



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Control administrativo y eficiencia en el departamento de
tesorería de la empresa Consorcio Carolina SAC Lima 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Santamaría Cáceres, Jennifer Julia (ORCID: 0000-0002-1602-1725)

ASESORA:

Mg. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

La realización de este proyecto va dedicado a mis padres quienes son el motivo principal en mi vida para alcanzar lo que hasta ahora he logrado. Su fortaleza persistencia y amor me han enseñado a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos, mis sobrinos y familia en general. También dedico este trabajo a mis ángeles Tía Lola y hermana Janeth que en paz descansen, sé que en momentos de agobio y declive desde el cielo me guían, me cuida, me dan fuerzas para poder seguir cumpliendo mis objetivos.

Para ellos este proyecto, que sin ellos, no se hubiese acontecido.

Agradecimiento

Comienzo estas líneas agradeciendo a dios por todo lo que me brinda día a día, salud y amor.

Porque siempre me brindo conocimiento y perseverancia en los momentos más difíciles. A mis hermanos, porque cada recuerdo es atesorado y porque los sueños proyectados al plano de la realidad motivan a otros tantos, porque somos un ejemplo de convivencia y amor. Agradezco de forma sensata de la asesor especialista Maurtua Gurmendi Luzmila por su valiosa colaboración y sus consejos a lo largo del desarrollo de mi investigación. Agradezco a la universidad Cesar Vallejo, a la facultad de ciencias empresariales, y de manera especial a la escuela de administración por brindarme los conocimientos necesarios para poder aplicarlos en la realización de esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Población, muestra, muestreo	21
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
3.4 Procedimiento.....	23
3.5 Método de análisis de datos.....	23
3.6 Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	30
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	37

RESUMEN

El objetivo fue determinar el grado de relación entre el control administrativo y la eficiencia en el departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina S.A.C., Lima, 2017. Las teorías que sustentan la investigación de control administrativo se realizaron en base al autor Robbibs y Decenzo (2009) consta en monitorear las actividades a fin de preveer que se cumplan los planes establecidos y corregir desviaciones que lo limiten e impidan el logro de los objetivos trazados y la eficiencia con la definición de Ramírez (2009) quien nos dice que debe ser estudiada para comprender su naturaleza y la importancia que tiene en el proceso de racionalización administrativa. La investigación aplicada es de tipo descriptiva correlacional con diseño no experimental, de corte transversal. Para poder obtener los datos se aplicó el instrumentos de recolección de datos: cuestionario a los trabajadores del área de tesorería de la empresa Consorcio Carolina y la encuesta como técnica de recolección de información; la población lo conforme los 30 trabajadores de la empresa Consorcio Carolina, siendo la muestra censal por la representatividad del tamaño de la población, la validez del contenido del instrumento que mide la eficiencia del cuestionario, fue evaluado por 3 expertos dando como resultado conforme. De acuerdo al análisis inferencial sé que concluye que existe relación entre el control administrativo y la eficiencia en el departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina S.A.C. , Lima, 2017 que dio como resultado 0, xxx; de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman , la significancia asumida es de 0.xxx siendo rechazada la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis H1 el control administrativo se relaciona con la eficiencia en el departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina, Lima, 2017.

Palabras clave: Control, eficiencia, procesos, administración. Gestión

ABSTRACT

The objective was to determine the degree of relationship between administrative control and efficiency in the Department of Treasury of the company Consortium Carolina S.A.C., Lima, 2017. The theories supporting the research of administrative control were carried out in base to the author Robbins and Decenzo (2009) consists of monitoring activities in order to provide that compliance with established plans and correct deviations that limit it and prevent the achievement of objectives and efficiency with the definition of Ramírez (2009), who tells us that it should be studied to understand its nature and the importance that has in the administrative rationalization process. Applied research is descriptive correlational nonexperimental design of cross-section. To obtain the data was applied to the data collection instruments: questionnaire to workers in the area of Treasury the company Consortium Carolina and the survey as recol technique... According to the inferential analysis I know that he concludes that there is relationship between administrative control and efficiency in the Department of Treasury of the company Consortium Carolina S.A.C., Lima, 2017 which resulted in 0, xxx; According to the Rho Spearman's rank correlation coefficient, assumed significance is 0.xxx being rejected the null hypothesis (H0) and accepted the hypothesis H1 administrative control is related to efficiency in the Department of Treasury of the company Carolina Consortium, Lima, 2017.

Keywords: efficiency, Control, management, proces

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado y altamente competitivo de hoy, se requiere un control adecuado de los productos y servicios, ya que juegan un papel vital en el logro de los objetivos de la empresa. La eficiencia es una cualidad de una entidad que desarrolla y obtiene el personal o los recursos humanos que integran la organización. Si definiéramos el término eficiencia, se puede decir que está logrando mayores resultados con el mínimo de recursos. Las actividades de control que realicen las empresas dependerán de la planificación, organización, gestión que establezcan las organizaciones. El gerente tendrá la tarea de supervisar la consecución de los objetivos de acuerdo con los objetivos de la empresa. Todos los directivos deben participar en la función de control y, por tanto, verificar la eficacia de su actividad administrativa. La supervisión favorece el logro de los resultados planteados en la planificación, es una herramienta importante para lograr la eficiencia en los controles administrativos y la efectividad de los planes y programas.

En conclusión, podemos informar que la eficiencia debe aplicarse en todas las fases del proceso administrativo, y que de ella dependerá la competitividad del directivo y su preparación para que los objetivos marcados para un adecuado control administrativo se logren de manera eficiente. Hoy en el país, el control regula las actividades de las instituciones públicas y privadas, en el caso público se basa en regularizaciones y está encomendado a auditoría o al grupo de control gubernamental que regula las actividades de los distintos organismos estatales, en el caso privado se deriva de las normas que cada uno de ellos establece conjuntamente con sus propias áreas de control interno o auditoría, si hablamos de eficiencia el propio trabajador está obligado a generar eficiencias para cumplir con su contrato de trabajo de Productividad y Competitividad del Trabajo, las empresas para incrementar sus ganancias derivan recursos para hacer más eficientes sus actividades, para ello es necesario medir el desempeño laboral, comparar resultados y corregir desviaciones.

En un contexto internacional, Osorio (2014) señala la importancia del control en los procesos administrativos en las instituciones educativas privadas, para el correcto funcionamiento de las divisiones corporativas y por ende para el logro de la meta entre el período de tiempo especificado, la importancia de la correspondiente control en cada centro educativo, aunque no sea una empresa productora o distribuidora que brinde un servicio y como tal debe tener clara misión, visión y metas.

Esto no sirve para disponer estándares de medida para comprobar las actividades y corregir los errores que se presentan logrando que lo correcto llegue a su plenitud y que se maximicen las utilidades que desea la compañía.

Guerra (2019) expresa la finalidad de determinar el impacto de tecnología de información en la aplicación de técnicas de auditoría en el control administrativo la información, se concibió como un resumen de campo, de forma descriptivo no experimental.

Los resultados obtenidos permitieron deducir que las empresas no utilizan el conjunto de técnicas de sistema de información para adaptarse a las funciones administrativas, así como la no aplicación de técnica de auditoría en el control administrativo en dichas Pequeña y medianas empresas los equipos de informática no se encuentran interconectados en redes .Esto genera el retazo de captar el control de los procesos administrativos de una manera eficiente. Por lo que se recomienda estimar periódicamente el control interno del personal con instrucción técnica y potencial profesional adecuada, conjuntamente el funcionario debe verificar utilizando todos los elementos que le permitan cerciorarse de una afirmación financiera adecuada, estableciendo procedimientos de control y de supervisión efectivas.

Avellon (2015) Analiza la importancia de la eficiencia técnica que permite contribuir a mejorar el cambio productivo de la gestión administrativa tributaria obteniendo resultados positivos para la gestión administrativa de la Comunidad Autónoma Española. Es por ello que promoviendo el ascenso de la coacción superficial y talento entre las administraciones; va mejorando sus resultados de eficiencia y productividad, el diagnóstico de eficiencia en efecto, podría colaborar

a reformar la eficiencia y por ende a la modernización de la Administración Pública que es una estrategia descriptiva que se puede aprovechar para constituir la semejanza entre las variables, y por extensión, para puntualizar los factores determinantes.

En el contexto nacional, Donayre (2017) señala que el propósito de la información es concretar la correspondencia entre control administrativo y competencias laborales, es regular o medir las operaciones que realizan los grupos u organizaciones, si se ajustan, en torno a los planes establecidos. Sin planes, sin organización y sin liderazgo, el control no es sostenible, donde es necesario que lo planificado sea un referente con criterios predeterminados.

Ruiz (2014). Nos describe que la eficiencia es parte fundamental para obtener un trámite ordenado y oportuno para el suministro logístico y por tanto realizar las obras de acuerdo a los programas de las necesidades de un municipio, la necesidad de proponer una práctica ordenada en todas las fases de la logística. requisitos de afinidad con las normas que rigen la negociación de la entidad con la que se pretende obtener medidas oportunas en relación a la elaboración del cronograma de trabajo por parte de la administración directa, generando así eficiencias.

A nivel local, a nivel corporativo para el grupo Carolina, empresa fundada en 1988, el éxito ha sido progresivo y sostenido, siendo hoy una de las entidades reconocidas en el sector nacional, especialmente en el diseño, producción y venta de uniformes institucionales. . Las unidades de negocio, en su vertiente más general, son un conjunto de diferentes rubros que ofrecen productos y servicios relacionados entre sí, por algunas de sus características, tanto por el motivo de uso, por su distribución, como por su segmentación donde más importante está satisfaciendo las necesidades del mercado. Dentro de la teoría corporativa del grupo Carolina, la estrategia de brindar productos interrelacionados es la alternativa más práctica y directa a ofrecer y ofrecer sus productos dentro del grupo corporativo. A nivel de área, el problema surge en los resultados donde principalmente tratamos de eliminar actividades que no generan valor para procesos y / o servicios.

Esto con el fin de identificar las actividades que impiden una ejecución rápida y eficiente del servicio, midiendo el desempeño real, comparando y corrigiendo los procedimientos administrativos y controles del área de tesorería. Además de poder ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes externos e internos; satisfacer sus necesidades en servicio y trato y poder consolidarnos como una mejor empresa. La cultura burocrática y el control inadecuado en la organización son parte de los puntos débiles de la empresa Consorcio Carolina, generando conflictos y situaciones en las que se rompen los procesos administrativos, el trabajo en equipo y la eficiencia de cada integrante del área. En muchas situaciones, el potencial humano no se siente miembro de la institución, no tiene una categoría alta de compromiso y esto muchas veces se debe a que los gerentes no comunican los cambios en la empresa y solo los imponen.

En alusión a los precedentes, **Valderrama (2013)** manifiesta que los referentes de la indagación describen a otros estudios que de alguna manera tienen correlación con nuestra problemática de planteada, donde han sido efectuados en tiempos anteriores y por diversos autores.

II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente, Ortiz , (2017) Plantea en razonar la circunstancias de la empresa, afianzando la enseñanza sobre la técnicas de supervisión, aspectos administrativos, financieros, beneficios, trascendencia, estrategias que permitan exponer una distribución organizacional descentralizada, notificando las funciones, responsabilidades, ecuanimidad corporativo y valor de percusión bancario. Con el razonamiento externo e interno se identifica las debilidades que están mermando la ampliación y expansión de la comisión operativa de la empresa. Se concluye que el particular carece de una motivación, registro económico y particular por los altos índices de movimiento en los puestos de servicio. La autoridad debe permanecer consciente, comprometida y dispuesta a destinar acciones, estrategias para acortar las debilidades y amenazas que existen en los bienes de seguridad privada para domicilios y empresas.

Guerra & Salazar (2019) La reciente averiguación, tuvo como objetivo general manifestar el impacto de tecnología de revelación en la colocación de técnicas de auditoría en el control administrativo de las Pequeñas y Medianas Empresas del Sección Alimentos, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Carabobo. La investigación, se concibió como un resumen de término, de representación descriptiva no experimental. Los resultados obtenidos permitieron ultimar que las empresas no utilizan tecnología de técnica de información para el rastreo administrativo, también la no práctica de auditoría en el control administrativo en dichas PyMES y los equipos de computación no se encuentran interconectados en redes para de esta manera lograr el control de los procesos administrativos de una conducta eficiente. Por lo que se recomienda estimar periódicamente del control interno de personal con instrucción técnico y capacidad profesional adecuada, conjuntamente el funcionario debe verificar utilizando todos los elementos que le permitan cerciorarse de una manifestación financiera adecuada, estableciendo procedimientos de control y de supervisión efectivas.

Zárraga, Molina and Corona (2018) Existen muchas investigaciones relacionado a satisfacción y calidad en el servicio. Estos conceptos forman distintos enunciados, aun así van de la mano, por tanto no existe uno sin el otro. Para esta indagación se tomó el tema de un comedor cuyo posicionamiento está fundado en la variedad de alimentos que preparan, el servicio que ofrecen y su costo, situado en la ciudad de Cancún, Quintana Roo. Lo primordial de esta indagación es el diagnóstico de relaciones causales entre los componentes de un servicio restaurantero, como margen la eficiencia del personal, la eficiencia del servicio, la calidad del servicio y la satisfacción. Se aplicaron procedimientos estadísticos como el examina factorial confirmatorio y de ecuaciones estructurales. Se probaron un terceto de hipótesis. Los resultados fomentan el compromiso de la industria restaurantera en situación de la calidad en el servicio trabajando paralelamente la eficiencia del personal y la eficiencia del servicio para generar satisfacción a los consumidores.

Flores (2015) Describe que la ausencia de conocimientos administrativos y el mínimo compromiso de los colaboradores afectan la producción de alimentos básico, es por ello que mediante este exposición se plantea una elección de decisión para enmendar la delegación de práctica eficiente y productiva para la sociedad. Esta función procuro observar de qué manera seguir empleando adecuadamente las ideas, y conceder suministrar de condición competente y productivamente llevando concluir de manera equitativa, en donde no hubo un buen ejercicio de los progreso administrativo y la Gestión corporativa, esto se examina de modo reducido por los escasos conjunto de nociones administrativos de los órganos directivos que laboran y el minúsculo compromiso de alguien de ellos, conjuntamente, se elaboró un planteamiento de alternativas de soluciones para optimizar el desempeño administrativo.

Osorio (2014) afirma la importancia del control en los procesos administrativos en las instituciones educativas privadas, para el correcto funcionamiento de las áreas de la institución y con ello lograr la meta que se determine dentro del plazo establecido, la importancia del control adecuado en toda educación, aunque no sea una empresa de fabricación o comercialización, presta un servicio y, como tal, debe tener una misión, una visión y unos objetivos claros. Esto no sirve para establecer estándares de medición para controlar las actividades y corregir los errores que se produzcan, asegurando que la meta llegue a su punto máximo y que se maximicen las ganancias que la empresa desea.

En Perú, (Campos 2015) describe que actualmente la situación en el servicio de la construcción mantiene un boom de crecimiento y categoría grande, pero este crecimiento genera una desventaja en el manejo de la información. Habiendo logrado excelentes resultados en 2008, 2009 registró un progreso modesto. Debido al estilo rutinario, no se mostró a favor del enfoque solicitado, razón por la cual en la investigación concurrente donde se valida la presencia de problemas de control interno, demostrando una negligencia proporcional en las instrucciones, funciones, procedimientos con el manejo de valores monetarios. ; y para mejorar el uso eficiente de estos activos, se ha propuesto un diseño de controles internos, los cuales serían adecuados en el proceso de caja y en las funciones requeridas.

Ramírez (2018) señala que el argumento desarrollado especifica qué modalidades el cumplimiento de la normativa y la función de la plataforma SIAF como resultado de la implementación de la Superintendencia Nacional de Supervisión de la Administración Aduanera y Tributaria SUNAT en el Sistema Integrado de Gestión Financiera SIAF, Se ha aplicado a la eficiencia operativa de la Tesorería de la SUNAT. La relevancia del fondo resumen es que si el sistema anterior afecta negativamente a la eficiencia operativa de un área de apoyo como Hacienda, esa inadecuación también afecta las líneas de servicio que brinda y naturalmente y en última instancia afecta el mantenimiento de sus objetivos a la ciudadanía. Se aplicó un sistema de rubros de actividades, tiempos y costos,

complementado con técnicas de recolección de datos a través de herramientas como entrevista y diálogo, ambas orientadas a los usuarios del sistema. Los resultados obtenidos en la interpelación concluyen que la concentración de normativas y la gestión de la plataforma SIAF como resultado de la inclusión de la SUNAT en el SIAF-SP tuvieron un impacto negativo en la eficiencia operativa del Ministerio de Hacienda de la SUNAT.

El trabajo de **Torres (2016)** busca determinar hechos irregulares y deficientes que afecten la gestión administrativa en un municipio de Juliaca Perú, su objetivo es demostrar el evento que tiene control administrativo como ejercicio de fiscalización pública en la oficina municipal. La relevancia está orientada hacia el tipo de control, establece que el alcance es resultado persuasivo de cualquier acto de corrupción o de un funcionamiento defectuoso en el desempeño de los actos administrativos realizados por funcionarios y / o empleados públicos, identificando hechos negativos que pudieran alterar la debida diligencia. . Entendemos los aspectos cada vez más importantes que algunos autores han desarrollado, aportando y contribuyendo así a la especulación de la interpelación. Concluye que los profesionales de la auditoría gubernamental determinan que el control administrativo como función fiscalizadora afecta consecuentemente el cumplimiento de las metas institucionales, sin embargo existe un bajo balance que señalan que es solo para advertir sobre actos indebidos o deficientes de los funcionarios.

Luna (2018). De acuerdo con el esquema de Innovación propuesto, se sustenta la obligación de advertir del dilema expuesto y prioritario que dificulta el mejor logro de los aprendizajes en nuestros escolares y se enfoca en la dimensión pedagógica, pues existe un inadecuado desarrollo de los procesos durante el " desempeño de Las sesiones de aprendizaje en la mayoría de los docentes muestran debilidad e incomodidad en relacionar la finalidad del aprendizaje, la extracción de conocimientos previos, el seguimiento y la gestión del aprendizaje y no diferencian la evaluación por competencias de aquella que verifica solo las realizaciones conceptuales, las cuales se reflejan en la resultados de la evaluación.

Limachi y Delgado (2018). En este sentido, su propósito fundamental es determinar el grado de eficiencia de esta institución teniendo como campo de estudio al público de Paz en la ciudad de Tambopata, observándose un déficit tanto en las operaciones, funciones y trámites administrativos donde el uso de estos recursos y Para incrementar su eficiencia en las actividades, se ha propuesto un diseño de controles, que son los más adecuados, ya que existe un nivel de vínculo directo, fuerte y revelador entre la eficiencia y la administración de justicia de paz en los tribunales de justicia de paz. de la provincia de Tambopata.

Donayre Peralta (2017) señala que el propósito de la información es concretar la correspondencia entre control administrativo y competencias laborales, es regular o medir las medidas que aplican las organizaciones para que se correspondan con la intención y perspectiva de sus Planes. Sin planes, sin organización y sin liderazgo, el control no es sostenible, donde es necesario que lo planificado sea un referente con criterios predeterminados.

Ruiz (2014). nos describe que la eficiencia es parte fundamental para lograr un procedimiento ordenado y oportuno para el abastecimiento logístico y así ejecutar obras de acuerdo a cronogramas según la Municipalidad del distrito, se ha concluido en la precisión de formular un conducto ordenado de todas las etapas del abastecimiento logístico de afinidad con las normas que regulan las contrataciones del período con el cual se pretende adquirir un suministro pertinente de aprobación con el cronograma de terminación de las obras por agencia directa, generando de este modo eficiencia.

Morales & Ocupa (2016) el informe fue un prototipo descriptivo y explicativo, ya que permitió contar el contexto existente a través del cual pasa el sistema de control interno en el ámbito de la tesorería de la empresa Automotores Inka SAC, expone los diversos factores que están influyendo en su eficiencia, el diseño de la investigación no fue experimental. Para la ejecución de la información se tomó a la población y la muestra objeto de estudio como los trabajadores pertenecientes directamente a la dirección y control de la caja registradora, entre ellos: el contable, el gerente general y el tesorero, a quien la entrevista, en Asimismo, se utilizaron técnicas de recolección de datos como: observación documental y diagnóstico. Se anotó cuidadosamente la preexistencia de un insuficiente sistema de control interno, lo que certificó la ocurrencia de casos relacionados con robos y escasez de efectivo, por lo que se configura la situación de implementación de un adecuado sistema de control, que permita ofrecer indicaciones prudentes y leales, razón por la cual se ha propuesto un sistema de control interno, que ayuda a que los procedimientos y actividades alcancen niveles óptimos, reduciendo también el riesgo de errores e irregularidades durante su desarrollo.

.Teorías Administrativas relacionadas al tema

Valderrama (2013) describe que las teorías administrativas constituyen un cúmulo de teorías, principios, corrientes o enfoques científicos que existen en relación al problema u objeto de investigación. Se organiza en base a variables, es decir, incluye un conjunto de temas o conceptos destinados a esclarecer la anomalía.(p145).

Entre las teorías relativas a los contenidos se profundizan aspectos de gran trascendencia, entre los que cabe destacar todo lo referente al control administrativo, donde se mencionarán algunos tipos y modelos que han resultado útiles a la hora de mejorar la eficiencia. Al mismo tiempo, sirven de base para explicar el fenómeno del estudio e interpretar los resultados de la investigación.

Definición de Control:

Koonts, Weihrich, Cannice, (2012) La forma gerencial de control es la medición y corrección del desempeño para revelar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se han logrado y está estrechamente relacionado con el vínculo para comenzar, algunos Los autores apropiados a la delegación creen que estas funciones no son separables. (p. 96)

Robbins, Decenzo, Moon, De acuerdo con lo anterior, podemos comunicar que es el aspecto de los procedimientos de observación asegurar que se ejecuten según el plan y que las desviaciones significativas sean correctas. (p.356)

Según **Munch (2010)** indica que "Evaluación y control es el recorrido de la vía administrativa a través del cual se establecen estándares para estimar los resultados obtenidos con la disminución de desviaciones al corregir, prevenir y mejorar consecutivamente el desempeño de sociedad". (p.125).

El control es un proceso trascendental dentro de cualquier área, en el cual te permite determinar los resultados al dejarte saber si la clase es adecuada para los propósitos y objetivos que la entidad desea alcanzar.

Definición de Administración:

Robbins, Decenzo, Moon, (2009) nos dice que el gestionar un lugar o área es la conducta para captar a que se ejecute las cosas con eficiencia y competencia por medio otras personas y en vínculo con ellas. (p.6)

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) señalan que el "Proceso por el cual se diseña y mantiene un círculo en el que los individuos que trabajan en grupo logran objetivos específicos de calidad efectiva". (p. 496)

Ramírez (2009) afirma que "La administración es una profesión humana a través de la cual las personas intentan obtener resultados. Esta acción humana se desarrolla realizando los procesos de planificación, organización, dirección, coordinación y control". (p 23).

Por consiguiente para el proceso del control podemos especificar lo siguiente:

Medir el desempeño real

Para **Descenzo, Robbins y Moon (2009)** mencionan que para saber cómo verificar el desempeño real, se deben adquirir cuatro fuentes de manifestación, observación personal, informes estadísticos, informes orales e informes escritos. La observación personal es la revelación filtrada por nadie que observa el desarrollo de una actividad importante como un logro menor para los informes confiables(P.358)

Munch (2010) explica la consistencia en el cálculo de la realización y los resultados a través del cuidado de unidades definidas de conformidad con los estándares establecidos con el fin de detectar desviaciones". (, P.125)

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) "Incluso si el potencial no es constante, la precisión del desempeño con respecto a los estándares debe realizarse exactamente con anticipación para identificar las desviaciones antes de que ocurran y tomar las medidas adecuadas para corregirlos evitar ". (Pág. 496).

Comparar el desempeño real

Para **Descenso Robbins y Moon (2009)**, la comparación es el camino a seguir para determinar el grado de discrepancia entre el desempeño real y el estándar. En todas las actividades, alguna variación en el desempeño permanece cercana, por lo que es importante determinar el rango aceptable de variación. (p.360)

Corrección del desempeño real

Descenso, Robbins y Moon (2009) Corregir el desempeño real requiere la toma de decisiones mediante la aplicación de acción correctiva inmediata o acción correctiva básica (p.361)

Acción correctiva inmediata para corregir un problema inmediatamente con el objetivo de corregir el desempeño.

La medida correctiva básica determina cómo y por qué el desempeño se ha desviado y corrige la causa de la desviación.

Los estándares deben dejar claro de inmediato a los distintos cargos en la distribución de una organización que, con una correcta medición del desempeño, es cada vez más posible transformar las desviaciones, o para las organizaciones, la práctica de la formulación de metas y su aceptación por parte de sus empleados no hay garantía de que se cumplan las medidas se llevan a cabo, deben ser seleccionadas por un departamento competente, que determina los objetivos a alcanzar.

El control se encuentra al final de los enlaces de administración. El esfuerzo de la profesión, sin embargo, radica en incidir en la dependencia a través de actividades de planificación y delegación de tácticas que faciliten el logro de metas con eficiencia y podamos liderar y promover a los empleados.

Definición de Eficiencia:

Con la teoría de **Ramírez (2009)** podemos mencionar que la eficiencia se ha explicado como consecuencia de los objetivos propuestos con mínimo costo, minúsculo esfuerzo y superior utilidad (p.59).

Robbins, Decenzo, Moon (2009) se afirma que transformar cosas con certeza se refiere a la simetría entre entradas y salidas. Detecte la opresión y reduzca los costos de capital. (p.6)

Según los autores, creen que los resultados de eficiencia se obtienen con un mínimo de recursos, alcanzando el objetivo planteado. La gestión equilibrada de la Dirección Científica consiste en adquirir eficiencia en los procesos administrativos de tal manera que la obtención de beneficios o la prestación de servicios se traduzcan en una categoría superior de satisfacción, recursos, compromiso y desempeño. Es la discusión por la eficiencia. lo que parece claro es que para calcular la eficiencia se deben mantener los objetivos específicos establecidos en una regla. Hablando de eficiencia, hay otras formas de organizar la impresión en lo que respecta a los términos de protección y claridad.

Se dice que en una oficina administrativa hay una inferencia cuando se alcanza con gran precisión una intención deseada es para indicar que se logra la tenacidad deseada. Dado un comienzo, hay un propósito, es lo que se llama éxito. Se dice que uno ha actuado con facultad cuando usa una creencia adecuada para alcanzar un propósito. Cabe señalar que se están ampliando los medios adecuados, que obviamente deben permitirse obtener un efecto.

Ramírez (2009) descompone la eficiencia de la siguiente manera:

Eficiencia Técnica son métodos que se emplean en el transcurso del ajuste de la infraestructura, máquinas y equipos que se utilizan, todo lo cual debe regir a una producción apropiada o a una prestación de óptima calidad.

Eficiencia Administrativa son las técnicas aplicadas en el proceso administrativo. Al alto grado de coherencia en la planeación, organización, dirección y control del trabajo

Eficiencia Personal es la resultante de una composición de los conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas personales de los individuos y de su vocación y entusiasmo como ejecutar el trabajo. Es el arte de administrar.

Así también tenemos los Indicadores de la eficiencia

Conocimiento ser conscientes de lo que sentimos.

Métodos condición ordenado y sistemático de provenir para asistir a un resultado o límite determinado.

Servicio trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona.

Planeación precisar metas, crear estrategias y confeccionar planes para enlazar actividades.

Organización equipo de personas ordenadas de estilo sistemática

Dirección mecanismo de la delegación en el que se conquistar la ejecución efectiva de lo proyectado por intermedio de la mando del administrador control enfrentar cuál es la condiciones existente de la formación y no existe un componente que se cerciore e informe si los hechos.

Vocación tendencia que una miembro siente para dedicarse a un forma de vida, y puede verse relacionada con lo profesional (trabajo, carrera).

Habilidades capacidades cognitivas del sujeto y aptitudes Representación o agregado de circunstancias que hacen a una individuo especialmente idónea para una puesto determinado.

La correcta gestión científica es conseguir eficiencia en los procesos administrativos de tal fórmula que la obtención de los beneficios, de los servicios, se consecuencia con el alto calidad de agrado, de intereses, de esmero y de utilidad. Es la disputa por la eficiencia.

Problema general:

¿Qué relación tiene el control administrativo y la eficiencia en el departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina S.AC Lima 2017?

P. específico1:

¿Cómo se relaciona el control administrativo en la eficiencia técnica del departamento de tesorería de la empresa consorcio Carolina S.A.C. Lima 2017?

P. específico2:

¿Cómo el control se relaciona en la eficiencia administrativa del departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina S.A.C. Lima 2017?

P. específico3:

¿Cuándo el control administrativo se relaciona en la eficiencia personal del área de tesorería de la empresa Consorcio Carolina S.A.C Lima 2017?

. **Según Bernal (2010)** analizamos que:

La justificación es el caso de las ciencias económico-administrativas, un problema de investigación tiene una demostración teórica cuando se cuestiona un supuesto administrativo o económico (es decir, los principios que lo sustentan), su tendencia formativa o sus resultados.

Justificación Teórica expresa que en toda averiguación hay una evidencia teórica cuando la tentativa del artículo es elaborar razonamiento y discusión sofisticada referente al entendimiento evidente, cotejar una suposición, diferenciar resultados o crear etimología de la comprensión expuesta.

Justificación práctica son los resultados de la experiencia se considera que una averiguación cuando su avance apoya a solucionar un inconveniente o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo.

Justificación metodológica es la búsqueda científica, la demostración metodológica del análisis se da cuando el esquema que se va a efectuar propone una original técnica o un hecho táctica para plasmar instrucción estimada y honesto.

Mientras tanto, este esquema de investigación nos permitirá conocer las deficiencias en el control administrativo, revelando la relación con la eficiencia reflejada en los resultados de los procesos que nos brindarán referencia para nuevas investigaciones.

También especificamos que esta tesis se utilizará para corregir el control administrativo y la eficiencia en el área de tesorería con el fin de supervisar el desempeño de los empleados, reduciendo significativamente las deficiencias, alcanzando el objetivo propuesto. Sin parar para realizar el seguimiento correspondiente.

El objetivo general:

Determinar la relación del control administrativo y la eficiencia en el departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina S.A.C. Lima 2017?

Objetivo específico1

Determinar la relación del control administrativo y la eficiencia técnica del departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina S.A.C. Lima 2017?

Objetivo específico2:

Establecer la relación del control y la eficiencia administrativa en el área de tesorería de la empresa Consorcio Carolina S.A.C. Lima 2017?

Objetivo específico3:

Determinar la relación del control administrativo y la eficiencia personal del departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina S.A.C. Lima 2017?

De esta manera es conveniente mencionar que la hipótesis que argumentamos en esta indagación nos permitirá clasificar lo siguiente:

Hipótesis general:

El control administrativo se relaciona con la eficiencia en el departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina S.A.C. Lima 2017?

Hipótesis específica 1:

El control administrativo se relaciona con la eficiencia técnica en el departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina S.A.C. Lima 2017?

Hipótesis específica 2:

El control se relaciona con la eficiencia administrativa en el departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina S.A.C. Lima 2017?

Hipótesis específica 3:

El control administrativo se relaciona en la eficiencia personal del departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina S.A.C. Lima 2017

III. METODOLOGÍA

Sampieri, (2010) define cómo se realizan las investigaciones sin manipular intencionalmente las variables. Se da a conocer, estudios en los que no realizamos alteraciones intencionales en variables independientes para distinguir su consecuencia con respecto a otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar los fenómenos a medida que ocurren en su vínculo natural y luego analizarlos. (p 149).

3.1 Tipo y diseño de investigación

Para el desarrollo de este enfoque, uno de los componentes más importantes es el diseño de la investigación, para lo cual se justifica el propósito, ya que se utilizará la metodología de investigación científica básica en la que se basó el estudio. Vara, A. (2015) informa que en el estado actual del conocimiento, cualquier investigación es tanto básica como aplicada. Todo depende de la creatividad del investigador.

El **diseño de la investigación** fue no experimental, transversal, porque los objetos de estudio no se alteran y los datos se recolectan durante un período determinado. Vara, A. (2015) investiga la correlación entre objetos de estudio, también diagnostica un contexto institucional, verifica y adapta teorías, establece nuevas formas de entender los fenómenos empresariales y construye o adapta herramientas de cálculo.

La investigación realizada intentó conocer si las variables están correlacionadas pero no se pretende realizar cambios en los resultados, a partir de la medición de los indicadores presentes en la realidad problemática de la organización se hará una recomendación de mejora. En el presente estudio, los objetos de estudio no serán manipulados, serán analizados en su estado natural, la investigación se realizará en una fecha determinada. El presente trabajo realizado es descriptivo correlacional ya que tiene como objetivo evaluar la relación existente de: control administrativo y eficiencia.

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2010) indican que el estudio tiene un enfoque cuantitativo ya que forma parte de un conjunto de fases continuas y rigurosas, la planificación del problema, la definición de teorías, hipótesis y diseño y otras fases del proceso de investigación, también utiliza el cuestionario estructurado con preguntas cerradas como herramienta de medición, que permitirá contrastar la hipótesis a través del análisis estadístico

Operacionalizacion de variables

(Vara Horna, 2015) Con la definición operativa es posible especificar con precisión todos los elementos de la definición conceptual en términos de pasos u operaciones realizadas durante la observación, registro o medición de sus valores.

De esta manera, la variable se convierte en una cantidad objetiva que cualquier investigado puede observar y replicar.

Variable independiente, Control administrativo en el transcurso de no descuidar las actividades con el fin de asegurar que se lleve a cabo de acuerdo al plan y se corrijan desviaciones importantes.

Variable dependiente, la eficiencia debe estudiarse para comprender su aspecto y magnitud como objeto del proceso de racionalización administrativa.

3.2 Población, muestra, muestreo

El universo de investigación estuvo constituido por el número total de empleados del departamento de tesorería del Consorcio Carolina SAC, que actualmente consta de 30 empleados. Para Bernal (2016) es el conjunto de todos los elementos que se mencionan en la investigación. También se puede derivar como un conglomerado de todas las unidades de muestra.

La muestra fue un censo porque se tomaron en cuenta todas las unidades de análisis, Hernández, R. et al (2010) Solo si queremos hacer un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) en el presente.

Investigación, En el departamento de tesorería del Consorcio Carolina SAC se realizó un conteo de los 30 empleados activos hasta el momento.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada fue el interrogatorio de los 30 trabajadores en activo de la tesorería del Consorcio Carolina SAC en Lima y el instrumento fue el cuestionario **Hernández, R. et al (2010)**. Consiste en una serie de preguntas sobre una o más variables a medir. Debe coincidir con el problema y la hipótesis. Para recopilar información sobre los ítems a medir, se utilizó como herramienta un cuestionario cerrado.

La **validez** de las preguntas utilizadas en el cuestionario fue realizada por 3 especialistas de la Escuela Administrativa de la Universidad del Cesar Vallejo, los resultados se obtuvieron, ver Anexo 2 sobre la validez del instrumento de cada variable, los expertos verificaron el contenido del instrumento que proporcionó el calificador aplicable.

Confiabilidad del instrumento de investigación se obtuvo mediante el procesamiento de datos mediante el sistema SPSS v 24, utilizando el alfa de Crombach. **Bernal, C. (2010)** Un instrumento es confiable es sus resultados cuando es aplicado en repetitivas ocasiones manteniendo el contenido del mismo, los resultados son para control administrativo ,994 y para eficiencia ,966.

Tabla 1 Baremo del coeficiente de alfa de Cronbach

VALOR	NIVEL
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Interpretación: De acuerdo a los resultados aplicando el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach indica que las variables de acuerdo a la escala de fiabilidad en ambos casos su confiabilidad es buena

3.4 Procedimiento.

El instrumento fue desarrollado para recolectar información sobre ambas variables, luego de la validación, la información fue recolectada a través de la encuesta de personal, previa comunicación a la empresa y procesada estadísticamente con el fin de elaborar los resultados y conducir las discusiones, sacar conclusiones y hacer sugerencias.

3.5 Método de análisis de datos.

Los datos recolectados con el cuestionario fueron analizados de manera descriptiva e inferencial con el fin de comprender los resultados encontrados. Para ello se utilizó el sistema IBM SPSS STATISTIC Versión 24 , una herramienta informática muy utilizada para el tratamiento de información estadística en las ciencias sociales y administrativas. , Empresas de marketing y encuestadoras. Para Hernández et al. (2010, cuantos más elementos contenga el instrumento, mayor será la confiabilidad.

3.6 Aspectos éticos

Los resultados de nuestra investigación son reales y han sido tratados voluntariamente para no causar daño al personal involucrado en el estudio, respetar el anonimato del personal participante y proteger la información recibida, además de respetar los créditos de cada investigador y para adherirse a la guía de formación investigadora en la Universidad y de acuerdo con el manual de referencia de la APA.

IV. RESULTADOS

Para Bernal (2010), la argumentación de los resultados es aclarar los resultados asociados al problema de la pregunta, los objetivos propuestos, las hipótesis y / o preguntas formuladas, y las teorías o supuestos formulados en el marco teórico, con la intención de evaluar confirmen o no las teorías, y los debates se generan con especulaciones obvias.

Calculo del Alfa de Cron Bach Control Administrativo

Tabla 01

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Realización personal

Tabla 02

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,994	15

Realización personal

Conforme al resultado de fiabilidad que es, 994 y considerando el rango de valores de Escala de valoración de fiabilidad, se concluye que el instrumento de medición es muy alto.

Calculo del Alfa de Cron Bach
Eficiencia

Tabla 03

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Realización personal

Tabla 04

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,996	18

Realización personal

Conforme al resultado de fiabilidad que es ,996 y considerando el rango de valores de Escala de valoración de fiabilidad, se concluye que el instrumento de medición es muy alto.

Prueba normalidad variables Control Administrativo y Eficiencia

H 1: La información no contienen un comportamiento normal

H 0: La información contienen un comportamiento normal

Tabla 05

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL ADMINISTRATIVO	,317	30	,000	,695	30	,000
EFICIENCIA	,308	30	,000	,705	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Realización personal

La información procesada presenta un proceder no normal, con un nivel de significancia de 0 ,000 para el Control administrativo y la eficiencia los cuales son menores a 0,05 tomando en consideración a Shapiro-Wilk porque la muestra es menor a 50 personas.

Prueba de Hipótesis para-Variables control administrativo y Eficiencia

H 1: control administrativo se correlaciona con Eficiencia en el departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina 2017.

H 0: control administrativo no se correlaciona con Eficiencia en el departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina 2017.

Tabla 06

Correlaciones

			CONTROL ADMINISTRATIVO	EFICIENCIA
Rho de Spearman	CONTROL ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	EFICIENCIA	Coefficiente de correlación	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Realización personal

Prueba de Hipótesis para-Variables control administrativo y la dimensión Eficiencia

Técnica

H 1: control administrativo se correlaciona con Eficiencia Técnica en el departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina 2017.

H 0: control administrativo no se correlaciona con Eficiencia técnica en el departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina 2017.

Tabla 07

Correlaciones

			CONTROL ADMINISTRATIVO	TECNICA
Rho de Spearman	CONTROL ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	TECNICA	Coefficiente de correlación	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Realización personal

Prueba de Hipótesis para-Variables control y la dimensión Eficiencia Administrativa

H 1: control se correlaciona con Eficiencia administrativa en el departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina 2017.

H 0: control administrativo no se correlaciona con Eficiencia administrativa en el departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina 2017.

Correlaciones

			CONTROL ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	CONTROL ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Realización personal

Prueba de Hipótesis para-Variables control administrativo y la dimensión Eficiencia personal

H 1: control administrativo se correlaciona con Eficiencia Técnica en el departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina 2017.

H 0: control administrativo no se correlaciona con Eficiencia personal en el departamento de tesorería de la empresa Consorcio Carolina 2017.

Correlaciones

			CONTROL ADMINISTRATIVO	PERSONAL
Rho de Spearman	CONTROL ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	PERSONAL	Coefficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

V. DISCUSIÓN

Bernal (2010) El diagnóstico y discusión de resultados es la presencia más significativa que se considerará en cualquier investigación; en referencia se debe dar importancia al jurado que evalúa el informe final presentado por los investigadores.

PRIMERO:

El presente estudio se realizó para determinar la relación entre control administrativo y eficiencia en el departamento de tesorería del Consorcio Carolina SAC, Lima 2017. Para lograr el objetivo del estudio, se utilizó un cuestionario al personal que se relacionó con las fuentes de los autores descritas en sus conceptos. De los resultados encontrados, aceptamos la hipótesis general de que el control administrativo se correlaciona con la eficiencia en el departamento de tesorería del Consorcio Carolina SAC.

Estos resultados concuerdan con los resultados de la disertación de Morales y Occupy (2016) Un sistema de control adecuado permitirá mejorar la eficiencia de un departamento de tesorería en relación con los procedimientos y actividades que mejorarían la eficiencia del departamento al incrementar la eficiencia del personal se incrementa, con lo cual se logran resultados organizacionales También se refiere a lo que afirma Campos (2015), la desventaja en la administración se debe al estilo de rutina de trabajo y no es favorable para el abordaje requerido, por lo que en el estudio adjunto, en el cual se valida la presencia de problemas de Control interno, se demuestra una relativa negligencia por parte de los jefes en las instrucciones, funciones, procedimientos al tratar con valores monetarios; y para mejorar el uso eficiente de estos activos, se ha propuesto un diseño de controles internos que serían apropiados para el proceso de caja y las funciones requeridas.

SEGUNDO:

En el tema de Eficiencia Técnica y Control Administrativo, se encontró un informe con el autor Avellon (2015) en el que se subraya la importancia de la técnica "El aumento de la presión exterior y la competitividad entre las administraciones mejorará sus resultados de eficiencia y productividad". De igual manera, Ramírez (2018) enfatiza la atención a la regulación y función de las plataformas luego de la implementación de la Superintendencia Nacional de Administración Aduanera y Tributaria SUNAT, el Sistema Integrado ha impactado en la eficiencia técnica del área de tesorería.

La relevancia radica en que el sistema incide negativamente en la eficiencia operativa ante la ausencia de conocimientos y métodos de un campo de apoyo, esta insuficiencia afectará también a las líneas de servicio que presta, afectando el cuidado de sus objetivos, el rumbo y en definitiva la ciudadanía. afirmar. Se aplicó un sistema de artículos de actividades, tiempos y costos Los resultados alcanzados en la interpelación concluyen que la concentración de la legislación y la consecuente gestión de la Plataforma SIAF incidieron negativamente en la eficiencia técnica.

TERCERO:

En cuanto a la eficiencia administrativa y el control administrativo, se encontró una conexión con los autores Limachi Quispe y Delgado Santo (2018). El nivel de eficiencia administrativa de esta institución se logra mediante el monitoreo del déficit, tanto en términos de operación, funciones y trámites administrativos, con el fin de mejorar el uso de estos recursos y aumentar su eficiencia en las actividades que involucran el diseño de controles. Donayre Peralta (2017) sostiene que el propósito de concretar la correspondencia entre control administrativo y competencias laborales para la ejecución administrativa es regular o medir las medidas que aplican las organizaciones para que sean coherentes con la intención y perspectiva planteadas en sus planes. Sin planes, sin organización y sin liderazgo, el control no es sostenible, donde es necesario que lo planificado sea un referente con criterios predeterminados.

CUARTO:

En cuanto a la eficiencia personal y el control administrativo, se encontró relación con la calidad y satisfacción del servicio de Zárraga Cano, Molina Morejón y Corona Sandoval (2018). Se aplicaron procedimientos estadísticos como examen factorial confirmatoria y ecuaciones estructurales. Se probó un triplete de hipótesis. Los resultados promueven el compromiso de la restauración en una situación de calidad de servicio, trabajando en paralelo con la eficiencia del personal y la eficiencia del servicio para generar satisfacción a los consumidores.

Sobre Ruiz (2014). describe que la eficiencia personal es parte fundamental para crear un procedimiento ordenado y oportuno para las adquisiciones logísticas y por lo tanto realizar el trabajo de acuerdo a los planes de acuerdo al municipio distrital, se concluyó en la precisión de formular una conducción ordenada de todas las fases de la " Afinidad del suministro logístico con las normas que rigen los contratos del período con el que se pretende adquirir un suministro significativo de homologación con el cronograma de terminación de las obras por parte de la agencia directa, generando así eficiencia.

V. CONCLUSIONES

Primero

Existe una fuerte relación entre las dos variables, existe una relación significativa, es decir, si aumenta el nivel de control administrativo, también aumentará la eficiencia. Es un desafío para todos dentro de la organización, ya que las medidas correctivas inmediatas o básicas afectarán el resultado de la eficiencia tanto técnica como humana y es deber de los gerentes implementar y mantener la alineación en sus grupos y encajar estrechamente con cada uno de los participantes para nuevas situaciones basadas en el comportamiento y el método del accidente.

Segundo

Existe una alta relación de eficiencia técnica. En los resultados, un alto porcentaje indica que los métodos técnicos no son comprensibles para desarrollar las actividades planificadas (ver tabla 21), así como que los cronogramas de pago de los proveedores no tienen un método planificado por estar alterado (ver tabla 22). Con base en la eficiencia técnica, se realiza una evaluación con respecto al proceso de cambio a corregir, destacando factores críticos como la importancia de conocer los métodos y servicios implementados para desarrollar funciones u operaciones, este indicador ayuda a identificar deficiencias administrativas, causas de debilidad de la organización, factores internos que afectan la gestión administrativa y la forma de implementarla, variables que generan la aplicación de una medida correctiva inmediata.

Tercero

Existe un alto índice de eficiencia administrativa. En los resultados, un alto porcentaje indica que la gestión no involucra permanentemente áreas para mejorar la coordinación de tareas secuenciales ((ver tabla 29) La eficiencia administrativa es uno de los aspectos más complejos debido a la importancia que debemos incluir en todas las funciones de las actividades llevada a cabo, con el fin de garantizar la operación real y que está en la línea de acción correcta, es por ello que se proponen técnicas de gestión para reducir la variación negativa en la organización del Consorcio Carolina basada en la planificación estratégica con gestión permanente durante el Todo el proceso para continuar con la correcta toma de decisiones y teniendo en cuenta los pilares que la sustentan, por lo que para apoyar programas o procesos de crecimiento en la eficiencia se debe ser más creativo, más comunicativo y tener mayor conocimiento para poder hacer juicios basados en lecciones pasadas y las realidades de pre-sentarse para el éxito en el futuro

Cuarto

La eficiencia personal se debe partir de un análisis que comprendan conocimientos y métodos que permita tomar en consideración todas sus implicaciones vocación y habilidades, por tal motivo la una buena gestión permitirá que los colaboradores se desarrollen eficientemente sin descuidar una retroalimentación en capacitaciones comunicando permanente los objetivos de la empresa que se debe prevalecer en todo momento.

VI. RECOMENDACIONES

Primero

La empresa debe asegurarse de que los métodos técnicos sean comprensibles para que el personal pueda desarrollar las tareas programadas y cumplir con los cronogramas de pago a los proveedores utilizando un método programado y no ser modificados con el fin de mantener un buen mensaje interno en la empresa que hace para que los empleados comprendan las razones y las mejoras que están influyendo en el cambio. Como miembro de la táctica de control administrativo para evaluar el desempeño existente, el alcance preciso del progreso de los equipos operativos en los proyectos estratégicos debe reconocerse como la herramienta principal. Por tanto, se fijan fechas para las intervenciones de avance en las que participa toda la organización, incluido el director general. Esta provisión de prácticas ayuda a identificar de manera eficiente el avance del intervalo de cualquiera de los pilares o equipos de responsabilidad y su contribución a la estrategia de la empresa. Define obligaciones para todos los involucrados y examina propuestas que enriquecen el proyecto.

Segundo

La dirección debe involucrar permanentemente a las áreas con el fin de mejorar la coordinación de las sucesivas tareas, comparar el desempeño eficiente de cada colaborador, fijar metas individuales, medibles y alcanzables que se marquen internamente en nuestro sistema interno, en las cuales cada dirección logre el alcance correcto para que se adhiera al esquema establecido dentro de su grupo de trabajo. Todos los objetivos están vinculados a las habilidades marcadas por la asociación para el año en la orientación y se debe estimar el rendimiento personal mínimo durante la semana. Al final de cada semestre, cada gerente tiene que dar retroalimentación individual a su grupo de trabajo y los planes de ejercicio se definen con precisión de acuerdo con las metas al final del año. La comunicación siempre debe ser abierta y oportuna.

Tercero

Es fundamental para la institución, lo que se determina como el soporte entre la tecnología aplicada, es la orientación y el progreso del personal, este aspecto es fundamental para que las estrategias de agrupación se lleven a cabo para optimizar el control administrativo y comprender el análisis de la eficiencia en el desarrollo de la Actividad es necesario para comprender la naturaleza y el significado del objetivo. Sin duda, todos los cambios están asociados a un esfuerzo adicional al inicio, que es, sin embargo, necesario para incrementar la eficiencia y la productividad, prerequisites esenciales para seguir siendo competitivos.

REFERENCIAS

Paredes Mamani, R. P., & Cutipa Luque, E. (2017). *MEDICIÓN DE LA EFICIENCIA TÉCNICA DE LOS HOSPITALES EN LA REGIÓN DE PUNO: UNA APLICACIÓN DEL ANÁLISIS ENVOLVENTE DE DATOS (DEA)*.

<http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/SECONOMICO/article/view/144>

Gálvez Silva, O. S., & Mantilla Cotrina, C. A. (2017). *Eficiencia técnica y social en proyectos de agua potable ejecutados mediante administración directa por la municipalidad distrital de los Baños del Inca 2010 – 2016*.

<http://hdl.handle.net/11537/12671>

Ramírez García, C. M. (2018). *Impacto del SIAF SP en la eficiencia operativa de la tesorería de la SUNAT*.

<http://hdl.handle.net/10757/623906>

Allcca Zambrano, J. R., Céspedes Talavera, J. C. A., & Fernández Prieto, L. (2016). *La aplicación de los indicadores de gestión y la eficiencia administrativa de la municipalidad de Santiago De Surco*.

<http://hdl.handle.net/20.500.11818/1019>

Morales Parraguez, M. A., & Ocupa Quezada, F. J. (2016). *Sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería de la Empresa Automotores Inka S.A.C., Chiclayo – 2015*.

<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3009>

Herbas Lordan, N. R., & Pérez Obregón, L. D. R. (2015). *El control interno en la eficiencia del personal de cáritas de la región Junín*.

<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3302>

Pérez Chinchay, M. (2016). *La eficiencia laboral del personal Laborum en el servicio de atención al cliente a la empresa Electro Oriente Jaen - 2016.*

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20562>

Luna Córdova, M. (2018). *Eficiencia docente en los procesos pedagógicos*

<http://repositorio.uarm.edu.pe/handle/UNIARM/730>

Limachi & Delgado (2018). *La eficiencia en la administración de justicia de paz en los juzgados de paz de la provincia de Tambopata, Departamento de Madre de Dios– 2017.*

<http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/320>

Donayre Peralta, J. J. (2017). *Control administrativo y competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017.*

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21683>

Obispo Castillo, E. M. (2018). *Control Administrativo y Procesos de Compra en la Empresa Inmobiliaria S.A., Santiago de Surco, 2018.*

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25035>

Campos Gonzales, S. A. (2015). *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la Empresa Constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014.*

<http://repositorio.usat.edu.pe/handle/usat/965>

Cutipa Luque, E. (2015). *Medición de la Eficiencia Técnica de los Hospitales en la Región de Puno: Una Aplicación del Análisis envolvente de Datos (DEA).*

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2031>

Control administrativo y eficiencia empresarial

<https://www.gestionar-facil.com/control-administrativo/>

¿Qué buscan las organizaciones con el control interno?

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>

Eficacia y eficiencia

<https://www.auditool.org/blog/control-interno/824-eficacia-y-eficiencia>

Eficiencia, eficacia y productividad en una empresa

<https://mipropiojefe.com/eficiencia-eficacia-y-productividad-en-una-empresa>

Propuesta para evaluar el desempeño laboral

<https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>

Observación en la empresa

<http://www.sergiobernues.com/observacion/>

Eficiencia técnica, ¿qué es y a qué se refiere?

<https://www.incp.org.co/eficiencia-tecnica-que-es-y-a-que-se-refiere/>

Mizala, A., Romaguera, P., & Farren, D. (1998). *Eficiencia técnica de los establecimientos educacionales en Chile* (No. 38).

<https://ideas.repec.org/p/edj/ceauch/38.html>

Ramón, M. (1998). El control como función administrativa. *Revista de la Universidad de La Salle*, 1998(27), 97-102.

<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1656&context=ruls>

González, A., Ramoni, J., & Orlandoni, G. (2017). Evaluación de la eficiencia de las universidades estatales colombianas. *Comunicaciones en Estadística*, 10(1), 83-100.

<https://revistas.usantomas.edu.co/index.php/estadistica/article/view/2814>

Ortiz Machado, Sebastián Alexis (2017). Modelo de gestión administrativa y financiera para la compañía de vigilancia y seguridad andino AVISEP CIA.LTDA Quito Ecuador

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14529>

Avellón Naranjo, B. (2015). La eficiencia y la productividad de las comunidades autónomas españolas en la gestión tributaria: aplicación del análisis envolvente de datos.

<http://uvadoc.uva.es/handle/10324/16212>

Orozco-Núñez, E., Alcalde-Rabanal, J., Navarro, J., & Lozano, R. (2016). Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en México. *Salud pública de México*, 58, 543-552.

https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S003636342016000500543&script=sci_arttext&tlng=en

Zárraga-Cano, L., Molina-Morejón, V., & Corona-Sandoval, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18),46-65.

<https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>

Guerra Linares, A. M. (2019). *La tecnología de información en la aplicación de técnicas de auditoría en el control administrativo de las pequeñas y medianas empresas (PyMES) del sector alimentos ubicadas en el municipio Libertador estado Carabobo* (Master's thesis).

<http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/8204>

Alberta Oliveira*, M., & Santos, C. (2005). Assessing school efficiency in Portugal using FDH and bootstrapping. *Applied Economics*, 37(8), 957-968.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00036840500061095>

Ruggiero, J. (1996). Efficiency of educational production: An analysis of New York school districts. *The Review of Economics and Statistics*, 499-509.

https://www.jstor.org/stable/2109797?seq=1#page_scan_tab_contents

Adane, Z., Shiferaw, K., & Gebremedhin, B. (2015). Sources of technical inefficiency of smallholder farmers in milk production in Ethiopia.

<https://cgspace.cgiar.org/handle/10568/66096>

DAVID FRED R. (2003). *Conceptos de la Administración Estratégica*. Tercera Edición. México: Pearson. ELEMENTOS DE LA ADMINISTRACION DEL DESEMPEÑO [Citado el 01 de Marzo de 2019]. Disponible en:

<https://www.gestion.org/elementos-de-la-administracion-de-desempeno/>

KOONTZ, K., WEHRICH, H. & CANNICE, M. (2008). *Administración una*

Perspectiva Global y Empresarial. Decimocuarta Edición. México: Editorial McGraw- Disponible en:

<https://www.empleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>

PRUEBAS DE TRABAJO Y RENDIMIENTO LABORAL [Citado el 01 de Marzo de 2019]. Disponible en:

<https://www.gestiopolis.com/pruebas-de-trabajo-y-rendimiento-laboral/>

RAMIREZ, C. (2009). Fundamentos de Administración. Tercera Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones las actividades que no generan valor a los procesos de control.

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN REAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Control administrativo	Proceso de vigilar las actividades con el fin de asegurarse que se realice conforme a los planes y se corrijan las desviaciones importantes. (Robbibs y decenzo, 2009, p.356)	El control administrativo comprende en una aplicación adecuada que sirve para desagregar en medir, comparar y corregir determinando el desempeño real mediante informes estadísticos, informes orales, informes escritos, estos apoyados por técnicas y medidas de control corrigiendo y detectando errores con la finalidad de obtener una mejora continua.	Medir	observacion	P1 , P2	Cuestionario
				informes estadísticos	P3 , P4	
				informes orales	P5 , P6	
				informes escritos	P7 , P8	
			Comparar	desempeño	P9 , P10	
				objetivo	P11,12	
				variacion positiva	P13	
				variacion negativa	P14	
			Corregir	medida inmediata	P15 , P16	
				medida basica	P17 , P18	
Eficiencia	La eficiencia debe ser estudiada para comprender sus naturaleza y su importancia como objetivo del proceso de racionalizacion administrativa.(Ramirez,2009,p.59)	El analisis de la eficiencia tecnica, administrativa y personal comprende del conocimiento y metodos que permitan desarrollar las habilidades y aptitudes de los colaboradores de la organización.	Eficiencia tecnica	conocimiento	P19 , P20	Cuestionario
				metodos	P21 , P22	
				servicios	P23 , P24	
			Eficiencia administrativa	planeacion	P25	
				organización	P26 , P27	
				direccion	P28 , P29	
			Eficiencia personal	vocacion	P30 , P31	
				habilidades	P32,P33	

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE CONTROL ADMINISTRATIVO

DATOS

SEXO

M
F

NOTA:

La información que nos brindes solo es de conocimiento del investigador evaluando solo el control administrativo en el área de tesorería de una empresa comercializadora de papa y perico, responda las siguientes interrogantes de manera objetiva :
 - Contestar todas las preguntas
 - Marcar con una X solo en uno de los cuadros

Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4

Dimensiones		Indicadores	1	2	3	4	5
MEDIR	I	Observacion					
	1	El jefe de área de tesorería observa el trabajo de los colaboradores que no generan valor a los procesos de control.					
	2	El jefe soluciona los inconvenientes del área porque su observación constante le permite tomar acciones correctivas					
	II	Informes estadísticos					
	3	El programa GENEX sobre informes estadísticos permite mejorar el desempeño por su fácil comprensión.					
	4	Los reportes estadísticos aplicados en la empresa describen las debilidades del control dentro de las actividades diarias.					
	III	Informes orales					
	5	El área técnica de tesorería informa oralmente en las reuniones de inicio de labores diarias las oportunidades de mejora correctivas					
	6	El personal prioriza sus actividades diarias utilizando la programación brindada por el jefe de área al iniciar sus labores mediante el informe					
	IV	Informes escritos					
COMPARAR	7	La estructura de los informes escritos permite reconocer los puntos principales de las deficiencias del control.					
	8	El jefe agenda reuniones con diferentes miembros del equipo de trabajo presentando el informe escrito sobre las mejoras del					
	V	Desempeño					
	9	El jefe de área realiza evaluaciones de desempeño laboral cada semana.					
	10	Los diplomas de reconocimiento al desempeño motivan a mejorar las actividades en el área.					
	VI	Objetivo					
	11	La programación de actividades es la adecuada al objetivo de la empresa de acuerdo con la programación de actividades dentro del					
	12	En el área de tesorería se hace referencia al objetivo de rendimiento que permite cumplir las obligaciones programadas.					
CORREGIR	VII	Variación positiva					
	13	La variación positiva es aceptable para la meta preestablecida de control.					
		Variación negativa					
	14	La empresa tiene un adecuado control de los recursos financieros y no hay variación negativa en las fechas de pago.					
	VIII	Medida inmediata					
	15	La empresa toma medidas correctivas para el cumplimiento de los compromisos de mejora durante la retroalimentación de las					
	16	Se informa al equipo de trabajo de las medidas inmediatas para la retroalimentación de las evaluaciones de desempeño.					
	IX	Medida básica					
17	Para aplicar una medida básica en la gestión administrativa la empresa se analiza los estándares de rendimiento.						
18	Los resultados de la medida básica corregida garantiza el cumplimiento de los objetivos de desempeño.						

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE EFICIENCIA

DATOS

SEXO

M
F

NOTA:

La información que nos brindes solo es de conocimiento del investigador evaluando solo la eficiencia en el área de gestión de riesgos en la empresa comercializadora de pota y perico, responda las siguientes interrogantes de manera
 - Contestar todas las preguntas
 - Marcar con una X solo en uno de los recuadros

Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4

Dimensiones		Indicadores	1	2	3	4	5
TECNICA	I	Conocimiento					
	1	Todo el personal técnico tiene pleno conocimiento del sistema operativo para desarrollar sus labores diarias, no se					
	2	El área de recursos humanos conoce los requerimientos del perfil del personal a contratar esto, genera eficiencia para el equipo de trabajo					
	II	Metodos					
	3	Los métodos técnicos son entendibles para desarrollar las tareas programadas					
	4	Las programaciones de pago a proveedores tienen un método programado que no se altera.					
ADMINISTRATIVA	III	Servicio					
	5	Los servicios implementados en el área de tesorería para el desarrollo de sus funciones son prácticas.					
	6	Las coordinaciones con las áreas involucradas son eficiente porque permite mejorar el servicio a nuestros clientes interno					
	V	Planeacion					
	7	Dentro de la planeación se actualiza los objetivos establecidos con el aporte de cada colaborador.					
	VI	Organización					
PERSONAL	8	La organización del área cumple con los métodos técnicos y administrativos.					
	9	En la organización propone nuevas ideas para mejorar las eficiencias del proceso administrativo.					
	VII	Direccion					
	10	El jefe de área direcciona las reprogramaciones de las capacitaciones para optimizar el manejo del sistema Genex					
	11	La dirección involucra permanentemente a las áreas para mejorar la coordinación de tareas secuenciales					
PERSONAL	X	Vocacion					
	12	El compromiso de los colaboradores influyen en el entusiasmo del equipo de trabajo					
	13	Las actitudes que demuestran los colaboradores en el área de tesorería determina el rendimiento de sus actividades					
	XI	Habilidades					
	14	.El jefe de área aplica la capacidad interpersonal con los colaboradores independientemente de la situación que se					
15	Dentro de las habilidades blandas que se tiene del nuevo perfil del personal se considera la capacidad del liderazgo						

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL ADMINISTRATIVO

Nº	DIMENSIÓN 1 MEDIR	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
1		El jefe de área de tesorería observa el trabajo de los colaboradores que no generan valor a los procesos de control.	/		/		/		
2		El jefe soluciona los inconvenientes del área porque su observación constante le permite tomar acciones correctivas.	/		/		/		
3		El programa Genex sobre informes estadísticos permite mejorar el desempeño por su fácil comprensión.	/		/		/		
4		Los reportes estadísticos aplicados en la empresa describen las debilidades del control dentro de las actividades diarias.	/		/		/		
5		El área técnica de tesorería informa realimente en las reuniones de inicio de labores diarias las oportunidades de mejora correctivas.	/		/		/		
6		El personal prioriza sus actividades diarias utilizando la programación brindada por el jefe de área al iniciar sus labores mediante el informe oral.	/		/		/		
7		La estructura de los informes escritos permite reconocer los puntos principales de las deficiencias del control.	/		/		/		
8		El jefe agenda reuniones con diferentes miembros del equipo de trabajo presentando el informe escrito sobre las mejoras del rendimiento individual y grupal.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 COMPARAR			Si	No	Si	No	Si	No	
9		El jefe de área realiza evaluaciones de desempeño laboral cada semana.	/		/		/		
10		Los diplomas de reconocimiento al desempeño motivan a mejorar las actividades en el área.	/		/		/		
11		La programación de actividades es la adecuada al objetivo de la empresa de acuerdo con la programación de actividades dentro del horario laboral así no se genera sobre tiempos.	/		/		/		
12		En el área de tesorería se hace referencia al objetivo de rendimiento que permite cumplir las obligaciones programadas.	/		/		/		
13		La variación positiva es aceptable para la meta preestablecida de control.	/		/		/		
14		La empresa tiene un adecuado control de los recursos financieros y no hay variación negativa en las fechas de pago.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3 CORREGIR			Si	No	Si	No	Si	No	
15		La empresa toma medidas correctivas para el cumplimiento de los compromisos de mejora durante la retroalimentación de las evaluaciones de desempeño.	/		/		/		
16		Se informa al equipo de trabajo de las medidas inmediatas para la retroalimentación de las evaluaciones de desempeño.	/		/		/		
17		Para aplicar una medida básica en la gestión administrativa la empresa se analiza los estándares de rendimiento.	/		/		/		
18		Los resultados de la medida básica corregida garantiza el cumplimiento de los objetivos de desempeño.	/		/		/		

Observaciones (probar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DR. MARCA SARRIENTOS JESÚS ENRIQUE

DN: 4.6176.175

Especialidad del validador: MBA

..... de del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EFICIENCIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 EFICIENCIA TÉCNICA								
19	Todo el personal técnico tiene pleno conocimiento del sistema operativo para desarrollar sus labores diarias, no se generó carga laboral para el equipo.	/		/		/		
20	El área de recursos humanos conoce los requerimientos del perfil del personal a contratar esto genera eficiencia para el equipo de trabajo	/		/		/		
21	Los métodos técnicos son entendibles para desarrollar las tareas programadas	/		/		/		
22	Las programaciones de pago a proveedores tienen un método programado que no se altera.	/		/		/		
23	Los servicios implementados en el área de tesorería para el desarrollo de sus funciones son prácticos.	/		/		/		
24	Las coordinaciones con las áreas involucradas son eficiente porque permite mejorar el servicio a nuestros clientes interno	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA								
25	Dentro de la planeación se actualiza los objetivos establecidos con el aporte de cada colaborador.	/		/		/		
26	La organización del área cumple con los métodos técnicos y administrativos.	/		/		/		
27	En la organización propone nuevas ideas para mejorar las eficiencias del proceso administrativo.	/		/		/		
28	El jefe de área direcciona las reprogramaciones de las capacitaciones para optimizar el manejo del sistema Genex.	/		/		/		
29	La dirección involucra permanentemente a las áreas para mejorar la coordinación de tareas secuenciales	/		/		/		
DIMENSIÓN 3 EFICIENCIA PERSONAL								
30	El compromiso de los colaboradores influyen en el entusiasmo del equipo de trabajo	/		/		/		
31	Las actitudes que demuestran los colaboradores en el área de tesorería determina el rendimiento de sus actividades trazadas.	/		/		/		
32	El jefe de área aplica la capacidad interpersonal con los colaboradores independientemente de la situación que se presente.	/		/		/		
33	Dentro de las habilidades blandas que se tiene del nuevo perfil del personal se considera la capacidad del liderazgo	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: D. (M^o) BARCA GARCIENTOS JESÚS ENRIQUE

DNI: 46176175

Especialidad del validador: MBA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

de 20

 Firma del Externo Informante.