad (Alvares, 2018).

IV. RESULTADOS

El objetivo general fue Determinar la relación entre Sistema de Control y la Gestión Administrativa en el área de facturación de Empresa El EYON SAC Cusco-2020.

Tabla 4

Relación de las variables sistema de control y Gestión administrativa

		Gestión Administrativa		Total	Correlación
		Nada efectiva	Poco efectiva		
Sistema de Control	Nada eficaz	8	0	8	Rho de Spearman 0.756 Significancia bilateral de 0.000
		100.0%	0.0%	100.0%	
	Poco eficaz	5	3	8	
		62.5%	37.5%	100.0%	
	Muy eficaz	0	4	4	
		0.0%	100.0%	100.0%	
Total		13	7	20	
		65.0%	35.0%	100.0%	
		100.0%	100.0%	100.0%	

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores

Interpretación: En la tabla 4 se observa una correlación de 0.756 entre las variables sistema de control y gestión administrativa, lo cual indica una correlación positiva alta, asimismo debido a que la significancia es de 0.00 menor a la espera que es de 0.05 se confirma que los datos son significativamente confiables. Asimismo, se muestra que cuando el sistema de control es de 40% la efectividad de la Gestión Administrativa es 100% nada efectiva, en cambio cuando el Sistema de control es poco eficaz en 40% la efectividad de la gestión administrativa mejora en un 37.5% a poco efectiva. Sin embargo, cuando el Sistema de control es de muy eficaz en un 20% la efectividad de la gestión es poco efectiva en un 100%, estos datos nos indica que si bien es cierto existe una variación de la variable Gestión Administrativa cuando la variable Sistema de Control se modifica, esta variación no es proporcional, siendo solo directa y positiva nada más. Esto se pudo evidenciar en la totalidad de los datos, pues del cien por ciento de la información el 65% indica que la Gestión Administrativa es nada efectiva y un 35% manifiesta que es poco efectiva. Mientras que en cuanto al Sistema de Control el 40% manifiesta que es nada eficaz y un 40% indica que es poco eficaz y un 20% expresa que es muy eficaz.

El objetivo específico N° 1: Determinar la relación que existe entre el sistema de control y la planeación en la empresa El EYON SAC Cusco-2020.

Ho: El sistema de control no se relaciona con la planeación

Hi: El sistema de control se relaciona con la planeación

Tabla 5

Relación entre sistema de control y planeación en la empresa Eyon.

		Planeación
Sistema de Control	Correlación de Spearman	,793
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	20

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación: La tabla 5, muestra un coeficiente Rho Spearman de 0.793, que indica que existe una correlación positiva alta, además el valor de significancia bilateral es de 0.000, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula que indica y se aprueba la hipótesis alternativa que afirma que el sistema de control se relaciona con la planeación en la empresa.

El objetivo específico N° 2: Determinar la relación entre el sistema de control y la organización en la empresa El EYON SAC Cusco-2020

Ho: El sistema de control no se relaciona con la organización

Hi: El sistema de control se relaciona con la organización

Tabla 6

Relación de a dimensión sistema de control con organización en la empresa El Eyon

		Organización
Sistema de Control	Correlación de Spearman	,878
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	20

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación:

La tabla 7, muestra un valor del coeficiente Rho Spearman de 0.878, que indica que existe una correlación positiva alta, además el valor de significancia bilateral es de 0.000, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la

hipótesis alternativa que afirma que el sistema de control se relaciona con la organización en la empresa.

El objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre el sistema de control y la dirección en la empresa El EYON SAC Cusco-2020.

Ho: El sistema de control no se relaciona con la dirección en la empresa

Hi: El sistema de control se relaciona con la dirección en la empresa

Tabla 7

Relación de a dimensión sistema de control y dirección en la empresa El Eyon

		Dirección
Sistema de Control	Correlación de Spearman	,815**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	20

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación: La tabla 8, muestra un valor del coeficiente Rho Spearman de 0.815, que indica que existe una correlación positiva alta, además el valor de significancia bilateral es de 0.000, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa que afirma que El sistema de control se relaciona con la dirección en la empresa.

El objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre el sistema de control y la dirección en la empresa El EYON SAC Cusco-2020.

Ho: El sistema de control no se relaciona con el control en la empresa El EYON SAC Cusco-2020

Hi: El sistema de control se relaciona con el control en la empresa El EYON SAC Cusco-2020.

Tabla 8

Relación de a dimensión sistema de control y control en la empresa El Eyon.

		Control
Sistema de Control	Correlación de Spearman	,758**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	20

Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Interpretación: La tabla 9, muestra un valor del coeficiente Rho Spearman de 0.758, que indica que existe una correlación positiva alta, además el valor de significancia bilateral es de 0.000, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa que afirma que el sistema de control se relaciona con el control de la empresa.

V. DISCUSIÓN

Definitivamente en las organizaciones a través de la historia, el talón de Aquiles siempre ha sido los sistemas de control. No obstante que por definición teórica las empresas no pueden tener buenos resultados si no se aplica de manera óptima el control, pues es una tarea que podría indicarse como natural, pues es muy bien conocido que si se encomienda una tarea o una actividad determinada a alguien es necesario que se le controle, si deseásemos garantizar y asegurar resultados positivos.

En consecuencia, en el presente estudio se ha estudiado esta variable (control) como un sistema el cual debe existir en las organizaciones de manera indefectible, pero además conocer y comprender que este sistema se relación a con la gestión administrativa de las organizaciones. En tal sentido el estudio obtuvo como resultados que las variables SC y GA se relacionan significativamente, no solo a nivel de 95% sino que incluso según los resultados de la prueba de Rho Spearman la relación es significativa a una significancia de 0.01%; puesto que el valor del coeficiente ha sido de 0.756 y la significancia bilateral se obtuvo un valor de 0.000, indicado que entre las variables existe un nivel de significancia alto positivo, es decir que estas variables están relacionadas fuertemente, a tal extremo que podría decirse que si el sistema de control mejora la gestión también mejoraría, aunque no en la misma proporción. Estos resultados son compatibles con los resultados del estudio realizado por Di Alvarado (2018), tituló a su artículo control que realizan las organizaciones y la gestión en una empresa en Lima. Su objetivo propuesto fue identificar como se relaciona el control con la gestión en la administración de una organización según los trabajadores, el tipo de investigación usada fue aplicada, el nivel de investigación es descriptivo, definiendo como diseño el descriptivo correlacional y con un enfoque cuantitativo, por ello se consideró a una muestra de 120 empleados. También se consideró la encuesta como técnica y los instrumentos para recolectar datos fueron los cuestionarios, se terminó concluyendo que existe relación directa significativa entre el control y la gestión administrativa a un nivel de significancia menor a 0.01 y un Rho de 0.735. Incluso como se puede observar el valor obtenido del coeficiente es muy similar siendo que el del presente estudio lo supera en algunos puntos. Lo importante de esta similitud de resultados es que

ambos estudios arriban a que estas dos variables se relacionan significativamente, indicando de que a partir de la modificación o mejora del sistema de control se puede mejorar la gestión administrativa, de igual manera se sabe que de no mejorar el control, jamás se puede mejorar significativamente la gestión en las organizaciones. También es compatible el estudio con los resultados logrados por Criollo (2018), su tesis fue nombrada el Control y la Gestión Administrativa en Portillo. El objetivo de su estudio fue encontrar como se relaciona el control con la gestión administrativa, con un tipo de investigación aplicada un nivel y diseño descriptivo correlacional, utilizando como muestra a 34 colaboradores y aplicándoles un cuestionario para medir ambas variables llegó a la conclusión que la relación entre el control y la gestión es significativa con un nivel de significancia menor a 0.01 y un índice de correlación de Pearson de 0,855, indicando una correlación positiva alta. Sin embargo, la prueba aplicada no es la misma, pues ha utilizado el coeficiente R de Pearson, coeficiente utilizado para pruebas paramétricas y cuyos calores son valores numéricos, es por ello que cabe una reflexión es posible que el autor haya trabajado valores de las variables y sus indicadores porcentuales, pero que de allí a valore absolutos, de ninguna manera se puede generalizar como se hacen en las pruebas paramétricas.

De otro lado el autor Delgado, (2019) también realizó una investigación que se tituló la gestión administrativa y el sistema de control en una empresa Cajamarquina. Para ello se puso como meta encontrar la relación entre la gestión administrativa y el sistema de control, el tipo de investigación fue descriptiva - correlacional de corte transversal. Para ello también utilizó una muestra conformada por 51 trabajadores, a quienes se les pidió que llenaran un cuestionario para poder medir la relación en base a la percepción de los trabajadores. Gracias a ello, se pudo concluir que existe relación muy significativa dado que la significancia es menor a 0.005 y además debido a que el índice de Rho de spearman fue de 0.84 demuestra que la relación es positiva alta, la prueba de la hipótesis se obtuvo empleando la correlación de Rho de Spearman. Como se observa este estudio también ha utilizado la prueba de Rho de Spearman que sería lo correcto y este autor también obtiene valores muy similares a los obtenidos en el presente estudio, ratificando el trabajo realizado y confirmando los valores de correlación obtenidos por el autor. Alvares y Villanes,

(2018) también desarrollaron una investigación denominada control interno y gestión administrativa en una organización de Huancayo. En ese sentido se propuso describir como objetivo determinar cómo es la relación del Control en la Gestión de administración. Usando como diseño investigativo una no experimental, debido al momento de recolección de datos transversal y también de nivel correlacional, de tipo aplicada, También utilizó como tamaño de muestra a 103 servidores, en ese sentido fue importante aplicar la encuesta con su instrumento el cuestionario se termina concluyendo que existe una relación directa y significativa entre el control y la Gestión Administrativa. Asimismo, se aplicó la prueba de t de student como estadístico inferencial el resultado fue de 4.64 mucho mayor al nivel de confianza del 1.96 lo cual se decide rechazar la hipótesis nula y terminar aceptando la de investigación confirmando la relación de ambas variables. Otro aspecto que llama la atención en este estudio es que el autor ha utilizado la prueba con el valor de t de student, hecho que no se podría comprender de manera certera, pues esta prueba se realiza y aplica en otras condiciones y para otros fines, por lo que este estudio si bien llega a la misma conclusión, no se puede tomar certeramente, pues el procedimiento de comprobación no es el mismo utilizado por el presente estudio.

Estrada, (2017), en su tesis Control Interno y Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate, 2017. Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el Control Interno y Gestión Administrativa según los colaboradores de la municipalidad distrital de Ocongate. Se concluye que existe relación directa y significativa entre el control interno y la gestión administrativa. Lo que se demuestra con el estadístico Chi Cuadrado de Pearson. De la misma manera es compatible con los resultados obtenidos en el presente estudio. Otro de los aspectos importantes logrados en el presente estudio es que se hicieron pruebas por cada dimensión de la Gestión administrativa para compararla con la variable independientes que es el Sistema de control, este aspecto se obtuvo los siguientes resultados: en la tabla 4, se muestra que a un nivel de 95% de nivel de confianza, la variable Sistema de Control presenta un valor del coeficiente Rho Spearman de 0.793, que indica que existe una correlación positiva alta, además el valor de significancia bilateral es de 0.000, valor muy inferior al valor de 0.05, que es el valor mínimo esperado, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula que

indica que El sistema de control no se relaciona con la planeación en la empresa y se aprueba la hipótesis alternativa que afirma que El sistema de control se relaciona con la planeación en la empresa. Esto nos permite percibir que no solo existe correlación entre las variables, sino lo más importante que la variable independiente se relaciona significativamente con la dimensión de planeación de la Gestión Administrativa, finalmente esto nos demuestra la afirmación de George Terry quien indicaba que la planeación y el control son dos elementos del proceso administrativo que actúan y funcionan como siameses, es decir que no hay control sin planificación o viceversa no hay planificación sin control. De la misma manera se encontró también La tabla 4, muestra que a un nivel de 95% de nivel de confianza, la variable Sistema de Control muestra un valor del coeficiente Rho Spearman de 0.878, que indica que existe una correlación positiva alta, además el valor de significancia bilateral es de 0.000, valor muy inferior al valor de 0.05, que es el valor mínimo esperado, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula que indica que El sistema de control no se relaciona con la organización en la empresa y se aprueba la hipótesis alternativa que afirma que El sistema de control se relaciona con la organización en la empresa.

Un aspecto digno de discusión es la relación del SC con la organización, puesto que el ámbito de la GA en el área de control es organizar, establecer instrumentos de gestión así como implementar técnicas y procedimientos relacionados con dar orden a las actividades y promover el funcionamiento debidamente sistematizado y ordenado de las actividades, estas deben ser supervisadas coherentemente, es allí donde el sistema de control interviene para garantizar resultados óptimos, por otro lado también se obtuvo resultados muy importante en esta relación así tenemos que valor del coeficiente Rho Spearman de 0.878, que indica que existe una correlación positiva alta, además el valor de significancia bilateral es de 0.000, valor muy inferior al valor de 0.05, que es el valor mínimo esperado, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula. Lo mismo ocurrió con la dirección y la misma dimensión de control, es decir el Sistema de control se relaciona transversalmente con todas las áreas y tareas del proceso de administrativo que la gestión pone a la práctica y busca alcanzar excelentes resultados, pero sin embargo esto no es aplicado de manera real y efectiva por las organizaciones en su gran mayoría.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto objetivo genera se concluye que a un nivel de confianza de 99.99% el valor de correlación es de Rho Spearman es de 0.756, que indica una correlación alta positiva de las variables, y el valor de significancia bilateral es de 0.000 valor menor al valor de 0.05 que es el valor mínimo esperado, además la misma prueba indica que existe incluso una correlación significativa hasta en el nivel 0.01 bilateral.
2. Con respecto al primer objetivo específico se concluye que existe una correlación positiva alta entre la variable Sistema de control y la dimensión planeación de la gestión administrativa, puesto que el valor del coeficiente Rho Spearman es 0.793, que indica que existe una correlación positiva alta, además el valor de significancia bilateral es de 0.000, valor muy inferior al valor de 0.05, que es el valor mínimo esperado.
3. Con respecto al segundo objetivo específico se concluye que a un nivel de 95% de nivel de confianza, la variable Sistema de Control muestra una relación significativa alta con la dimensión organización, pues el valor del coeficiente Rho Spearman de 0.878, indica que existe una correlación positiva alta, además el valor de significancia bilateral es de 0.000, valor muy inferior al valor de 0.05, que es el valor mínimo esperado, muestra que el sistema de control se relaciona de manera positiva alta con la dimensión organización.
4. Con respecto al tercer objetivo específico se concluye que existe una correlación significativa alta de la variable Sistema de Control con la dimensión dirección de la gestión administrativa, puesto que se obtuvo un valor de coeficiente Rho Spearman de 0.815, que indica que existe una correlación positiva alta, además el valor de significancia bilateral es de 0.000, valor muy inferior al valor de 0.05, que es el valor mínimo esperado.
5. Con respecto al cuarto objetivo específico se concluye que con un valor del coeficiente Rho Spearman de 0.758, que indica que existe una correlación positiva alta, entre la variable Sistema de Control y la dimensión de control en la gestión administrativa.

VII. RECOMENDACIONES

En primer lugar, se recomienda a la empresa que, de acuerdo con los resultados de correlación, intensifique la mejora del sistema de control de la empresa a fin de buscar que la gestión administrativa pueda mejorar ostensiblemente que redunde en resultados óptimos y el incremento de la productividad en la empresa.

Del mismo modo conociendo que existe una correlación significativa entre el variable sistema de control y la planeación de la gestión administrativa, es importante que se mejore los mecanismos del sistema de control para supervisar la ejecución de los planes a corto, mediano y largo plazo para mejorar la gestión administrativa en cada área de la organización.

Con respecto a la relación del sistema de control con la dimensión organización, se recomienda establecer mecanismos de verificación permanente de las relaciones jerárquicas y el cumplimiento de los manuales y reglamentos, a fin de mejorar la gestión administrativa en su conjunto.

Respecto a la relación del Sistema de control con la dirección de la gestión administrativa, se recomienda establecer mecanismos de verificación constante de la comunicación, liderazgo y motivación de los colaboradores por parte de los responsables de la dirección en los diversos niveles jerárquicos de la organización. Para mejorar la gestión administrativa en general.

Respecto al sistema de control y el control administrativo, se recomienda generar programas de seguimiento de todos y cada uno de los elementos e instrumentos de gestión a fin de visualizar concurrentemente el cumplimiento de las normas de control interno que mejore en forma sustancial la optimización de los resultados.

REFERENCIAS

- Arias, M. (2018). Los Sistemas de Control. *Cofín Habana*, 12, (2), 319-336. <https://www.researchgate.net/project/Tendencias-de-la-administracion>
- Arias, J. Villasis, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2),201-206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Arriaga, F. Martínez, E. Ávalos, D. y Gutiérrez, A (2018). La gestión administrativa en las microempresas de Arandas, Jalisco, México. *Ra Ximhai*, 14(3),17-28. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46158064001>
- Alvares, X. y Villanes, F. (2018) *Control Interno de la Gestión Administrativa de las Municipalidades de la Provincia de Huancayo 2016-2017*, [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú] http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5060/T010_7007729_8_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Dialnet*, 7(2), 122-149. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Asensio, P. (2012). *El libro de la gestión municipal: Claves del éxito para políticos y directivos locales*. Ediciones Díaz de Santos.
- Bolaño, Y., Vivas, E. y Hernández, E. (2019). *Procedimiento para el fortalecimiento del sistema de control interno*. *Folleto Gerenciales*, 23(3), 137-147. <https://folletosgerenciales.mes.gob.cu/index.php/folletosgerenciales/article/view/210>
- Cahuana, H. (2019). *Control Interno y la Gestión Administrativa en el área de administración de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani - cusco 2017*. [Tesis, Universidad Andina del Cusco]. http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2652/1/Hermenegilda_Tesis_bachiller_2018.pdf
- Carrillo, A. (2015). *Población y Muestra*. RI UAEMex, <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Cuela, G. (2017). *Sistema de Control Interno en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco: Situación actual y posibilidades 2017*. [Tesis posgrado, Universidad San Antonio Abad de Cusco]. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/2926/253T20171052.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Criollo, V. (2018), *Control Interno y la Gestión Administrativa de la Gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2018*, [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa] http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/132/1/tesis_virginia.pdf
- Cobo, E. (2017). Análisis de la Gestión Administrativa en el Control Presupuestario del Sistema Educativo de Ecuador: El Caso de Estudio de

- la Dirección Distrital 13d08 Pichincha. *Revista Didáctica y educación*, 9 (1), 81-101. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6595070>
- Delgado, C. (2019). *Gestión administrativa y sistemas de control interno en la unidad de Gestión Educativa local San Pablo - Cajamarca, 2019*, [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio ucv. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30236/Delgado_SCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Águila, M. (2016). *Técnicas e Instrumentos de recolección de datos*. Venezuela. <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15>
- Dilemas Contemporáneos: *Educación, política y valores*, 7 (60), 1-21. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/issue/view/48>
- Di Alvarado, L. (2018). *Control interno y Gestión Administrativa según el personal del Ministerio Público - Lima, 2018*, [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio ucv https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28424/Alvarado_OL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estela, M. (2021). *Concepto de Gestión Administrativa Última edición: 27 de agosto de 2021*. <https://concepto.de/gestion-administrativa/#ixzz6vAFwfOhl>
- Estrada, A. (2017). *Control Interno y Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate, 2017*, [Tesis de pregrado, Universidad San Antonio Abad de Cusco]. Repositorio ucv. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4558>
- Gonzales, R. (2017). La implementación de los Sistemas de Control de Gestión en las empresas de nueva creación: una revisión de la Literatura. *Contabilidad y Negocios*, 12(23), 18-95 <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/19352>
- Guzmán, K. y Vera, M. (2015). *Control Interno como parte de la Gestión Administrativa y Financiera de los Centros de atención y cuidado diario, caso: centro de atención y cuidado diario el pedregal de Guayaquil – Ecuador*, [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Guayaquil]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9947/1/UPS-GT001072.pdf>
- Galarza, M. y Mora, J. (2021). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos – Ecuador. *Revista Dilemas contemporáneos*, 7(60), 1-20, <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2154>
- Hernández, M. (2017). Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño: conceptos básicos como marco para la investigación. *Ciencia y Sociedad*, 42(1), 111-124. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87050902009>

- Hernández, O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad Contable FACES*, 19(33), 15-41. <http://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>
- Hernández, S. y Mendoza, T. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.
- López, P. y Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. UAB.
- Masaquiza, T. y Palacios, A. (2021). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica Uisrael*, 7 (3), 51-64. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2021.305>
- Moreno, P., Robles, G., y Arandia, J. (2019). Sistema de control interno y profesionalización de los servidores públicos en Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 40, 1-17. <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1359>
- Murillo, L. (2019). Sistema de control interno con enfoque en la ISO 9001: 2015 en la bananera Monterrey. *Revista Arbitraria Interdisciplinaria*, 4 (2), 241-264. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i2.474>
- Nunuy, N., Adhi, A., y Poppy, S. (2021). Effect of Employee Competence and Internal Control Systems on Accounting Information Quality of the Local Government in West Java region. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(1), 146-154. <http://doi.org/10.5281/zenodo.3774595>
- Pacheco, J. (2021). *¿Qué es la Gestión Administrativa?* <https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>
- Paima, R. (2019). Caracterización del control interno y la gestión de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016. *In Crescendo*, 9(4), 649-665. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2098>
- Pérez, R. (2018). *Gestión administrativa de los procedimientos sancionadores y de revisión*. Editorial E-learning S.L. <https://n9.cl/ou4xa>
- Quinaluisa, N. Ponce, V. Muñoz, S. Ortega, X. y Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=es
- Riffo, R (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos, Lima, 2019. *Redalyc*, 42(1),111-124. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5636/563662173010/index.html>
- Rodríguez, D. (2018) *Investigación básica: características, definición, ejemplos*. <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>. Copiar cita

- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista Electrónica de Veterinaria*, 16(1), 1-14. <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Salazar, D. Díaz, V. Benalcázar, L. y Acuña, J. (2018). Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador). *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 14(1), 213. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2018000100002>
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F. y Herrera, J. (2017). The internal control as an indispensable tool for an efficient financial and accounting management in the banana companies of the canton Machala (Ecuador). *Revista Espacios*, 39(3), 30-43. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Vega, L., y Nieves, A. (2016). *Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno*. *Ciencias Holguín*, 22(1), 1-19. 7007.pdf <http://www.redalyc.org/pdf/1815/18154357>
- Yuni, J y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar*. *Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Editoriales brujas. <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Sistema de control y gestión administrativa en el área de facturación de la empresa El Eyon SAC Cusco, 2020						
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>Problema General ¿Cómo se relaciona el Sistema de Control y Gestión Administrativa en el área de facturación de la Empresa El EYON SAC Cusco-2020?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre Sistema de Control y Gestión Administrativa en el área de facturación de Empresa El EYON SAC Cusco-2020.</p>	<p>Hipótesis General El Sistema de Control se relaciona con la Gestión Administrativa en el área de facturación de Empresa El EYON SAC Cusco-2020. El Sistema de Control no se relaciona con la Gestión Administrativa en el área de facturación de Empresa El EYON SAC Cusco-2020.</p>	<p>Variable 01 Sistema de Control</p>	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgo</p> <p>Información y comunicación</p>	<p>Filosofía de la dirección, integridad y valores éticos. Estructura organizacional. Administración del recurso humano. Asignación de autoridad y responsabilidad. Planeación de la administración de riesgos. Identificación de riesgos. Controles para las tecnologías de información y comunicaciones. Funciones y características de la información. Flexibilidad al cambio.</p>	<p>Tipo de Inv. Investigación Básica</p> <p>Diseño de Inv. El diseño fue no experimental, transversal y correlacional</p> <p>Población: 20 trabajadores de la empresa El Eyon SAC.</p> <p>Muestra: 20 trabajadores de la empresa El Eyon SAC.</p> <p>Escala: Ordinal</p>

<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona el sistema de control y la planificación en la empresa El EYON SAC Cusco-2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona el sistema de control y la organización en la empresa El EYON SAC Cusco-2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona el sistema de control y la dirección en la empresa El EYON SAC Cusco-2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona el sistema de control y el control en la empresa El EYON SAC Cusco-2020?.</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sistema de control y la planificación en la empresa El EYON SAC Cusco-2020</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sistema de control y la organización en la empresa El EYON SAC Cusco-2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sistema de control y la dirección en la empresa El EYON SAC Cusco-2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sistema de control y el control en la empresa El EYON SAC Cusco-2020</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>El sistema de control se relaciona con la planificación en la empresa El EYON SAC Cusco-2020. El sistema de control no se relaciona con la planificación en la empresa El EYON SAC Cusco-2020.El sistema de control se relaciona con la dirección en la empresa El EYON SAC Cusco-2020. El sistema de control no se relaciona con la dirección en la empresa El EYON SAC Cusco-2020. El sistema de control se relaciona con el control en la empresa EYON SAC Cusco-2020. El sistema de control no se relaciona con el control en la empresa El EYON SAC Cusco-2020.</p>	<p>Variable 02</p> <p>Gestión</p> <p>Administrativa</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Metas.</p> <p>Acciones.</p> <p>Procedimientos.</p> <p>Niveles jerárquicos.</p> <p>Presupuesto asignado.</p> <p>Recursos humanos</p> <p>Liderazgo.</p> <p>Motivación.</p> <p>Comunicación y negociación.</p> <p>Clima laboral.</p> <p>Evaluación del desempeño.</p> <p>Medición de los objetivos.</p>	
---	--	--	--	---	---	--

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ESCUELA DE PREGADO ADMINISTRACIÓN, CUESTIONARIO DE SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: "SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA EL EYON SAC CUSCO-2020" Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre Mujer

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
4	3	2	1	0

PREGUNTAS					
SISTEMA DE CONTROL	S	CS	AV	PV	N
Ambiente de control	4	3	2	1	0
Filosofía de la dirección, integridad y valores éticos.					
1. ¿En la empresa desarrollan un ambiente con principios de integridad y valores éticos que deben regir en la institución?					
2. ¿La organización ante un evento no ético, los trabajadores saben cómo actuar?					
3. ¿En la empresa existe independencia como: libertad, autonomía y capacidad de tomar decisiones entre el jefe y un colaborador?					
Estructura Organizacional					
4. ¿En la empresa se establecen estructuras organizacionales y responsabilidades apropiadas a todo nivel?					

Administración del recurso humano.					
5. ¿En la organización se evalúa medidas de desempeño, incentivos y sanciones en el cumplimiento de las funciones designadas?					
Evaluación de riesgo					
Asignación de autoridad y responsabilidad.					
6. ¿En la empresa ocurren eventos o cambios que afectan adversamente el cumplimiento de los objetivos?					
Planeación de la administración de riesgos.					
7. ¿En la organización se evalúa los cambios en los modelos de gestión, políticos, tecnológicos e institucionales que afectan el cumplimiento de los objetivos?					
8. ¿Especifica sus objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos?					
Identificación de riesgos.					
9. ¿Una vez identificados los riesgos incorporan mecanismos efectivos para gestionar adecuadamente?					
Información y comunicación					
Controles para las tecnologías de información y comunicaciones.					
10. ¿Cuenta con sistemas de información eficiente para reflejar informes sobre la gestión?					
11. ¿Obtiene y genera información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno?					
Funciones y características de la información.					
12. ¿Permite comunicación con otras entidades del estado, proveedores, auditores externos y otros para mejorar el control interno y los resultados de la empresa?					

Flexibilidad al cambio.					
13. ¿Tiene actualizada el portal de información?					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	S	CS	AV	PV	N
Planeación	4	3	2	1	0
Metas					
14. ¿En la empresa se define los lineamientos generales dentro de los periodos establecidos?					
Acciones					
15. ¿Para establecer los lineamientos generales en la organización convocan a las diferentes áreas a participar?					
Procedimientos					
16. ¿Los lineamientos de la empresa El Eyon SAC están considerados dentro del plan estratégico?					
Organización					
Niveles jerárquicos					
17. ¿Las funciones de cada gerencia están en función de las especializaciones de los colaboradores?					
18. ¿Las funciones se designan en función de la jerarquía de cada gerencia?					
Presupuesto asignado					
19. ¿El trabajo que se ejecuta en cada gerencia de la empresa es armonizado y coordinado?					
Recursos Humanos					
20. ¿La organización socializa las funciones de cada gerencia para una mejor aplicación?					
Dirección					
Liderazgo					
21. ¿Las decisiones de la empresa se toman en el directorio?					

Motivación					
22. ¿La dirección motiva a los colaboradores con diferentes incentivos según los logros?					
Comunicación y negociación.					
23. ¿Los acuerdos tomados en el directorio son comunicados y socializados en cada área?					
24. ¿El liderazgo empleado por los directivos impulsa a trabajar en equipo?					
Control					
Clima laboral					
25. ¿El control de los servicios brindados en la empresa El Eyon SAC es sistematizado y estandarizado?					
Evaluación del desempeño.					
26. ¿Luego de cada evaluación se capacita a los colaboradores?					
27. ¿Se corrigen las observaciones encontradas en cada monitoreo ejecutado?					
Medición de los objetivos.					
28. ¿Los objetivos de la empresa son compartidos con las líneas de supervisión?					

ANEXO 3

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – ESPECIALISTA 1 FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA EL EYON SAC CUSCO-2020

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Alquipa Llavilla, Yamilet Paola
Bach. Castañeda Quiroz, Justina

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables objeto de estudio.

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Centro de Trabajo: Universidad Cesar Vallejo-UCV

Formación profesional: Lic. Administración



Firma

Fecha: 26 de julio de 2021

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE SISTEMA DE CONTROL

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA EL EYON SAC CUSCO-2020

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Aiquipa Llavilla, Yamilet Paola

Bach. Castañeda Quiroz, Justina

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables objeto de estudio.

4. DATOS DEL EXPERTO:

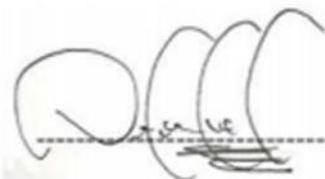
Nombres y apellidos: Abraham José García Yovera

DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Centro de Trabajo: Universidad Cesar Vallejo-UCV

Formación profesional: Lic. Administración



Fecha: 26 de julio de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – ESPECIALISTA 2

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA EL EYON SAC CUSCO-2020

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Aiquipa Llavilla, Yamilet Paola

Bach. Castañeda Quiroz, Justina

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: José G. Linares Cazola

DNI 61674876

Grado académico: Doctor

Centro de Trabajo: UCV

Firma:



Dr. José G. Linares Cazola
DOCENTE UCV.

Fecha: 26 de julio de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE SISTEMA DE CONTROL

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA EL EYON SAC CUSCO-2020

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Alquipa Llavilla, Yamilet Paola

Bach. Castañeda Quiroz, Justina

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: José G. Linares Cazola

DNI 61674876

Grado académico: Doctor

Centro de Trabajo: UCV

Firma:


Dr. José G. Linares Cazola
DOCENTE UCV.

Fecha: 26 de julio de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – ESPECIALISTA 3

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA EL EYON SAC CUSCO-2020

1.2 Investigador (a) (es):

Bach. Aiquipa Llavilla, Yamilet Paola

Bach. Castañeda Quiroz, Justina

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio.

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: Giovani Noemí Bermúdez García

Grado académico: Magister

DNI: 32888406

Centro de Trabajo:

Universidad César Vallejo

Firma:



Fecha: 26 de julio de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE SISTEMA DE CONTROL

5. DATOS GENERALES:

5.1 Título Del Trabajo De Investigación:

SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA EL EYON SAC CUSCO-2020

5.2 Investigador (a) (es):

Bach. Aiquipa Llavilla, Yamilet Paola

Bach. Castañeda Quiroz, Justina

6. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

7. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio.

8. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: Giovani Noemí Bermúdez García

Grado académico: Magister

DNI: 32888406

Centro de Trabajo:

Universidad César Vallejo

Firma:



Fecha: 26 de julio de 2021

ANEXO 4 FIABILIDAD

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	28

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
1. ¿En la empresa desarrollan un ambiente con principios de integridad y valores éticos que deben regir en la institución?	2,4000	,69921	10
2. ¿La organización ante un evento no ético, los trabajadores saben cómo actuar?	2,6000	,84327	10
3. ¿En la empresa existe independencia como: libertad, autonomía y capacidad de tomar decisiones entre el jefe y un colaborador?	2,4000	,96609	10
4. ¿En la empresa se establecen estructuras organizacionales y responsabilidades apropiadas a todo nivel?	2,9000	,99443	10
5. ¿En la organización se evalúa medidas de desempeño, incentivos y sanciones en el cumplimiento de las funciones designadas?	2,6000	1,07497	10

6. ¿En la empresa ocurren eventos o cambios que afectan adversamente el cumplimiento de los objetivos?	1,8000	1,13529	10
7. ¿En la organización se evalúa los cambios en los modelos de gestión, políticos, tecnológicos e institucionales que afectan el cumplimiento de los objetivos?	2,4000	,96609	10
8. ¿Especifica sus objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos?	2,5000	,84984	10
9. ¿Una vez identificados los riesgos incorporan mecanismos efectivos para gestionar adecuadamente?	2,5000	,97183	10
10. ¿Cuenta con sistemas de información eficiente para reflejar informes sobre la gestión?	2,5000	1,08012	10
11. ¿Obtiene y genera información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno?	2,4000	,84327	10
12. ¿Permite comunicación con otras entidades del estado, proveedores, auditores externos y otros para mejorar el control interno y los resultados de la empresa?	2,6000	,84327	10
13. ¿Tiene actualizada el portal de información?	2,3000	1,05935	10
14. ¿En la empresa se define los lineamientos generales dentro de los periodos establecidos?	2,5000	,97183	10

15. ¿Para establecer los lineamientos generales en la organización convocan a las diferentes áreas a participar?	2,5000	,84984	10
16. ¿Los lineamientos de la empresa El Eyon SAC están considerados dentro del plan estratégico?	2,6000	,96609	10
17. ¿Las funciones de cada gerencia están en función de las especializaciones de los colaboradores?	2,6000	,84327	10
18. ¿Las funciones se designan en función de la jerarquía de cada gerencia?	2,7000	,94868	10
19. ¿El trabajo que se ejecuta en cada gerencia de la empresa es armonizado y coordinado?	2,6000	,84327	10
20. ¿La organización socializa las funciones de cada gerencia para una mejor aplicación?	2,7000	,82327	10
21. ¿Las decisiones de la empresa se toman en el directorio?	2,8000	1,03280	10
22. ¿La dirección motiva a los colaboradores con diferentes incentivos según los logros?	2,3000	,82327	10
23. ¿Los acuerdos tomados en el directorio son comunicados y socializados en cada área?	2,6000	,84327	10
24. ¿El liderazgo empleado por los directivos impulsa a trabajar en equipo?	2,2000	1,03280	10
25. ¿El control de los servicios brindados en la empresa El Eyon SAC es sistematizado y estandarizado?	2,2000	,78881	10

26. ¿Luego de cada evaluación se capacita a los colaboradores?	2,7000	,94868	10
27. ¿Se corrigen las observaciones encontradas en cada monitoreo ejecutado?	2,7000	,94868	10
28. ¿Los objetivos de la empresa son compartidos con las líneas de supervisión?	2,5000	1,17851	10

ANEXO 05
CARTA DE EMPRESA



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Cusco, 3 de mayo del 2021

Asunto:

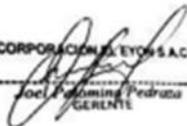
Autorización de ejecución de tesis

De nuestra consideración:

Mediante la presente, Yo **JHOEL PALOMINO PEDRAZA** gerente general de la empresa **CORPORACIÓN EL EYON SAC** con centro de operaciones en la ciudad de Cusco, autorizo la ejecución del proyecto de tesis titulado **“SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA EL EYON SAC CUSCO-2020”** llevado a cabo por la **Srta. YAMILET PAOLA AIQUIPA LLAVILLA** identificado con DNI 72439281 y la **Srta. JUSTINA CASTAÑEDA QUIROZ** identificado con DNI 43769219 para obtener el título profesional en Administración en la Universidad Cesar Vallejo.

Extendemos la presente constancia a solicitud de los interesados, para fines académicos.

Atentamente.


CORPORACIÓN EL EYON S.A.C.
Joel Palomino Pedraza
GERENTE

ANEXO 6

BASE DE DATOS

N° Enc.	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO																											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	3	v	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	4	1	3	2	3	2	2	3	2	3	4	1	2	2	1	1	2	3	1
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3
4	1	2	2	1	1	0	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1
5	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	3	3
6	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
9	2	1	1	3	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	1
10	3	3	3	4	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
11	2	1	1	1	1	2	2	1	2	0	1	0	0	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2
12	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	1	3	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2
14	2	0	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	4	1	2	3	3	2	2	4	2	0	2	3	1	3	2	3
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2
16	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	4	1	1	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2
18	3	1	2	4	4	1	2	3	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3
19	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2	2	3
20	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3