



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“LOS SISTEMAS DE CONTROL Y LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE
TÚPAC AMARU EN LA PROVINCIA DE PISCO 2019”**

PRESENTADO POR:

BACH. MICHELLE MADELEYNE BASALDUA DOLORIERT

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. KELIN YRENE FLORES ROJAS DE NINA

ICA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente investigación se lo dedico a mis padres Alberto y Mabeley quienes de manera incondicional me han apoyado en mis estudios para ser una profesional de éxito y persona de bien.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Alas Peruanas; por haberme permitido ser parte de ella y a los docentes que me brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante y ser parte del mundo de los negocios o del conglomerado del mundo empresarial.

RECONOCIMIENTO

Un especial reconocimiento a la Universidad Alas Peruanas por la excelente labor que se lleva a cabo en preparar y forjar buenos profesionales; una gran institución educativa merecedora de todos los méritos en el Perú y en especial en la región iqueña. Asimismo, las nuevas experiencias y conocimientos adquiridos, han fortalecido y enriquecido mi crecimiento personal, académico y profesional. Además, a los docentes de la universidad por su vocación de servicio al trabajo educativo superior, mística de trabajo de cada uno de ellos llegan a ser merecedores de una administración por su altruismo.

ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xii
Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	14
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.2.1 Delimitación Espacial	15
1.2.2 Delimitación Social	15
1.2.3 Delimitación Temporal.....	16
1.2.4 Delimitación Conceptual.....	16
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.3.1 Problema Principal	16
1.3.2 Problemas Secundarios.....	16
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.1 Objetivo General.....	17
1.4.2 Objetivos Específicos	17
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.5.1 Hipótesis General	17
1.5.2 Hipótesis Secundarias.....	17
1.5.3 Variables	18
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.6.1 Tipo y Nivel de la Investigación	22
a) Tipo de Investigación.....	22
b) Nivel de Investigación.....	22
1.6.2 Método y Diseño de la Investigación	22
a) Método de Investigación	22
b) Diseño de Investigación.....	23

1.6.3	Población y Muestra de la Investigación.....	23
	a) Población.....	23
	b) Muestra	24
1.6.4	Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	24
	a) Técnica.....	24
	b) Muestra	25
1.6.5	Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación	26
	a) Justificación	26
	b) Importancia.....	27
	c) Limitaciones.....	28
Capítulo II: MARCO TEÓRICO		29
2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
2.2	BASES TEÓRICAS.....	33
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	48
2.4	BASES HISTÓRICAS	52
2.5	BASE LEGAL.....	54
Capítulo III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		57
3.1	Análisis de Tablas y Figuras	57
3.2	Discusión de Resultados.....	66
CONCLUSIONES		74
RECOMENDACIONES		76
FUENTES DE INFORMACIÓN		77
ANEXOS.....		80
Matriz de Consistencia		
Instrumentos de Recolección de Datos		

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Población de Estudio	24
TABLA 2	Estadística de Confiabilidad.....	26
TABLA 3	Proceso de la Variable Independiente.....	57
TABLA 4	Proceso de la Variable Dependiente.....	59
TABLA 5	Proceso de la Dimensión 1 de la Variable Independiente.....	60
TABLA 6	Proceso de la Dimensión 2 de la Variable Independiente.....	61
TABLA 7	Proceso de la Dimensión 3 de la Variable Independiente.....	62
TABLA 8	Proceso de la Dimensión 1 de la Variable Dependiente.....	63
TABLA 9	Proceso de la Dimensión 2 de la Variable Dependiente.....	64
TABLA 10	Proceso de la Dimensión 3 de la Variable Dependiente.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	Proceso de la Variable Independiente.....	57
FIGURA 2	Proceso de la Variable Dependiente.....	59
FIGURA 3	Proceso de la Dimensión 1 de la Variable Independiente.....	60
FIGURA 4	Proceso de la Dimensión 2 de la Variable Independiente.....	61
FIGURA 5	Proceso de la Dimensión 3 de la Variable Independiente.....	62
FIGURA 6	Proceso de la Dimensión 1 de la Variable Dependiente.....	63
FIGURA 7	Proceso de la Dimensión 2 de la Variable Dependiente.....	64
FIGURA 8	Proceso de la Dimensión 3 de la Variable Dependiente.....	65

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal para la investigadora obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales; siguiendo la estructura planteada para el desarrollo de la tesis.

La tesis “LOS SISTEMAS DE CONTROL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TÚPAC AMARU EN LA PROVINCIA DE PISCO, 2019”; el propósito fue investigar como los sistemas de control influye en la gestión administrativa, entendiendo que una buena administración en las actividades de la entidad permitirá alcanzar las metas planificadas. Para que una gestión sea aceptable dependerá de la persona que lo gestione utilizando los medios o herramientas necesarias y adecuadas para poder desarrollarlas con éxito logrando influenciar en los colaboradores para que puedan desempeñarse correctamente en sus funciones y siguiendo los lineamientos y políticas que estable la municipalidad.

En el primer capítulo el planteamiento del problema; se detalló la descripción de la realidad problemática, se analizó la descripción de la realidad problemática, se delimitó la investigación de manera espacial, social, temporal y conceptual, se formuló el problema de la investigación, se detalló los objetivos de la investigación, se determinó las hipótesis y variables de la investigación, se estableció el tipo y nivel de investigación, se estableció el método y el diseño de la investigación, se determinó la población y la muestra del estudio, se determinó la técnica y su instrumento y también se argumentó la justificación, importancia y limitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo el marco teórico; se presentó los antecedentes de la investigación, se planteó un análisis conceptual de las bases teóricas, se estableció una serie de términos básicos, se argumentó las bases históricas y la base legal.

En el tercer capítulo la presentación, análisis e interpretación de resultados; se desarrolló el análisis de las tablas y figuras y su discusión de resultados. Todo el proceso de la investigación se expresó en las conclusiones y recomendaciones.

Palabras Claves: Sistemas, Control, Gestión, Administración, Proceso y Resultados.

ABSTRACT

The main objective of the research work was for the researcher to obtain the Professional Title of Bachelor of Administration and International Business; following the structure proposed for the development of the thesis.

The thesis "CONTROL SYSTEMS AND ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN THE MUNICIPALITY OF THE DISTRICT OF TÚPAC AMARU IN THE PROVINCE OF PISCO, 2019"; The purpose was to investigate how control systems influence administrative management, understanding that good management of the entity's activities will allow the achievement of planned goals. For a management to be acceptable, it will depend on the person who manages it using the necessary and adequate means or tools to be able to develop them successfully, influencing the collaborators so that they can perform correctly in their functions and following the guidelines and policies established by the municipality.

In the first chapter the statement of the problem; The description of the problematic reality was detailed, the description of the problematic reality was analyzed, the investigation was delimited in a spatial, social, temporal and conceptual way, the investigation problem was formulated, the objectives of the investigation were detailed, it was determined the hypotheses and variables of the research, the type and level of research was established, the method and design of the research was established, the population and the study sample were determined, the technique and its instrument were determined and the justification, importance and limitations of the research.

In the second chapter the theoretical framework; the background of the research was presented, a conceptual analysis of the theoretical bases was proposed, a series of basic terms was established, the historical bases and the legal basis were argued.

In the third chapter the presentation, analysis and interpretation of results; the analysis of the tables and figures and their discussion of the results were developed. The entire process of the investigation was expressed in the conclusions and recommendations.

Keywords: Systems, Control, Management, Administration, Process and Results.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación cuyo objetivo principal es explicar cómo los sistemas de control influyen en la gestión administrativa de la municipalidad distrital Túpac Amaru; los sistemas de control son herramientas de gestión que permite controlar los recursos de la empresa para lograr las metas propuestas a corto, mediano y largo plazo en base al desempeño y evaluación de los colaboradores. La gestión administrativa incluye los mecanismos, acciones y formas a partir de las cuales se usan los recursos financieros, humanos y materiales para la satisfacción interna de la municipalidad. Estos factores determinantes influyen en los gestores y colaboradores basados en el desarrollo institucional, la reducción de riesgo, la mejora de los procesos y la mejora en la atención, indicadores que miden los niveles de producción y del trabajo en equipo de las actividades y funciones de cada colaborador. La medición por parte del área de recursos humanos y del desempeño laboral debe estar basada en dos principios fundamentales; en primer lugar, esta evaluación debe tener en cuenta la trayectoria profesional de cada colaborador dentro de la municipalidad, y en segundo lugar las actualizaciones que el colaborador realice suma para su desempeño laboral. El desarrollo del trabajo de investigación se detalla a continuación:

En el Capítulo I, se desarrolló el planteamiento del problema; en el cual se planteó la descripción de la realidad problemática, se determinó la delimitación de la investigación (espacial, social, temporal y conceptual), se formuló el problema de la investigación (problema principal y problemas secundarios), se estableció los objetivos de la investigación (objetivo general y los objetivos específicos), se estableció las hipótesis y variables (hipótesis general y las hipótesis secundarias) la conceptualización y operacional de las variables, se detalló las metodología de la investigación (tipo y nivel de investigación, método y diseño de la

investigación, población y muestra de la investigación, técnica e instrumento de recolección de datos y se determina la justificación, importancia y las limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, se desarrolló el marco teórico, en el cual se presentaron los antecedentes (internacionales, nacionales y locales) que deben tener una relación mínima con la presente tesis, luego se procedió a establecer las bases teóricas conformadas por las variables de estudio argumentadas por conceptos teóricos objetivos, se logró establecer una relación de términos básicos extraídos de los conceptos que sirven de argumento para la tesis, se detalló las bases históricas y se especificó la base legal.

En el Capítulo III, se desarrolló la presentación, análisis e interpretación de resultados, se detalló el análisis de tablas y figuras, se estableció la discusión de resultados.

Para finalizar el trabajo de investigación se estableció las conclusiones y las recomendaciones del desarrollo general de la investigación conforme a la estructura propuesta.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA:

En la actualidad, las municipalidades se desenvuelven en un ambiente de constantes cambios, por eso es fundamental y de interés analizar los diferentes aspectos que se presentan en su entorno. Es importante conocer estos cambios para que las municipalidades puedan estar preparadas para poder afrontar aquellos cambios que pueden afectar las actividades propias, y que no generen aspectos negativos frente a la sociedad. La relevancia aquí es que las municipalidades deben estar dispuestas para afrontar dichos cambios o problemas, más aún si son instituciones públicas que ofrecen un servicio y siempre están a la vista de la sociedad o de la opinión pública.

La municipalidad del distrito de Túpac Amaru, viene atravesando una problemática tanto interna como externa, que ha provocado desniveles en el desempeño de los funcionarios y de una inestabilidad en las actividades que se viene gestionando en su ámbito de desarrollo social, en la mala ejecución de sus obras públicas y en la parte financiera. La problemática dentro de la municipalidad está relacionada con una mala organización, limitaciones en tecnología, la falta de capacitación del personal por iniciativa de la propia institución, y una mala distribución de los recursos más aún de la imagen que refleja a la sociedad; esto se debe a un sistema de control ineficiente.

Se ha observado que un punto clave en la municipalidad es la gestión administrativa, muchas veces los gestores o administradores no le dan la importancia y se ve reflejado en los resultados o evaluaciones anuales, donde el indicador básico es la mala gestión municipal y en la mala administración de los recursos financieros, sociales, humanos. A ello es visible que la municipalidad carece de una planificación de todas las actividades, de una mala organización del personal, de una inadecuada dirección por personas sin conocimiento en el cargo y un mal control de lo ya mencionado recursos de la municipalidad del distrito de Túpac Amaru.

Ante un mundo globalizado y en referencia al sector público, las municipalidades necesitan buscar un valor agregado que les permita un desarrollo sostenible y continuo capaz de cubrir las necesidades de la sociedad. Por ello, se necesita tener al personal capacitado y actualizado para poder alcanzar los objetivos institucionales y sociales, desarrollar un liderazgo con una visión empresarial. Las municipalidades deben ser competitivas, eficiente, proactivas, solidarias, entre otros valores que reflejen ante la sociedad un buena gestión.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

1.2.1 Delimitación Espacial:

La delimitación espacial del trabajo de investigación corresponde a lugar donde se ubica la Municipalidad del Distrito de TÚPAC AMARU, es decir en la Provincia de Pisco.

1.2.2 Delimitación Social:

La delimitación social del trabajo de investigación corresponde a los colaboradores o recurso humano que forman parte de la Municipalidad del Distrito de TÚPAC AMARU.

1.2.3 Delimitación Temporal:

La delimitación temporal del trabajo de investigación corresponde al periodo de tiempo en el que se desarrolla la investigación, es decir el año 2029.

1.2.4 Delimitación Conceptual

La delimitación conceptual considerará especialmente los conceptos teóricos y argumentos de las variables los Sistemas de Control y la Gestión Administrativa.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

1.3.1 Problema Principal:

¿En qué medida los sistemas de control influyen en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de TÚPAC AMARU en la Provincia de Pisco 2019?

1.3.2 Problemas Secundarios:

Problema Secundario 1:

¿De qué manera el proceso formal de control influye en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de TÚPAC AMARU en la Provincia de Pisco 2019?

Problema Secundario 2:

¿De qué manera la medición de resultados influye en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de TÚPAC AMARU en la Provincia de Pisco 2019?

Problema Secundario 3

¿De qué manera el control estratégico influye en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de TÚPAC AMARU en la Provincia de Pisco 2019?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.4.1 Objetivo Principal:

Explicar cómo el sistema de control influye en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de TÚPAC AMARU en la Provincia de Pisco 2019.

1.4.2 Objetivos Específicos:

Objetivo Secundario 1:

Determinar cómo el proceso formal de control influye en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de TÚPAC AMARU en la Provincia de Pisco 2019

Objetivo Secundario 2:

Determinar cómo la medición de resultados influye en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de TÚPAC AMARU en la Provincia de Pisco 2019

Objetivo Secundario 3:

Determinar cómo el control estratégico influye en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de TÚPAC AMARU en la Provincia de Pisco 2019

1.5 HIPÓTESIS:

1.5.1 Hipótesis Principal:

Los sistemas de control influyen significativamente en la gestión administrativa en la municipalidad del distrito de TUPAC AMARU en la Provincia de Pisco 2019.

1.5.2 Hipótesis Secundarios:

Hipótesis Secundario 1

El proceso formal de control influye significativamente en la gestión administrativa en la municipalidad del distrito de TUPAC AMARU en la Provincia de Pisco 2019.

Hipótesis Secundario 2

La medición de resultados influye significativamente en la gestión administrativa en la municipalidad del distrito de TUPAC AMARU en la Provincia de Pisco 2019.

Hipótesis Secundario 3

El control estratégico influye significativamente en la gestión administrativa en la municipalidad del distrito de TUPAC AMARU en la Provincia de Pisco 2019.

1.5.3 VARIABLES:

Definición Conceptual de las Variables:

Variable Independiente: Sistema de Control

Todo lo que está a nuestro alrededor está relacionado con el control, inclusive las actividades cotidianas, ya que siempre se tienen necesidades que cubrir. Un sistema de control es un conjunto de elementos relacionados entre sí para realizar un fin común y que control prácticamente significa la manipulación de ciertas variables para lograr satisfacer una necesidad.

Dimensiones:

- Proceso Formal de Control:

En el ámbito organizacional, el control como proceso del sistema de gestión es un instrumento necesario para la eficacia organizacional, debido a la constante incertidumbre y a la propia escasez de los recursos.

- Medición de Resultados:

Consiste en medir la ejecución y los resultados, mediante la aplicación de unidades de medida, que deben ser definidas de acuerdo con los estándares. El establecer dichas unidades es uno de los problemas más difíciles, sobre todo en áreas con aspectos eminentemente cualitativos.

- **Control Estratégico:**

Es un sistema que establece puntos de referencia, reglas, métodos y dispositivos para medir la congruencia, el avance, la eficiencia y efectividad en el logro de las metas estratégicas y permite además una mejor comprensión de las crisis.

Variable Dependiente: Gestión Administrativa

La gestión administrativa es un grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de cada comunidad. La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio, debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

Dimensiones:

- **Alta Dirección:**

La alta dirección o nivel gerencia general tiene a su cargo el logro de los objetivos y resultados establecidos por los fundadores, propietarios o accionistas. En esencia, la alta dirección tiene la función de la toma de decisiones.

- **Gerencia Media:**

La gerencia media consta del staff directivo, que suelen ser ejecutivos eficaces de las diferentes áreas claves para la empresa, como el área de producción, el área de comercialización, el área de finanzas y el área de recursos humanos.

- **Nivel Operativo:**

El nivel operativo aplica los procedimientos mediante políticas, normas y calidad. Los resultados de este nivel se evalúan por la eficiencia y el cumplimiento de metas respecto de los recursos asignados.

Definición Operacional de las Variables:**Variable Independiente: Sistema De Control**

Para la variable independiente o variable "X" el Sistema de Control; se elaborará o diseñara mediante un instrumento de investigación (cuestionario) con preguntas objetivas para medir y obtener datos o información para su posterior análisis y procesos cuyos resultados determinaran si la variable es significativa o negativa para la Municipalidad del Distrito de Túpac Amaru.

Variable Dependiente: Gestión Administrativa

Para la variable dependiente o variable "Y" la Gestión Administrativa; se elaborará o diseñara mediante un instrumento de investigación (cuestionario) con preguntas objetivas para medir y obtener datos o información para su posterior análisis y procesos cuyos resultados determinaran si la variable es significativa o negativa para la Municipalidad del Distrito de Túpac Amaru.

Operacionalización de las Variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMAS DE CONTROL	Todo lo que está a nuestro alrededor está relacionado con el control, inclusive las actividades cotidianas, ya que siempre se tienen necesidades que cubrir. Un sistema de control es un conjunto de elementos relacionados entre sí para realizar un fin común y que control prácticamente significa la manipulación de ciertas variables para lograr satisfacer una necesidad.	Para la variable independiente el Sistema de Control; se elaborará o diseñará mediante un instrumento de investigación (cuestionario) con preguntas objetivas para medir y obtener datos o información para su posterior análisis y procesos cuyos resultados determinaran si la variable es significativa o negativa para la Municipalidad. (Hernández, 2014)	Proceso Formal de Control	Ítem: Ámbito de la Organización
				Ítem: Herramientas de Control
			Medición de Resultados	Ítem: Eficacia del Personal
				Ítem: Aplicación de Estándares
			Control Estratégico	Ítem: Reglas de Control
				Ítem: Manuales de Control
VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa es un grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de cada comunidad. La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio, debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio.	Para la variable dependiente la Gestión Administrativa; se elaborará o diseñará mediante un instrumento de investigación (cuestionario) con preguntas objetivas para medir y obtener datos o información para su posterior análisis y procesos cuyos resultados determinaran si la variable es significativa o negativa para la Municipalidad. (Hernández, 2014)	Alta Dirección	Ítem: Logro de Objetivos
				Ítem: Toma de Decisiones
			Gerencia Media	Ítem: Ejecutivos Eficaces
				Ítem: Áreas Claves
			Nivel Operativo	Ítem: Políticas Empresariales
				Ítem: Normas de Calidad

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación:

a) Tipo de Investigación:

Sánchez H. & Reyes C. (2015). La presente investigación es de tipo APLICADA, es llamada también constructiva o utilitaria, se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven. La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal.

b) Nivel de Investigación:

Sánchez H. & Reyes C. (2015). La presente investigación es del nivel DESCRIPTIVO; es llamada también investigaciones preliminares o de sondeo y pueden servir para: formular problemas, desarrollar hipótesis, familiarizar al investigador con el fenómeno que desea estudiar, aclarar conceptos, establecer prioridades para posteriores investigaciones, reunir información acerca de las posibilidades reales y prácticas para desarrollar una investigación de envergadura, etc. Esta investigación puede realizarse a partir de estudios de documentación o por contacto directo a través de la entrevista y observación identificando un ámbito muestral reducido.

1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:

a) Método de Investigación:

Sánchez H. & Reyes C. (2015). La presente investigación aplica el método SISTÉMICO; porque está dirigido a modelar el objeto mediante el enfoque de

sistemas, sus propiedades y características y la determinación de sus componentes, así como las relaciones entre ellos. Esas relaciones determinan por un lado la estructura del objeto y por otro su dinámica.

b) Diseño de Investigación:

Sánchez H. & Reyes C. (2015). La presente investigación aplica el diseño CORRELACIONAL; se orienta a determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observables.

1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN:

a) Población:

Valderrama S. (2015). Es un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas, que tienen atributos o características comunes, susceptibles de ser observados. Por lo tanto, se puede hablar de un universo de familias, empresas, instituciones, votantes, personas, entre otros. También existe lo que llamamos población estadística, que es el conjunto de la totalidad de las medidas de las variables en estudio, en cada una de las unidades del universo. Es decir, es el conjunto de valores que cada variable toma en las unidades que conforman el universo.

Cuando las unidades de análisis de la población a muestrear son personas, la distribución en el proyecto de investigación de estas unidades de análisis, se pueden presentar mediante una tabla. Al respecto, la población de presente estudio está conformada por (87) colaboradores de la Municipalidad del Distrito de TÚPAC AMARU en la Provincia de Pisco.

Tabla 1*Población de estudio de la empresa*

Municipalidad del Distrito de Túpac Amaru	Año
	2021
Trabajadores	87

Nota: Datos obtenidos del área de recursos humanos de la Municipalidad Túpac Amaru (2021)

a) Muestra:

Valderrama S. (2015). La muestra es todo un subconjunto representativo de un universo o población. Porque refleja las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada de muestreo de cual procede. La muestra es No Probalistico, es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en la proporción de igualdad de la población, es decir toda la población se utilizará como muestra y se le debe aplicar la técnica correspondiente.

También se puede señalar que la muestra es de Corte Censal debido a que la población es menor será propicia para aplicar la técnica adecuada. Al respecto, en el presente estudio la muestra ha quedado conformada por 87 colaboradores de la Municipalidad del Distrito de TÚPAC AMARU en la Provincia de Pisco.

1.6.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

a) Técnica:

Sabino C. (1992). Por técnica vamos a anotar la definición que nos da el diccionario de metodología (...) Es un medio de recolección de datos, es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a

los fenómenos y extraer de ellos información. La técnica aplicada al trabajo de investigación es la ENCUESTA.

b) Instrumento:

Arbaiza L. (2014). El instrumento que se aplicó en el trabajo de investigación es el CUESTIONARIO que corresponde a la técnica utilizada. (...) De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados.

▪ **Validez y Confiabilidad del Instrumento:**

Hernández S. & Fernández C. & Baptista P. (2014). La validez de un instrumento de medición se establece al comparar sus resultados con los de algún criterio externo que pretende medir lo mismo. Para ello se ha utilizado las Fichas de Juicio de Expertos. La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas; para lo cual se aplicará el “coeficiente alfa Cronbach”: Una vez aplicada el “coeficiente alfa Cronbach” la confiabilidad del instrumento es de: 0.728 determinando que el instrumento es confiable.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\frac{26}{26-1} \left(1 - \frac{14,90}{49,67} \right)$$

$$\frac{26}{25} \left(1 - \frac{14,90}{49,67} \right)$$

$$= 0.728$$

Tabla 2*Estadística de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº Examinados
	26
Sistemas de Control	0.728
Gestión Administrativa	0.728

Nota: Datos obtenidos de la formula Alfa de Cronbach

1.6.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN:

a) Justificación de la Investigación:

El trabajo de investigación “EL SISTEMA DE CONTROL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TÚPAC AMARU EN LA PROVINCIA DE PISCO 2019”, se justifica por lo siguiente:

- El trabajo de investigación se justifica por que los argumentos expuestos pueden contribuir a los gestores de la municipalidad para un desarrollo empresarial con una visión estratégica mediante el buen desempeño de los colaboradores y el buen servicio prestados.
- El trabajo de investigación se justifica por qué las bases teóricas pueden aportar a los colaboradores de la municipalidad argumentos teóricos que fortalezcan sus conocimientos en sistemas de control y gestión administrativa.
- El trabajo de investigación se justifica por qué los argumentos pueden ayudar a los gestores de la municipalidad a tomar decisiones y a establecer normas que puedan desarrollar en sus colaboradores cambios de actitud, comportamientos y mejorar su desempeño en sus funciones.

b) Importancia de la Investigación:

La importancia del trabajo de investigación “EL SISTEMA DE CONTROL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TÚPAC AMARU EN LA PROVINCIA DE PISCO 2019”, se detalla a continuación:

- El trabajo de investigación es importante porque contribuirá a fortalecer el sistema de control en los colaboradores y en los recursos de la propia municipalidad, aplicando las herramientas adecuadas que permitan alcanzar los objetivos establecidos, ya sean sociales, financieros y organizacionales.
- El trabajo de investigación es importante porque influirá en los gestores de la municipalidad a establecer correctamente los elementos administrativos como planificar, organizar, dirigir y controlar; de esta manera se podrá mejorar el servicio y el desempeño de los colaboradores.
- El trabajo de investigación es importante porque ayudara con su valiosa información a conocer los aspectos fundamentales de los sistemas de control y de la gestión administrativa; entre otros factores que puedan nutrir de fundamentos válidos siempre pensando en la mejora continua y desarrollo de la municipalidad en beneficio a la sociedad.

b) Limitaciones:

Las principales limitaciones que se presentaron en el desarrollo del trabajo de investigación “EL SISTEMA DE CONTROL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TÚPAC AMARU EN LA PROVINCIA DE PISCO 2019”, se mencionan a continuación:

- El desarrollo del trabajo de investigación, tuvo como dificultad, establecer el título del trabajo; debido a que el título depende de las variables de estudio y

su influencia entre ellas; estas variables dependieron de las líneas de investigación.

- El desarrollo del trabajo de investigación, tuvo como problema, investigar y analizar la información de cada variable de estudio; la falta de información bibliográfica y el costo de fuentes bibliográficas contribuyo a que el trabajo se ampliara en el tiempo.
- El desarrollo del trabajo de investigación, tuvo como obstáculo, el poco acceso a la información de la empresa para establecer un análisis objetivo de la problemática respecto a las variables de estudio, para establecer los problemas, objetivos, hipótesis y la metodología.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

2.1.1 Antecedentes Internacionales:

Hernando M. (2014). En la tesis titulada *“Un modelo de control de gestión para la pequeña empresa en España: especial referencia a los activos intangibles”*. [Tesis de Grado, Universidad de Alcalá]

Tipo de Investigación: La investigación es del tipo descriptivo.

Muestra: La muestra está conformada por 3 empresas españolas, pertenecientes al sector de las Pymes.

Conclusión: A lo largo de esta tesis hemos presentado una perspectiva formalizada del control de gestión en las pequeñas empresas familiares españolas, a través de un marco conceptual teórico. A partir de esta perspectiva de investigación se propone, en las tres empresas analizadas, un modelo integrador de aquellos factores considerados esenciales en las técnicas de control de gestión y que son: la cultura empresarial, fruto de la sostenibilidad y solidez de los valores familiares versus los valores empresariales. El capital intelectual, como indicador de referencia del capital humano de la empresa. El control de gestión, como una de las herramientas de aplicabilidad para garantizar el éxito en la misma. Esta propuesta

de modelo formalizado constituye el objetivo final de esta tesis doctoral. El objetivo general de este estudio se ha centrado en comprobar la importancia de los valores familiares y del capital intelectual de la pequeña empresa familiar en el desarrollo del control de gestión en la misma.

Benítez C. (2014). En la tesis titulada *“Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería my friend, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica del Norte]

Tipo de Investigación: La investigación no hace referencia al tipo de investigación.

Muestra: La muestra está conformada por 94 clientes.

Conclusión: Existe la ausencia de un sistema de control interno para el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se ve reflejado en el manejo de ciertos servicios y en la atención al cliente. Actualmente no disponen de un organigrama estructural, de posición de personal y de un manual de funciones y reglamento interno técnicamente elaborado. No hay una adecuada planificación técnica de las labores, tareas, actividades que realiza el talento humano de la ferretería en sus actividades cotidianas.

Francys L. (2009). En la tesis titulada *“Optimización del sistema de control y gestión de procesos empleado en la superintendencia de ingeniería de costos de petróleo de Venezuela distrito norte estado Monagas”*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre]

Tipo de Investigación: La investigación según el propósito es del tipo aplicado.

Muestra: Estuvo compuesta por el sistema de control y gestión de procesos financieros empleados en la organización.

Conclusión: A través del exhaustivo análisis del sistema se detectó el origen o causal de que la aplicación Estima Net arrojara error en algunas circunstancias. Con la realización de la matriz FODA se lograron formular las estrategias que impulsaran la adecuación del sistema, la formulación de indicadores de control y gestión y la actualización del manual de procesos. El diagnóstico permitió conocer las oportunidades que posee el sistema para suprimir sus debilidades optimizando sus fortalezas o bondades.

2.1.2 Antecedentes Nacionales:

Roque J. (2016). En la tesis titulada *“Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial San Martin”*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]

Tipo de Investigación: La investigación es del tipo descriptivo.

Muestra: La muestra está conformada por 196 trabajadores.

Conclusión: El nivel de la gestión administrativa en la MYPE Comercial “San Martin” es medio debido a que el 64% de los trabajadores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo en que la empresa se aplica estrategias de gestión administrativa. Se elaboraron estrategias de gestión administrativa bajo la teoría de Fayol, para mejorar los aspectos de la calidad de servicio estudiada desde el punto de vista de las dimensiones e indicadores de la teoría del instrumento Servqual de Parasurman y Berry.

Espinoza D. (2013). En la tesis titulada *“El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de Chorrillos”*.

[Tesis de Pregrado, Universidad San Martín de Porres]

Tipo de Investigación: La investigación es del tipo aplicada.

Muestra: La muestra está conformada por 74 trabajadores.

Conclusiones: Los objetivos del control interno no influyen en la gestión administrativa de la Municipalidad de Chorrillos. El planeamiento del control interno no ayuda a la organización de la Municipalidad de Chorrillos. Los procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección de la Municipalidad de Chorrillos.

Samaniego (2013). En la tesis titulada *“Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo”*.

[Tesis de Grado, Universidad San Martín de Porres]

Tipo de Investigación: La investigación es del tipo aplicada y explicativa.

Muestra: La muestra está conformada por 26 empresas.

Conclusión: El ambiente de control sí influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas Mypes no lo tienen definidos, por tal razón no puede optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas, pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo. Las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados.

2.2 BASES TEÓRICAS:

2.2.1 SISTEMAS DE CONTROL:

2.2.2.1 Definición del Sistema de Control:

Robert & Vijay (2008). Fundamenta que los sistemas de control de gestión son herramientas para implantar estrategias. Las estrategias difieren en cada organización y los controles deben adaptarse a sus requisitos específicos. Las estrategias asignan diferentes prioridades a los trabajos, tienen distintos factores fundamentales de éxito y requieren diversas habilidades, puntos de vista y comportamientos. Así, una preocupación constante en el diseño de sistemas de control debe ser si el comportamiento que éstos inducen es el que requiere la estrategia.

Los sistemas de control son necesarios para poder gestionar adecuadamente los recursos de la empresa, para llevar un registro actualizado, para establecer nuevos requerimientos, en fin, el sistema de control le permite a la empresa determinar sus gastos y con ello desarrollar normalmente sus actividades sin perjuicio de percances que conlleven a paralizar sus operaciones productivas y de hecho los más descontentos serán los clientes de la propia empresa.

Las estrategias son planes para alcanzar las metas organizacionales. (...) Las estrategias definen el contexto general en que se puede evaluar la conveniencia de los elementos que conforman los sistemas de control de gestión. La estrategia corporativa es un espectro en el que en un extremo está la estrategia de industria única y en el otro, la diversificación diferenciada (en medio está la diversificación relacionada). Muchas

compañías no encajan exactamente en ninguna de las tres categorías. Sin embargo, casi todas pueden clasificarse en este espectro.

2.2.2.2 El Comportamiento en las Organizaciones:

Robert & Vijay (2008). Establecen que los sistemas de control de gestión influyen en el comportamiento humano. Los buenos sistemas de control ejercen esta influencia de manera congruente con las metas; es decir, se aseguran de que las acciones que emprenden los individuos para alcanzar metas personales también sirvan para lograr las metas de la organización. (p. 98)

Congruencia de las Metas:

La alta dirección quiere que la organización alcance sus metas, pero los individuos tienen sus propias metas, que no necesariamente coinciden con las de la organización. El objetivo central de un sistema de control de gestión es asegurar, en la medida posible, el mayor grado de lo que se llama “congruencia de metas”. En un proceso congruente con las metas, las acciones que la gente toma de acuerdo con lo que concibe que son sus intereses, también deben estar conformes con lo que es mejor para los intereses de la organización. Obviamente, en nuestro mundo imperfecto, la congruencia exacta entre las metas de los individuos y las de la organización no existe, por la sencilla razón de que los individuos quieren tanta paga como puedan obtener, mientras que la organización sostiene que los salarios pueden aumentar únicamente en la medida en que no afecten las utilidades.

Factores Informales Influyentes en la Congruencia de las Metas:

Todos los sistemas y procesos informales influyen en el comportamiento y en la actitud directa de los colaboradores, y los más, probable que afecten la congruencia de las metas que la empresa establece, y que muy probablemente limite su desarrollo como su éxito empresarial.

- **Factores Externos:** Los factores externos son precisamente normas de comportamiento deseable en la sociedad de la cual la organización forma parte. Estas normas incluyen un conjunto de actitudes llamadas ética del trabajo, que se manifiestan en la lealtad de los empleados hacia la organización, así como en diligencia, dedicación y orgullo por hacer un buen trabajo, en lugar de sólo pasar el tiempo.
- **Factores Internos:** El factor interno más importante es la cultura de la organización: las ideas comunes, los valores compartidos, las normas de conducta y las premisas que se aceptan de manera implícita y se manifiestan explícitamente en la organización. Las normas culturales son muy importantes porque explican por qué varía el control efectivo en dos organizaciones con sistemas idénticos de control de gestión.

Dimensiones del Sistema de Control de Gestión:

- **Proceso Formal de Control:** En el ámbito organizacional, el control como proceso del sistema de gestión es un instrumento necesario para la eficacia organizacional, debido a la constante incertidumbre y a la propia escasez de los recursos.
- **Medición de Resultados:** Consiste en medir la ejecución y los resultados, mediante la aplicación de unidades de medida, que deben ser definidas de acuerdo con los estándares. El establecer dichas unidades

es uno de los problemas más difíciles, sobre todo en áreas con aspectos eminentemente cualitativos.

- **Control Estratégico:** Es un sistema que establece puntos de referencia, reglas, métodos y dispositivos para medir la congruencia, el avance, la eficiencia y efectividad en el logro de las metas estratégicas y permite además una mejor comprensión de las crisis.

2.2.2.3 El Sistema Formal de Control:

Robert & Vijay (2008). Detallan que los factores informales examinados anteriormente tienen una influencia importante en la eficacia del control administrativo de una organización.

Los sistemas de control mientras sean estructurados podrán brindar resultados óptimos, cuando las empresas planifican, estructuran, elaboran y diseñan sistemas de control la empresa podrá recurrir a información de los recursos de la empresa en cualquier momento, ya que tienen un respaldo de información con una base de datos almacenada y optimizada. Todo sistema de control busca alternativas que le sean útiles e importantes; como por ejemplo los sistemas formales de control que se clasifican:

- **Reglas:** Usamos la palabra reglas para referirnos a todo tipo de instrucciones y controles formales, como reglamentos generales, descripciones de puesto, procedimientos operativos estándares, manuales y normas éticas.
- **Controles Físicos:** Los guardias de seguridad, almacenes cerrados, bóveda, contraseñas en las computadoras, vigilancias por circuito cerrado y otros controles físicos forman parte de la estructura de control.

- **Manuales:** Se requiere un proceso minucioso de análisis para decir qué reglas deben incluirse en un manual, cuáles deben considerarse más guías que órdenes y cuanta discrecionalidad puede tolerarse, entre muchas otras consideraciones. Los manuales de las dependencias burocráticas son más detallados.
- **Salvaguardas de los Sistemas:** En los sistemas de procesamiento de información se incorporan varias salvaguardas para que los datos que circulan por el sistema sean fidedignos y para evitar, o por lo menos reducir al mínimo, la posibilidad de cualquier fraude. Algunas de estas medidas son cotejar los totales con los detalles, pedir firmas y otras pruebas de que se autorizó una transacción.

2.2.2.4 La Función de Control:

Pérez & Carballo (2013). Argumentan que, cuando se describe la actividad gerencial es habitual mencionar las funciones básicas que la componen. A este respecto, el planteamiento, ya clásico en el ámbito de la administración de empresas, recoge, en su formulación más simple, las funciones de planificar, organizar, ejecutar y controlar. Estas cuatro funciones están integradas porque se desarrollan en el ámbito de una misma unidad económica, se ejecutan por los mismos gestores y se influyen entre sí, y porque ellas exigen la toma de decisiones para ser operativas.

Bajo la perspectiva general, el sistema control es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles de la empresa, orientando hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo los mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos. Este enfoque hace

énfasis en los factores sociales y culturales presentes en el contexto institucional ya que parte del principio que es el propio comportamiento individual quien define en última instancia la eficacia de los métodos de control elegidos en la dinámica de gestión.

Este enfoque reconoce la secuencia lógica, esté explicitada o no, en el trabajo de cualquier responsable empresarial. Pero la realidad no es tan formal ni lineal. Más bien las funciones anteriores se entremezclan en el propósito y en el tiempo, por lo que siempre resulta fácil deslindar las fronteras entre ellas. En este contexto, el control es aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación. Como última etapa formal del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados en las fases que le preceden sean los deseados.

2.2.2.5 Tipología de Instrumentos de Control:

Pérez & Carballo (2013). Establecen que de la descripción realizada del control se deduce que se dispone de numerosas herramientas para practicarlo. El siguiente gráfico ofrece una síntesis que, sin ser exhaustiva, recoge los instrumentos más frecuentes. Cada uno tiene su propósito, pero, en su conjunto, cubren razonablemente las necesidades de tipo general hay que añadir otros, más específicos, por funciones, como las técnicas de control de calidad de los productos y de los procesos.

Las empresas tienen una variedad de instrumentos de control que le permite al personal tener información actualizada y dispuesta para los gestores; dichos instrumentos pueden ser de los más simples.

Por el componente temporal cabe diferenciar el control a priori del control a posteriori. En general, cuando se habla de control se hace referencia al segundo y así lo establece el principio de cálculo de desviaciones. Sin embargo, el control a priori es igualmente útil, porque el primer requisito para que se cumpla un objetivo es establecerlo y comunicarlo con claridad, como hacen, por ejemplo, todos los manuales organizativos y de procedimientos. Además, más importante que corregir los errores, es evitarlos.

Estos manuales como instrumentos definen las funciones, responsabilidades y decisiones asignadas a las diversas áreas de la empresa. También, formulan las políticas para la toma de decisiones. En la implantación de manuales como los que se comentan no tiene lugar la comparación entre lo real y lo previsto, aunque ello pueda ser realizado por otros mecanismos de control (auditoría interna, por ejemplo). Pero, con independencia de esta función de complementariedad, los manuales en sí mismo constituyen un instrumento de control porque inducen al autocontrol: si una persona sabe que sus funciones van a ser revisadas, tratará de ajustarse a las pautas establecidas.

2.2.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

2.2.1.1 Concepto de Gestión Administrativa:

La gestión administrativa es vital para las operaciones fundamentales de una organización. Las operaciones en una organización se enfrentan a obstáculos cuando existen errores administrativos. Para fortalecer su interfase de gerenciamiento y promover una organización más eficiente, la

división de gestión administrativa no sólo ha creado una estable plataforma administrativa, sino que también trabaja en coordinación regular con los otros departamentos para asegurar que las diversas actividades caminen sin problemas. El Departamento de Gestión Administrativa del trabaja para lograr la sinergia e implementar las metas de una organización profesional, sistemática, transparente y responsable.

La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. Se basa en cuatro principios fundamentales:

- El orden es el primero, según cada trabajador debe ocupar el puesto para el cual esta capacitado. La falta de orden conlleva a un trabajo menos eficiente y al uso incorrecto de los recursos.
- La disciplina es el segundo, dentro de la gestión administrativa la disciplina es un aspecto importante, ya que las normas y reglas deben ser cumplidas y respetadas por todos.
- La unidad de mando es el tercero, el empleado debe saber a quién reporta su trabajo y de quién recibirá órdenes, para evitar mensajes erróneos que perjudiquen la calidad del trabajo.
- Por último, fomentar y valorar la iniciativa en el personal es crucial para motivar; esto repercutirá positivamente en el ambiente de trabajo y en el logro de metas.

2.2.1.2 Introducción a la Gestión Administrativa:

Chiavenato (2009). Sostiene que, a lo largo de la historia, el hombre ha desarrollado métodos que le permitan realizar actividades adecuadas para obtener resultados. Entre todas las creaciones del hombre aquel que se destaca y sobresale por ser la más compleja y maravillosa es indiscutiblemente la empresa. No existe dos empresas idénticas, pues todas presentan enorme diversidad, esto las hace profundamente diferentes entre sí. De otro lado las empresas son complejas en extremo, relacionamos con ellas durante años y al final no conseguimos comprender cómo funcionan ni cómo sobreviven o crecen. Además, las empresas funcionan en ambientes diferentes, rodeadas de un universo de factores económicos, políticos, tecnológicos, legales, sociales, culturales y demográficos que interactúan y se alternan para producir grandes cambios e inestabilidad en el ambiente.

Las empresas no funcionan por si solas, requieren de personas al mando quienes las administran, dirigen, controlan, supervisan y regulan los recursos de la empresa con una sola finalidad, que es la de alcanzar las metas u objetivos que se establecen y se desean alcanzar en el tiempo. La administración de una empresa depende en gran medida de quien la dirige, quienes la conforman, de sus recursos y de sus objetivos dentro de un marco de políticas empresariales con una visión de liderazgo; el desarrollo de las empresas en conclusiones generales depende de su funcionamiento en conjunto, no hay que olvidar que las empresas están para servir a una sociedad y las personas de una sociedad hacen de las empresas su desarrollo empresarial y social.

2.2.1.3 Perspectivas Futuras de la Administración:

Chiavenato (2009). Manifiesta que en las próximas décadas la tarea administrativa será incierta y excitante, pues deberá enfrentar cambios y transformaciones llenos de ambigüedades e de incertidumbres. El administrador deberá enfrentar problemas cada vez más diversos y más complejos que los anteriores, y su atención estará dirigida a eventos y grupos situados dentro o fuera de la empresa, los cuales le proporcionarán información contradictoria que dificultará su diagnóstico y la comprensión de los problemas que debe resolver o de las situaciones que debe enfrentar: exigencias de la sociedad, de los clientes, de proveedores; desafíos de competidores; expectativas de la alta administración, los subordinados, de los accionistas, etc. Sin embargo, estas exigencias, desafíos y expectativas experimentan profundos cambios que sobrepasan la capacidad del administrador para acompañarlos de cerca y comprenderlos de manera adecuada.

Los cambios que se presentan se deben en gran medida a las nuevas tendencias que las empresas buscan para mantenerse y sostenerse en el mercado competitivo cualquiera que sea la actividad, los aspectos básicos en la administración de cualquier empresa evolución de manera permanente; la forma de dirigir una empresa en los años 50 no es lo mismo en la actualidad, y esto se debe en gran medida por que las empresas desarrollan e innovan diversas estrategias para poder permanecer y sobresalir en el mundo empresarial. Debido a estos argumentos se establecen conceptos que sirven de complemento a las perspectivas futuras de la administración:

- Las empresas están siempre en continua adaptación a sus ambientes dentro de sus actividades, esta adaptación debe gestionarse de acuerdo a ciertos indicadores que proporcionen a la empresa una adaptación constante para que puedan alcanzar el éxito empresarial; es necesario saber que todo éxito se puede lograr, pero es muy difícil mantener el éxito en un ambiente en donde la competitividad es cada vez más fuerte. La adaptación para las empresas también es sinónimo de tecnología y estrategias.
- El futuro de las empresas dependen en gran medida de la tecnología para alcanzar su desarrollo, los procesos internos y externos se manejan y controlan con el uso de la tecnología, los procesos productivos de las empresas son más eficientes utilizando la tecnología, las labores de los colaboradores son efectivos si se le dotan de tecnología, generar una buena imagen es necesario de utilizar la tecnología para darlo a conocer y comunicarlo; en fin, el uso de la tecnología en las empresas ayudan a minimizar costos y maximizar ganancias.
- La globalización ha permitido que las empresas puedan traspasar las fronteras en busca de un desarrollo internacional; la globalización permite que las empresas de todo el mundo busquen nuevas oportunidades de negocio en otros países que requieren de recursos para sus diversas actividades productivas. La globalización también ha permitido que las empresas apertura la utilización de medios digitales para su desarrollo empresarial y social, es decir que hoy en la actualidad todas las empresas deben contar con un portal web, donde se pueden acceder al comercio electrónico.

2.2.1.4 Niveles Gerenciales:

Hernández & Pulido (2011). Fundamentan que las empresas tienen niveles de autoridad y responsabilidad denominadas jerarquías. La administración se ejerce por medio de niveles gerenciales que varían según la capacidad otorgada o delegada al gerente en relación con su jerarquía organizacional. En teoría, los niveles gerenciales son alta dirección, gerencia media y nivel operativo.

De acuerdo con lo fundamentado es necesario conceptualizar los niveles gerenciales como dimensiones administrativas que las empresas deben estructurar en su organización para una gestión administrativa efectiva y que permita contribuir en el logro de los objetivos establecidos en la planificación y de los recursos necesarios y disponibles para poder obtener un buen desempeño de los empleados.

▪ **Dimensiones de la Gestión Administrativa:**

Alta Dirección: La alta dirección o nivel gerencia general tiene a su cargo el logro de los objetivos y resultados establecidos por los fundadores, propietarios o accionistas. En esencia, la alta dirección tiene la función de la toma de decisiones.

Gerencia Media: La gerencia media consta del staff directivo, que suelen ser ejecutivos eficaces de las diferentes áreas claves para la empresa, como el área de producción, el área de comercialización, el área de finanzas y el área de recursos humanos.

Nivel Operativo: El nivel operativo aplica los procedimientos mediante políticas, normas y calidad. Los resultados de este nivel se evalúan por la eficiencia y el cumplimiento de metas respecto de los recursos asignados.

- **Funciones en la Gestión Administrativa:**

Realización de los Procesos de Gestión: Los procesos de gestión deben realizarse adecuadamente para que se lleve a cabo el desempeño efectivo en cada una de las funciones administrativas. Estos deben incluir la planeación, organización, dirección y control, girando todos con base en el cumplimiento de los objetivos.

Contratación de Personal: Se refiere a la selección, capacitación, colocación y remuneración del personal. El logro de los objetivos de la organización depende de poder contar con el personal adecuado, por lo cual se debe mantener el interés de cubrir las necesidades de los empleados y, a la vez, ser leales a la organización.

Salvaguardia de los Activos: Los activos de una organización deben estar protegidos contra el uso indebido, pérdida o daño causado por robo, incendio o cualquier otro medio. Por esto es necesario mantener un registro adecuado para cada tipo de activo, responsabilizando al personal de su correcto uso y salvaguarda.

Relaciones Públicas: Una de las funciones importantes de la gestión administrativa es el establecimiento y mantenimiento de diversas líneas de comunicación entre la organización y su público relacionado (clientes, accionistas, empleados, proveedores, consumidores).

Establecer Secuencias de Trabajo: Para un desempeño estable y sin interrupciones del trabajo administrativo, deben desarrollarse sistemas y procedimientos de rutinas definidas. Esto es motivado al carácter de interdependencia e interrelación entre las labores específicas de cada departamento.

Compra de Activos Fijos: En cada departamento existe una necesidad de activos fijos adecuados para tener un rendimiento eficiente y económico del trabajo allí realizado. Por lo tanto, se debe seguir un procedimiento estándar en la selección y compra de cada tipo de activo fijo requerido. Un aspecto importante es realizar una detección y evaluación de la necesidad real del activo, evitando así gastos innecesarios que repercutan en las finanzas de la empresa.

Diseño y Control de Formas: Dado que el trabajo administrativo tiene características particulares, se deben diseñar los formularios utilizados a fin de proporcionar la información requerida de manera adecuada. Es deber de la administración diseñar estos formularios y tratar de estandarizar su uso, a fin de reducir costos.

Compra de Papelería y Artículos de Oficina: Estos artículos deben cubrir las necesidades de los usuarios, ya que repercutirán en la ejecución sistemática y rápida del trabajo que se hace. Por tanto, es importante velar por la estandarización, selección y compra de dichos insumos, así como su distribución a otros departamentos, cuando sea necesario

2.2.1.5 Competencias de un Gerente Profesional:

Hernández & Pulido (2011). Las competencias en una empresa son necesarias para poder evaluar a los trabajadores y determinar funciones jerárquicas a quien corresponda según los resultados obtenidos; las competencias también permiten identificar en los trabajadores quienes desarrollan de una manera adecuada y proactiva sus habilidades y

destrezas en sus funciones y labores. Las competencias también están relacionadas con la conducta y actitudes que muestran los trabajadores a la hora de identificarse con la empresa y su compromiso por alcanzar los objetivos buscando siempre el desarrollo empresarial. A continuación, se señalan las principales competencias de un gerente empresarial:

- Comprender y conceptualizar el contexto local y global en donde actúa la organización y su función en términos de sus productos y servicios, y de la satisfacción de las necesidades de clientes primarios y secundarios.
- Definir en términos económicos el valor del mercado en donde actúa la empresa.
- Describir la capacidad económica, productiva y proporcional de los participantes y competidores del mercado en que participa la empresa.
- Describir la composición de los consumidores en términos de segmentos, el valor económico de cada uno y sus formas de adquirirlos.
- Describir a los principales proveedores y su capacidad de producción.
- Describir la capacidad de producción y distribución de la empresa para facilitar la alineación de producción y distribución respecto de la capacidad de sus proveedores y distribuidores.
- Describir la cadena productiva en que opera la empresa, así como los valores agregados de cada parte y el papel de la empresa en dicha cadena, así como las partes interesadas en su desarrollo.
- Definir el nivel de competitividad de la empresa en el mercado en que opera, así como su rentabilidad en relación con los recursos utilizados.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:

Alhama, Alonso, y Cuevas (2021) Son argumentos conceptuales de términos propios derivados del desarrollo de la investigación, que a continuación se detallan:

- **Actividad Económica:**

Son actividades económicas todos los procesos que tienen lugar para la obtención de productos, bienes y/o servicios destinados a cubrir necesidades y deseos en una sociedad en particular.

- **Administración:**

Es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización.

- **Administración de Recursos:**

Consiste en el manejo eficiente de estos medios, que pueden ser tanto tangibles como intangibles. El objetivo de la administración de recursos es que éstos permitan la satisfacción de los intereses.

- **Ahorro:**

Es la acción de ahorrar (guardar dinero para el futuro, reservar parte del gasto ordinario o evitar un gasto o consumo mayor) y la cosa que se ahorra. El ahorro, por lo tanto, es la diferencia que existe en el ingreso disponible y el gasto efectuado.

- **Calidad:**

Es el nivel de excelencia que la empresa o negocio ha logrado alcanzar para satisfacer a su clientela. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Característica que se atribuye a todas aquellas cosas que representan excelencia, eficacia y efectividad.

- **Calidad de Vida:**

Es un concepto que hace alusión a varios niveles de generalización pasando por sociedad, comunidad, hasta el aspecto físico y mental.

- **Control:**

El control se concibe como el conjunto de medidas implantadas con el fin de comprobar los resultados del esfuerzo institucional y analizar los errores para tomar las medidas pertinentes.

- **Desempeño Laboral:**

Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento.

- **Disciplina:**

Conjunto de reglas de comportamiento para mantener el orden y la subordinación entre los miembros de un cuerpo o una colectividad en una profesión o en una determinada colectividad.

- **Efectividad:**

Posibilidad que tiene una persona o cosa de producir los resultados o efectos esperados, conjugando la eficiencia y la eficacia.

- **Equipo Multidisciplinario:**

Se denomina equipo multidisciplinario o multidisciplinar a aquel formado por un grupo de personas con diferentes formaciones académicas, especializaciones y experiencias profesionales, que trabajan en conjunto ya sea de forma habitual.

- **Estandarización:**

Se denomina estandarización al acto y el resultado de estandarizar: ajustar a un estándar.

- **Evaluación:**

Proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, una empresa, organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidores.

- **Flujograma:**

También denominado diagrama de flujo, es una representación gráfica de una secuencia de actividades o acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el flujograma consiste en un gráfico, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo mediante el uso de símbolos.

- **Gestión:**

Es la capacidad de administrar los recursos y los procesos que se requieren para poner en marcha y orientar todas las acciones económicas, sociales y ambientales en las que se encuentra inmersa una organización.

- **Herramienta Básica de Calidad:**

Es una denominación dada a un conjunto fijo de técnicas gráficas identificadas como las más útiles en la solución de problemas relacionados con la calidad. Se llaman básicas porque son adecuadas para personas con poca formación en estadística.

- **Indicador:**

Dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura.

- **Indicadores de Productividad:**

Son los factores relacionados con el empleado y su puesto de trabajo. Estos factores son controlados por medio de la tecnología diseñada en la perspectiva de crecimiento y aprendizaje.

- **Mejora de Procesos:**

Significa optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias.

- **Operaciones:**

Conjunto de reglas que permiten la ejecución de actividades o la negociación o contrato sobre valores o mercancías.

- **Organización:**

En términos generales, la organización es la función administrativa que determina la necesidad de personal, establece lo que debe hacer cada persona y asigna recursos para alcanzar los objetivos predeterminados.

- **Proceso:**

Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.

- **Productividad:**

La productividad es el rendimiento logrado en cualquier proceso o actividad productiva en función de los factores que concurren a su producción.

- **Productividad Laboral:**

Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.

- **Recursos:**

Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo una empresa, como son los recursos materiales, recursos humanos; recursos, etc.

- **Sector Productivo:**

Los sectores productivos o económicos son las distintas regiones o divisiones de la actividad económica, atendiendo al tipo de proceso que se desarrolla.

- **Trabajo En Equipo:**

Es el esfuerzo de colaboración de un grupo para lograr un objetivo común o completar una tarea de la manera más efectiva y eficiente.

- **Ventaja Competitiva:**

Una ventaja competitiva es cualquier característica de una empresa, país o persona que la diferencia de otras colocándole en una posición relativa superior para competir.

2.4 BASES HISTORICAS:

Historia de los Sistemas de Control:

El control organizacional ha tenido su proceso de desarrollo en dos tendencias conocidas muy características, cada una de las cuales comporta sus propios esquemas y filosofía, así como una posición política frente a las relaciones de poder y la concepción del Estado. Estos enfoques no son otros que el anglosajón y el latino. Mientras el enfoque anglosajón tuvo origen en los intereses de las organizaciones privadas, a partir de la creación de las sociedades mercantiles en los albores de la sociedad mercantilista, el enfoque latino surge adherido a las estructuras del Estado en las etapas de transición de la barbarie a la civilización. Roma se formó hacia el Siglo VII a.c. y de su origen existen varias teorías, Estos comicios cumplieron funciones de control político y social de las instituciones, erigiéndose como el más claro antecedente del control fiscal ejercido por los ciudadanos, elemento posteriormente consolidado como bastión de la democracia. El imperio desarrolló otros roles de control, oidores en el control jurídico y decisión de apelaciones, interventores autorizados por el Estado para tomar parte en asuntos privados intercediendo o condenando, y fiscalizadores en la protección de los intereses del Estado. Los fundamentos del control y la buena fe fueron transformados en el proceso

histórico a medida que el cristianismo tomaba fuerza y se convertía en religión oficial. Entrada la época feudal, los procesos de control amplían su aplicación en el campo privado, en las organizaciones económicas más poderosas de la edad media: las comunidades religiosas. Apropiando la concepción tradicional de la contabilidad como instrumento de control, le imprimieron gran desarrollo en sus procedimientos técnicos. Los Estados desarrollados a la luz de los enfoques latinos se estructuraron, Por esta razón su acción de control trascendió el marco de la estructura estatal, abarcando acciones de vigilancia en la actividad privada, desarrollando una reglamentación que llegó incluso a los procesos de distribución y producción de bienes y servicios, estableciendo garantías para los consumidores frente a las organizaciones empresariales.

La historia de la administración es muy antigua y está relacionada con el hombre desde que éste usó el razonamiento; ya que se buscó la manera de delimitar tareas, tener un líder, tomar decisiones, planear y llevar a cabo acciones encaminadas a lograr algún objetivo tanto social como individual. A lo largo de la historia de la humanidad el hombre en su relación de convivencia con sus semejantes y su requerimiento de satisfacer las necesidades de vestido, alimento, vivienda, seguridad, entre otras, ha buscado maneras de organizarse en grupos, es decir en sociedades o pueblos donde cada uno de los integrantes cumplía con tareas específicas de acuerdo a sus talentos; unos se dedicaban a la agricultura, otros a la caza, comercio, ser escribas, sacerdotes, por mencionar algunos ejemplos. En la actualidad la gestión administrativa es un factor de mucho interés porque de ello dependerá el desarrollo y crecimiento de las empresas, se podrá gestionar adecuadamente los recursos de las empresas, modificar conductas en los colaboradores hacia los objetivos que se pretenden alcanzar y ello permitirá una mejora continua logran una imagen positiva de la empresa ante los demás.

2.5 BASES LEGALES:

REGLAMENTO INTERNO

TÍTULO I: DEL COLEGIO

CAPÍTULO ÚNICO PERSONA JURÍDICA, REPRESENTANTE LEGAL, NATURALEZA Y DOMICILIO

Artículo 1º Persona Jurídica y Representante Legal

El Colegio de Licenciados de Administración – CLAD es una entidad autónoma con personería jurídica propia, representativa de los profesionales en administración del Perú con sede en la Ciudad de Lima. El Decano Nacional es el representante legal del CLAD.

Artículo 2º Naturaleza del Colegio

El CLAD es ajeno a todo tipo de actividad político – partidarista y/o religioso y está impedido ejercer actividades distintas a sus fines y de adoptar formas de acción propias de la actividad sindical.

Artículo 3º DOMICILIO

El CLAD tiene su domicilio en la ciudad de Lima.

TITULO II: DE LA ORGANIZACIÓN DEL CLAD

CAPÍTULO I: DE LA ORGANIZACIÓN DEL CLAD

Artículo 4º Órgano Supremo del CLAD y Colegios Regionales

El CLAD tiene como órgano supremo al Consejo Directivo Nacional – CDN y Este integrado por colegios regionales de Licenciados en Administración CORLAD.

Artículo 5º Órganos del Consejo Directivo Nacional y de los Colegios Regionales

Son órganos consultivos, de asesoramiento y electoral del CDN y de los Colegios Regionales:

- a. Consejo Consultivo
- b. Tribunal de Honor
- c. Comité Electoral Nacional o Regional, según corresponda

Artículo 6º Comisiones y Comités

El CDN y los CDR conformaran Comisiones o Comités para el mejor Cumplimiento de sus atribuciones y fines del Colegio conforme con las Necesidades y problemática propias.

CAPÍTULO II: DE LOS CONSEJOS DIRECTIVOS NACIONAL Y REGIONAL**Artículo 7º** Cargos Directivos del CDN

Los cargos directivos que conforman en CDN son:

- Decano Nacional
- Primer Vice Decano Nacional
- Segundo Vice Decano Nacional
- Director Nacional de desarrollo y certificación profesional
- Director Nacional de Colegiación
- Director Nacional de formación y capítulos
- Director Nacional de Información Científica y Tecnológica
- Director Nacional de seguridad y bienestar social
- Director Nacional secretario
- Director Nacional de economía y finanzas
- Director Nacional de imagen institucional
- Un (01) delegado supernumerario por cada CORLAD

El CDN podrá crear modificar o suprimir estos cargos según necesidades institucionales y fines del CLAD.

Artículo 8º Cargos Directivos del CDR

Los cargos directivos que conforman en CDR (art.21º del Estatuto) son:

- Decano Regional
- Vice-Decano Regional
- Director Regional de desarrollo y habilitación profesional

- Director Regional de información científica y tecnológica
- Director Regional de seguridad y bienestar social
- Director Regional secretario
- Director Regional de economía y finanzas
- Director Regional de imagen institucional

Conforme con el Estatuto el CDN podrá crear modificar o suprimir estos cargos según las necesidades institucionales y fines del CLAD.

Artículo 9º Atribuciones del Consejo Directivo Nacional

Son atribuciones del Consejo Directivo Nacional:

- a) Representar al CLAD.
- b) Programar, organizar, dirigir y controlar la vida institucional de acuerdo con los fines del CLAD.
- c) Establecer las normas que rigen las actividades técnico-científico-profesionales del CLAD.
- d) Establecer Políticas, lineamiento y acciones de capacitación, actualización profesional y estudios de postgrado para los miembros de la orden.
- e) Absolver consultas sobre aspectos relacionados con las ciencias administrativas y el ejercicio de la profesión del licenciado en administración.
- f) Aprobar y definir el código de ética profesional velando por su estricto cumplimiento.
- g) Formular y aprobar el reglamento interno, electoral, de faltas y sanciones disciplinarias y los necesarios para el mejor funcionamiento del CLAD
- h) Coordinar y supervisar a los consejos directivos regionales.
- i) Pronunciarse en lo que es de su competencia a nombre del CLAD en última instancia.

CAPÍTULO III

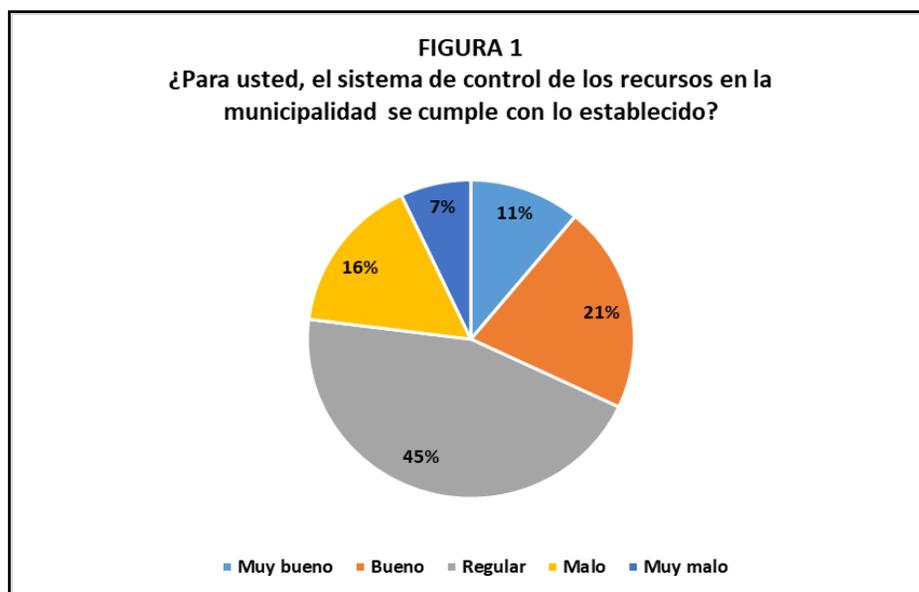
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y FIGURAS:

Tabla 3

Procesos de la variable independiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	10	11,5	11,5	11,5
Bueno	18	20,7	20,7	33,2
Regular	39	44,8	44,8	77,0
Malo	14	16,1	16,1	93,1
Muy malo	06	6,9	6,9	100%
Total	87	100%	100%	



INTERPRETACIÓN:

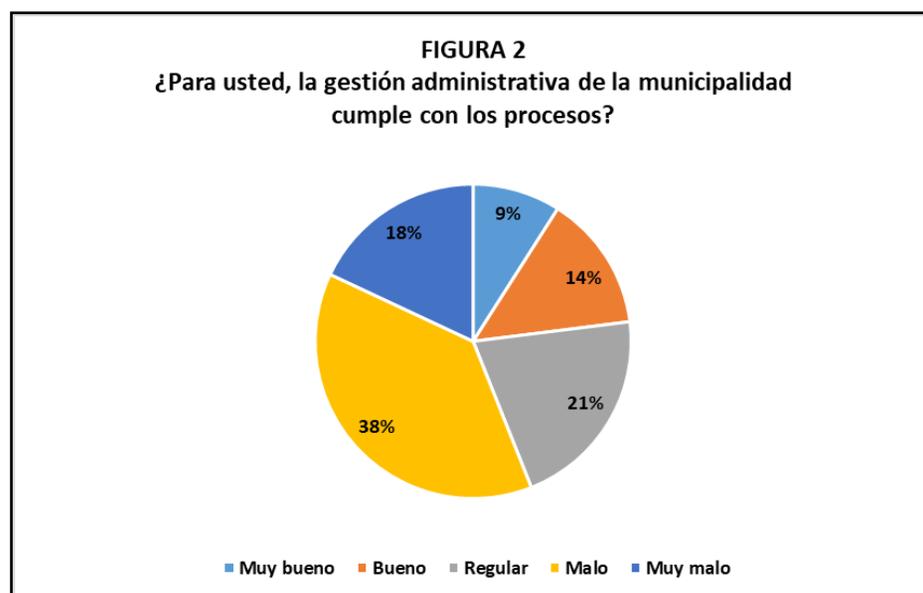
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de los encuestados considera que los sistemas de control en la municipalidad son regulares, equivalente a un 45% "Regular"

Sin embargo, hay encuestados que consideran que los sistemas de control en la municipalidad son buenos, equivalente a un 21% "Bueno" y un 11% "Muy bueno". Por otro lado se observa que los sistemas de control en la municipalidad son malos, equivalente a un 16% "Malo" y un 7% "Muy malo".

Tabla 4

Procesos de la variable dependiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	08	9,2	9,2	9,2
Bueno	12	13,8	13,8	23,0
Regular	18	20,7	20,7	43,7
Malo	33	37,9	37,9	81,6
Muy malo	16	18,4	18,4	100%
Total	87	100%	100%	

**INTERPRETACIÓN:**

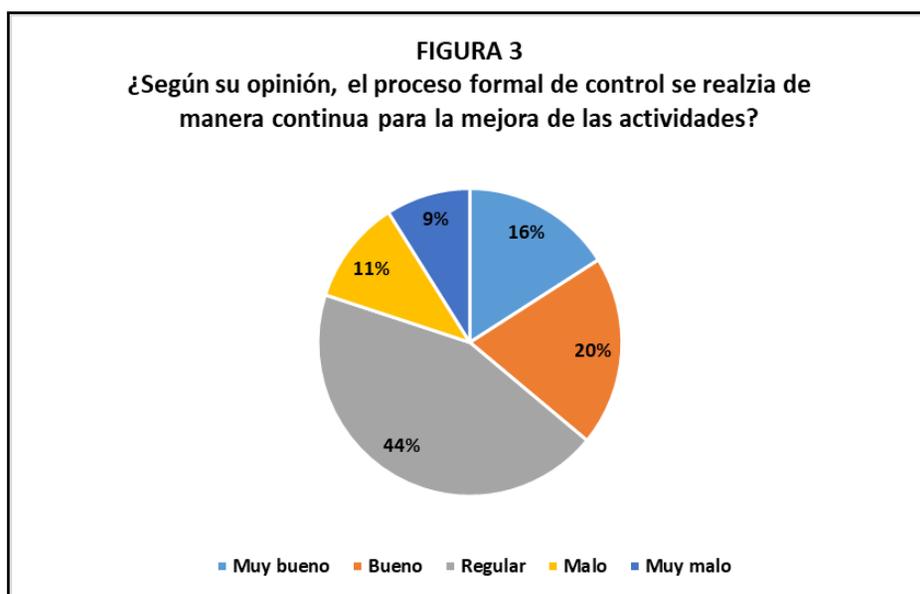
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de los encuestados considera que la gestión administrativa en la municipalidad es mala, equivalente a un 38% "Malo"

Sin embargo, hay encuestados que consideran que la gestión administrativa en la municipalidad es buena, equivalente a un 21% "Regular", un 14% "Bueno" y un 9% "Muy bueno". Por otro lado se observa que la gestión administrativa en la municipalidad es malo, equivalente a un 18% "Muy malo".

Tabla 5

Procesos de la dimensión proceso formal de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	14	16,1	16,1	16,1
Bueno	17	19,5	19,5	35,6
Regular	38	43,7	43,7	79,3
Malo	10	11,5	11,5	90,8
Muy malo	08	9,2	9,2	100%
Total	87	100%	100%	



INTERPRETACIÓN:

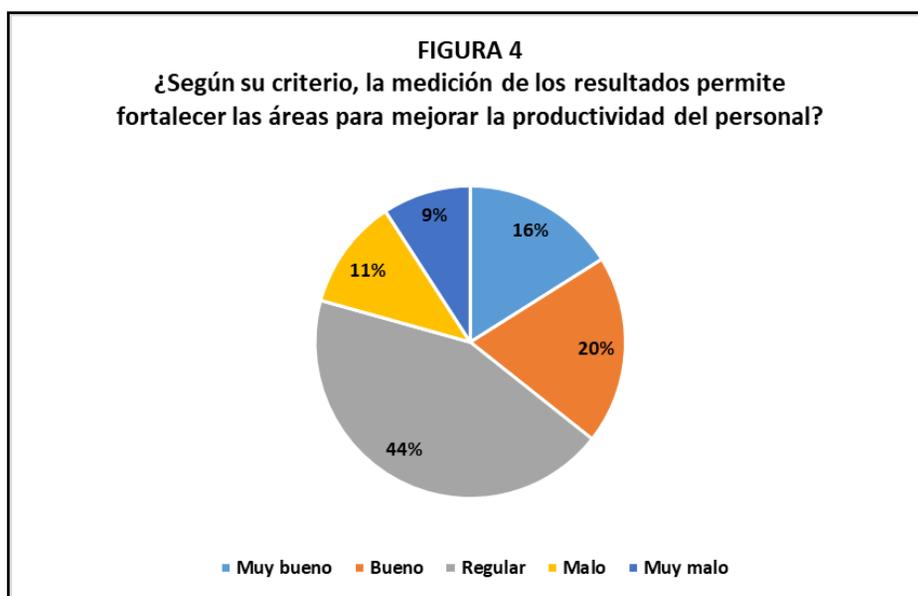
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de los encuestados considera que el proceso formal de control es regular, equivalente a un 44% "Regular"

Sin embargo, hay encuestados que consideran que el proceso formal de control es bueno, equivalente a un 20% "Bueno" y un 16% "Muy bueno". Por otro lado se observa que el proceso formal de control es malo, equivalente a un 11% "Malo" y un 9% "Muy malo".

Tabla 6

Procesos de la dimensión medición de los resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	08	9,2	9,2	9,2
Bueno	18	20,7	20,7	29,9
Regular	29	33,3	33,3	63,2
Malo	12	13,8	13,8	77,0
Muy malo	20	23,0	23,0	100%
Total	87	100%	100%	



INTERPRETACIÓN:

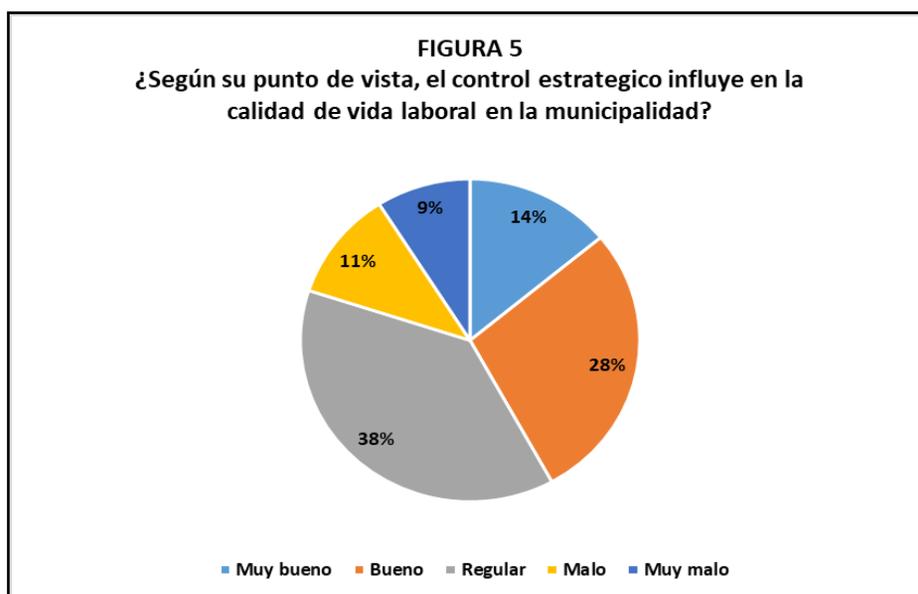
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de los encuestados considera que la medición de los resultados es regular, equivalente a un 38% “Regular”

Sin embargo, hay encuestados que consideran que la medición de los resultados es buena, equivalente a un 17% “Bueno” y un 14% “Muy bueno”. Por otro lado se observa que la medición de los resultados es malo, equivalente a un 10% “Malo” y un 8% “Muy malo”.

Tabla 7

Procesos de la dimensión control estratégico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	12	13,8	13,8	13,8
Bueno	24	27,6	27,6	41,4
Regular	33	37,9	37,9	79,3
Malo	10	11,5	11,5	90,8
Muy malo	08	9,2	9,2	100%
Total	87	100%	100%	



INTERPRETACIÓN:

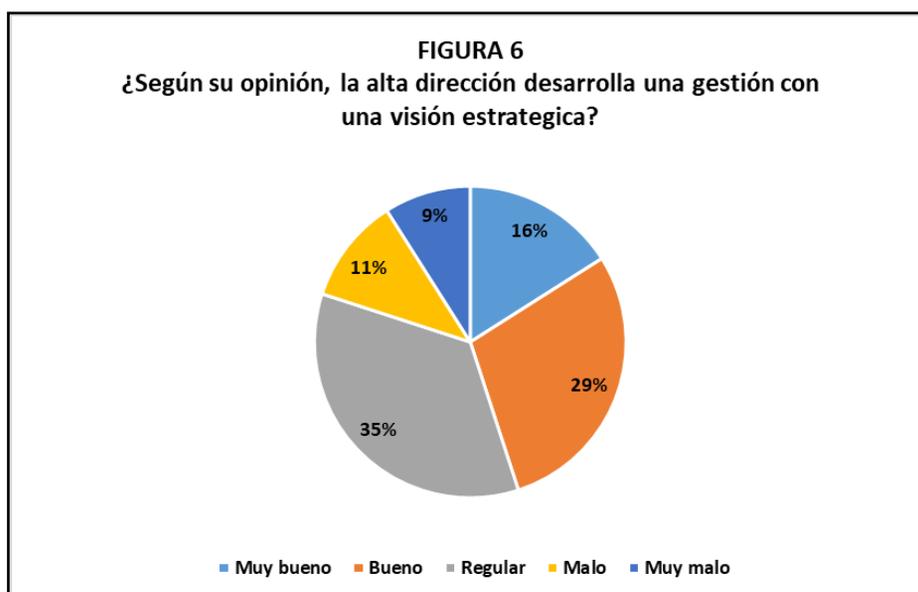
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de los encuestados considera que el control estratégico es regular, equivalente a un 38% "Regular"

Sin embargo, hay encuestados que consideran que el control estratégico es bueno, equivalente a un 28% "Bueno" y un 14% "Muy bueno". Por otro lado se observa que el control estratégico es malo, equivalente a un 11% "Malo" y un 9% "Muy malo".

Tabla 8

Procesos de la dimensión alta dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	14	16,1	16,1	16,1
Bueno	25	28,7	28,7	44,8
Regular	30	34,5	34,5	79,3
Malo	10	11,5	11,5	90,8
Muy malo	08	9,2	9,2	100%
Total	87	100%	100%	



INTERPRETACIÓN:

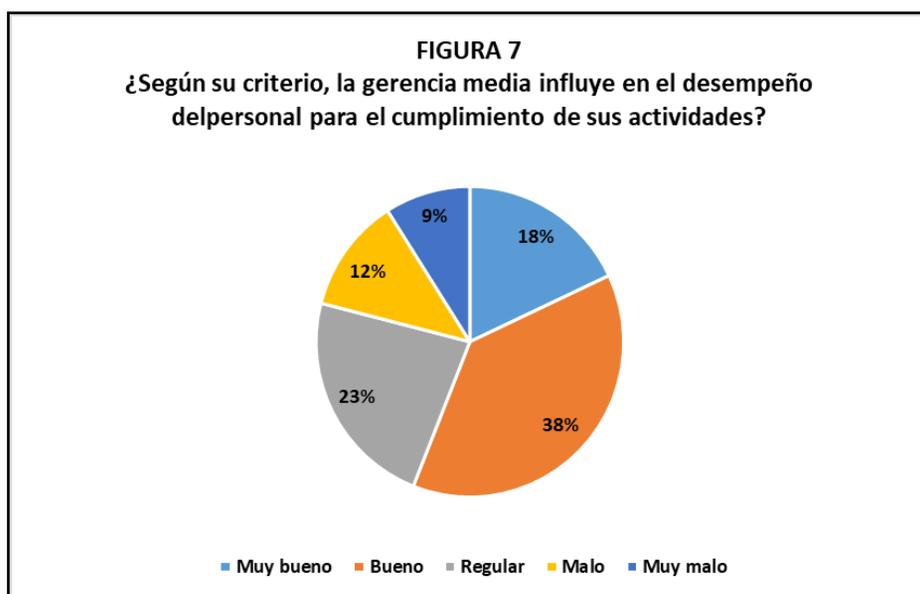
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de los encuestados considera que la alta dirección es regular, equivalente a un 35% “Regular”

Sin embargo, hay encuestados que consideran que la alta dirección es buena, equivalente a un 29% “Bueno” y un 16% “Muy bueno”. Por otro lado se observa que la alta dirección es malo, equivalente a un 11% “Malo” y un 9% “Muy malo”.

Tabla 9

Procesos de la dimensión gerencia media

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	16	18,4	18,4	18,4
Bueno	33	37,9	37,9	56,3
Regular	20	23,0	23,0	79,3
Malo	10	11,5	11,5	90,8
Muy malo	08	9,2	9,2	100%
Total	87	100%	100%	



INTERPRETACIÓN:

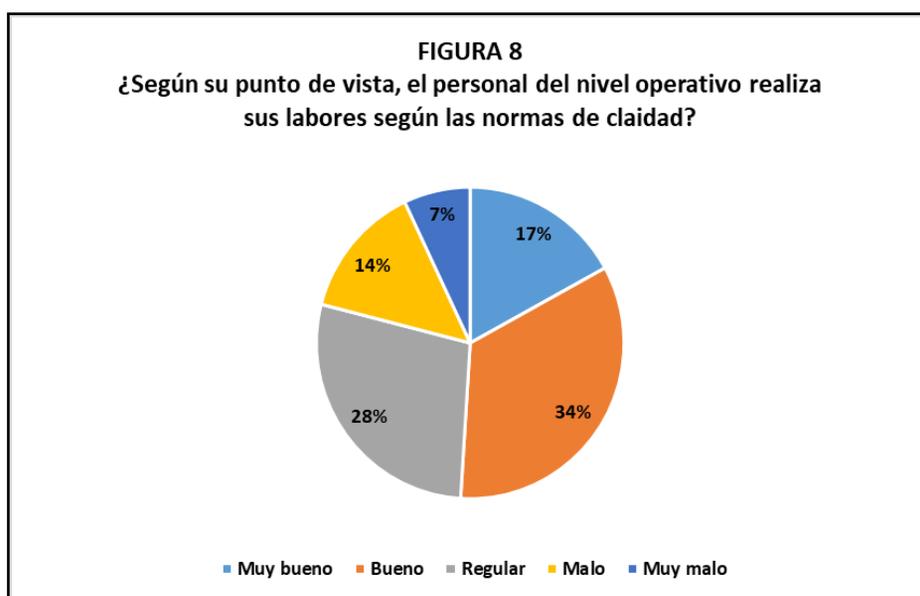
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de los encuestados considera que la gerencia media es bueno, equivalente a un 38% “Bueno”

Sin embargo, hay encuestados que consideran que la gerencia media es buena, equivalente a un 23% “Regular” y un 18% “Muy bueno”. Por otro lado se observa que la gerencia media es mala, equivalente a un 12% “Malo” y un 9% “Muy malo”.

Tabla 10

Procesos de la dimensión nivel operativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	15	17,2	17,2	17,2
Bueno	30	34,5	34,5	51,7
Regular	24	27,6	27,6	79,3
Malo	12	13,8	13,8	93,1
Muy malo	06	6,9	6,9	100%
Total	87	100%	100%	



INTERPRETACIÓN:

Se observa en la figura que el mayor porcentaje de los encuestados considera que el nivel operativo es bueno, equivalente a un 34% “Bueno”

Sin embargo, hay encuestados que consideran que el nivel operativo es buena, equivalente a un 28% “Regular” y un 17% “Muy bueno”. Por otro lado se observa que el nivel operativo es malo, equivalente a un 14% “Malo” y un 7% “Muy malo”.

3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

Prueba de la Hipótesis General:

Ha: Los sistemas de control influyen significativamente en la gestión administrativa en la municipalidad del distrito de Túpac Amaru en la provincia de Pisco, 2019.

Ho: Los sistemas de control no influyen significativamente en la gestión administrativa en la municipalidad del distrito de Túpac Amaru en la provincia de Pisco, 2019.

- **Margen de Error:** 0.05

- **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:** 4 G.L.

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

SISTEMAS DE CONTROL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
10	08
18	12
39	18
14	33
06	16

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

SISTEMAS DE CONTROL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
09	09
15	15
28.5	28.5
23.5	23.5
11	11

d) Calculando el CHI CUADRADO:

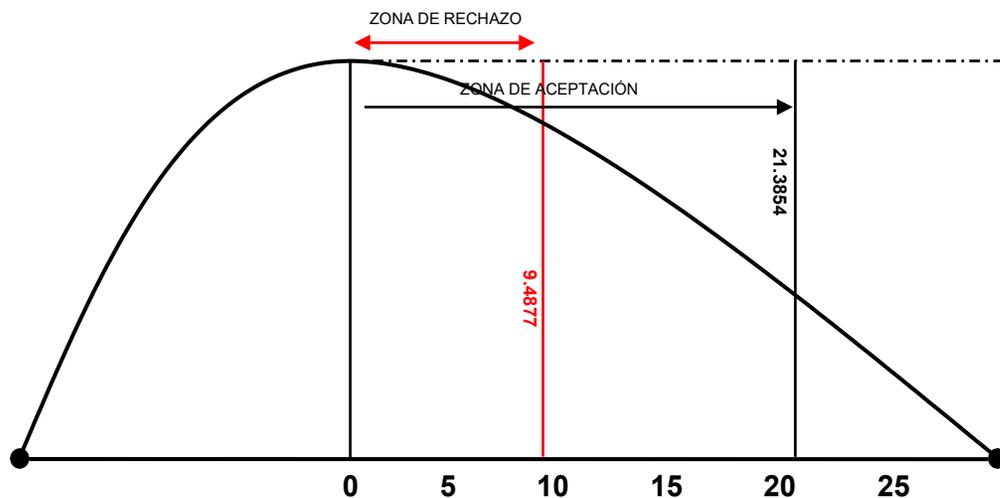
$$\frac{(FO - FT)^2}{FT} = 21.3854$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO χ^2							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
4	18.4662	16.4238	14.8602	13.2767	11.1433	9.4877	7.7794

Chi Calculado: 21.3854 > 9.4877 Chi Critico

▪ Gráfica:



▪ Decisión:

Como se observa Chi Cuadrado 21.3854 > 9.4877 Chi Crítico, podemos determinar que se acepta la hipótesis general, debido a que el valor del Chi cuadrado es mayor que el dato de la tabla estadística Chi Cuadrado χ^2 para 4 grados de libertad. Por tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Prueba de la Hipótesis Específica 1:

Ha: El proceso formal de control influye significativamente en la gestión administrativa en la municipalidad del distrito de Túpac Amaru en la provincia de Pisco, 2019.

Ho: El proceso formal de control no influyen significativamente en la gestión administrativa en la municipalidad del distrito de Túpac Amaru en la provincia de Pisco, 2019.

- **Margen de Error:** 0.05
- **Estadístico de Prueba:**
 - a) **Establecer el nivel de significación:** 4 G.L.
 - b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

PROCESO FORMAL DE CONTROL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
14	08
17	12
38	18
10	33
08	16

- c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

PROCESO FORMAL DE CONTROL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
11	11
14.5	14.5
28	28
21.5	21.5
12	12

d) Calculando el CHI CUADRADO:

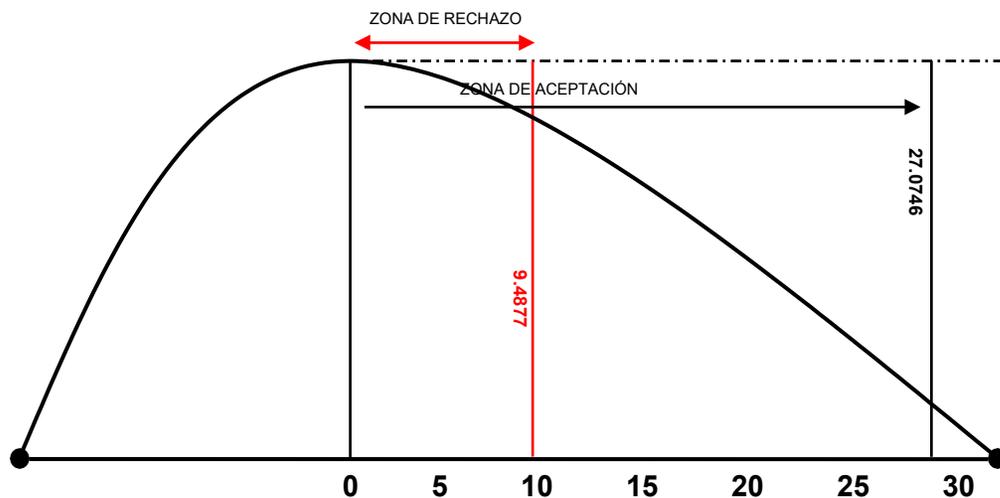
$$\frac{(FO - FT)^2}{FT} = 27.0746$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO χ^2							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
4	18.4662	16.4238	14.8602	13.2767	11.1433	9.4877	7.7794

Chi Calculado: 27.0746 > 9.4877 Chi Crítico

▪ Gráfica:



▪ Decisión:

Como se observa Chi Cuadrado 27.0746 > 9.4877 Chi Crítico, podemos determinar que se acepta la hipótesis específica 1, debido a que el valor del Chi cuadrado es mayor que el dato de la tabla estadística Chi Cuadrado χ^2 para 4 grados de libertad. Por tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Prueba de la Hipótesis Específica 2:

Ha: La medición de los resultados influyen significativamente en la gestión administrativa en la municipalidad del distrito de Túpac Amaru en la provincia de Pisco, 2019.

Ho: La medición de los resultados no influyen significativamente en la gestión administrativa en la municipalidad del distrito de Túpac Amaru en la provincia de Pisco, 2019.

- **Margen de Error:** 0.05

- **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:** 4 G.L.

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
08	08
18	12
29	18
12	33
20	16

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
08	08
15	15
23.5	23.5
22.5	22.5
18	18

d) Calculando el CHI CUADRADO:

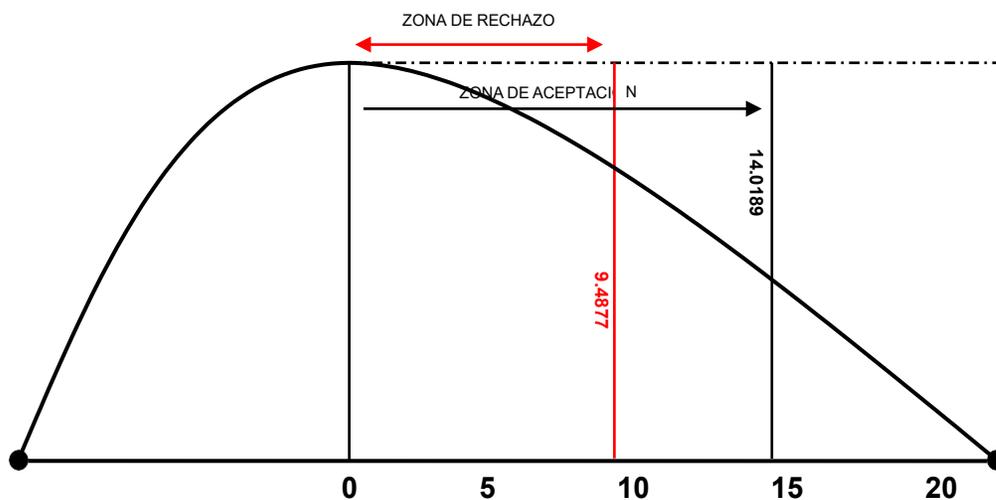
$$\frac{(FO - FT)^2}{FT} = 14.0189$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO X ²							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
4	18.4662	16.4238	14.8602	13.2767	11.1433	9.4877	7.7794

Chi Calculado: 14.0189 > 9.4877 Chi Crítico

▪ Gráfica:



▪ Decisión:

Como se observa Chi Cuadrado 14.0189 > 9.4877 Chi Crítico, podemos determinar que se acepta la hipótesis específica 2, debido a que el valor del Chi cuadrado es mayor que el dato de la tabla estadística Chi Cuadrado X² para 4 grados de libertad. Por tanto se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Prueba de la Hipótesis Específica 3:

Ha: El control estratégico influyen significativamente en la gestión administrativa en la municipalidad del distrito de Túpac Amaru en la provincia de Pisco, 2019.

Ho: El control estratégico no influyen significativamente en la gestión administrativa en la municipalidad del distrito de Túpac Amaru en la provincia de Pisco, 2019.

- **Margen de Error:** 0.05

- **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:** 4 G.L.

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

CONTROL ESTRATÉGICO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
12	08
24	12
33	18
10	33
08	16

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

CONTROL ESTRATÉGICO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
10	10
18	18
25.5	25.5
21.5	21.5
12	12

d) **Calculando el CHI CUADRADO:**

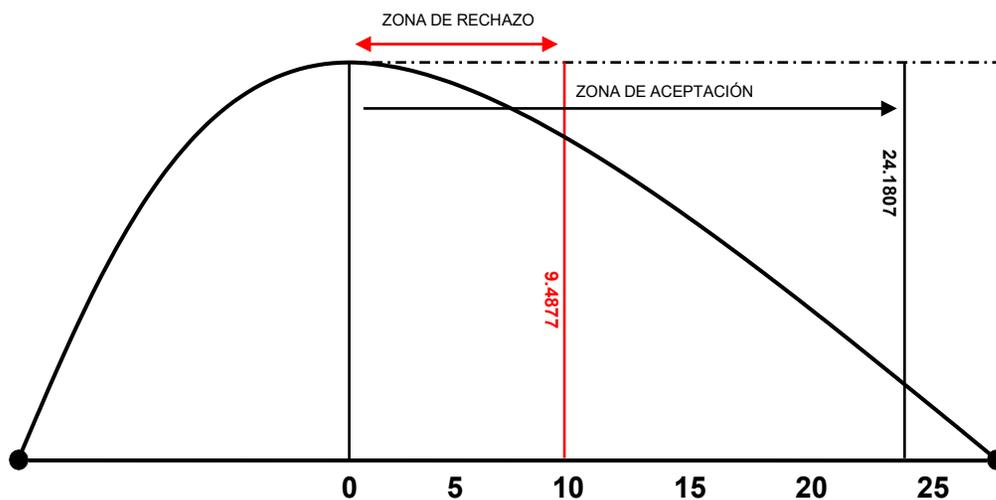
$$\frac{(FO - FT)^2}{FT} = 24.1807$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO X^2							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
4	18.4662	16.4238	14.8602	13.2767	11.1433	9.4877	7.7794

Chi Calculado: 24.1807 > 9.4877 Chi Crítico

▪ Gráfica:



▪ Decisión:

Como se observa Chi Cuadrado 24.1807 > 9.4877 Chi Crítico, podemos determinar que se acepta la hipótesis específica 3, debido a que el valor del Chi cuadrado es mayor que el dato de la tabla estadística Chi Cuadrado X^2 para 4 grados de libertad. Por tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0)

CONCLUSIONES

1. Se concluye que los sistemas de control y la gestión administrativa son importantes para el desarrollo de la municipalidad, estas variables deben ser gestionadas correctamente para que los resultados sean positivos y el crecimiento de la institución se cumplan de acuerdo con los planes estratégicos establecidos. Los resultados probados mediante el uso de la técnica del Chi Cuadrado se tienen: como margen de error 0.05 y el grado de libertad 4, el cálculo del Chi Cuadrado es de 21.3854 y la intersección en la tabla de distribución del Chi Cuadrado X^2 es de 9.4877; al ser menor el cálculo del Chi Critico se acepta la Hipótesis Alterna.
2. Se concluye que el proceso formal de control es un factor importante para que las actividades que se desarrollan por parte de los colaboradores se cumplan de acuerdo a sus funciones, normas y reglas establecidas en la gestión municipal. Los resultados probados mediante el uso de la técnica del Chi Cuadrado se tienen: como margen de error 0.05 y el grado de libertad 4, el cálculo del Chi Cuadrado es de 27.0746 y la intersección en la tabla de distribución del Chi Cuadrado X^2 es de 9.4877; al ser menor el cálculo del Chi Critico se acepta la Hipótesis Alterna.
3. Se concluye que la medición de los resultados se realiza para analizar el cumplimiento de efectivo de cada área que conforman la municipalidad, y fortalecer aquellas de manera estratégica que no han logrado con sus objetivos funcionales y ello dependerá del nivel de desempeño de cada colaborador. Los resultados probados mediante el uso de la técnica del Chi Cuadrado se tienen: como margen de error 0.05 y el grado de libertad 4, el cálculo del Chi Cuadrado es de 14.0189 y la intersección en la tabla de distribución del Chi Cuadrado X^2 es de 9.4877; al ser menor el cálculo del Chi Critico se acepta la Hipótesis Alterna.

4. Se concluye que el control estratégico permite identificar aquellos problemas que surgen en el momento y que deben ser solucionados inmediatamente para evitar que limiten las actividades de los procesos y el desempeño de los colaboradores. Los resultados probados mediante el uso de la técnica del Chi Cuadrado se tienen: como margen de error 0.05 y el grado de libertad 4, el cálculo del Chi Cuadrado es de 24.1807 y la intersección en la tabla de distribución del Chi Cuadrado X^2 es de 9.4877; al ser menor el cálculo del Chi Critico se acepta la Hipótesis Alterna.

RCOMENDACIONES

1. Del desarrollo de la investigación se recomienda en base a los sistemas de control y a la gestión administrativa fortalecer estas variables para continuar con los procesos internos que se desarrollan para cumplir con los objetivos establecidos en la municipalidad, siempre enfocada en una mejora continua de los recursos con los que se cuenta.
2. Del proceso investigativo y respecto al proceso formal de control se recomienda establecer mayores recursos para cada personal y ello contribuirá a que su desempeño sea más efectivo y pueda cumplir con sus actividades ya sean internas en la municipalidad como externas en la atención de los usuarios.
3. Los argumentos establecidos en el trabajo de investigación permiten recomendar en función a la medición de los resultados a desarrollar nuevos mecanismos que permitan la evaluación continua de cada área que conforman la municipalidad, de esta manera se asegura que los resultados serán positivos y permitiendo lograr los objetivos.
4. De los resultados obtenidos en la investigación se recomienda a los gestores de la municipalidad a fortalecer de recursos humanos y de herramientas al control estratégico, para poder identificar los puntos débiles en los procesos y poder otorgarle mayor atención para que estos puedan nivelarse a los procesos efectivos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Arbaiza Fermini, L. (2014). *Como elaborar tesis de grado*. Universidad ESAN.
2. Alhama Belamaric, R., Alonso Arrastía, F., y Cuevas Cañizares, R., (2021) *Glosario de términos de administración*. Ejournal Técnica Administrativa.
3. Benítez Torres, C. (2014). La tesis titulada “*Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería my friend, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*”. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica del Norte, Ecuador]
4. Chiavenato, I. (2009). *Administración proceso administrativo*. McGraw-Hill.
5. Espinoza Quispe, D. (2013). La tesis titulada “*El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de Chorrillos*”. [Tesis de Pregrado, Universidad San Martín de Porres]
6. Ferreira, y Otley, (2009) citado en Salgado, J. & Calderón, L. (2014) “*El marco de trabajo que mejor refleja las relaciones entre sistemas de control de gestión y desempeño organizacional es el propuesto*”.
7. Francys Maneiro, L. (2009). La tesis titulada “*Optimización del sistema de control y gestión de procesos empleado en la superintendencia de ingeniería de costos de petróleo de Venezuela SA distrito norte estado Monagas*”. [Tesis de Grado, Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre]
8. Hernández Rodríguez, S. & Pulido Martínez, A. (2011). *Fundamentos De Gestión Empresarial*. McGraw-Hill.
9. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, R. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw-Hill.

10. Hernando Vivar, M. (2014). La tesis titulada *“Un modelo de control de gestión para la pequeña empresa en España: Especial referencia a los activos intangibles”*. [Tesis de Grado, Universidad de Alcalá]
11. Louffat Olivares, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. CENGAGE Learning.
12. Maldonado, J. A. (2015). *Control integrado de gestión*.
13. Melnyk, (2014) citado en Salgado, J. & Calderón, L. (2014). *“La gestión del desempeño proporciona aspectos clave con un enfoque crítico, útil y necesario para la efectiva y eficiente gestión de cualquier organización”*.
14. Otley, (1999) citado en Salgado, J. & Calderón, L. (2014). *“Resalta que los principales componentes de un SGD son: objetivos, estrategia, niveles de desempeño, recompensas y los flujos de información”*.
15. Pérez, J. F. y Carballo, V. (2013). *Control de la gestión empresarial*. ESIC.
16. Robert, N. y Vijay, G. (2008). *Sistemas de control de gestión*. Mc Graw-Hill.
17. Roque Bonilla, J. (2016). La tesis titulada *“Estrategia de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial San Martín”*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]
18. Sabino, A. C. (1992). *El proceso de la investigación*. Panapo.
19. Salgado Castillo, J. y Calderón Pinzón, L. (2014). *Sistemas de control de gestión y desempeño organizacional: una revisión conceptual*. Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática.
20. Samaniego Montoya, C. (2013). La tesis titulada *“Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo - Lima”*. [Tesis de Grado, Universidad San Martín de Porres]

21. Sánchez Carlessi, H. & Reyes Meza, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Business Support Aneth SRL.
22. Striteska, (2012) citado en Salgado, J. & Calderón, L. (2014). “*La gestión del desempeño es un enfoque estratégico para la gestión, proporciona a gerentes, empleados y partes interesadas a diferentes niveles, medir y revisar el desempeño de una organización periódicamente*”.
23. Valderrama Mendoza, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. San Marcos.
24. Wagnerova, (2011) citado por Striteska, (2012) en Salgado, J. & Calderón, L. (2014). “*La visión compartida de lo que se debe lograr, de manera tal que se asume la probabilidad de que los objetivos se cumplirán*”.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA
TITULO: LOS SISTEMAS DE CONTROL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TÚPA AMARU EN LA PROVINCIA DE PISCO 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: ¿En qué medida los sistemas de control influyen en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de Túpac Amaru en la Provincia de Pisco 2019?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS: ¿De qué manera el proceso formal de control influye en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de Túpac Amaru en la Provincia de Pisco 2019?</p> <p>¿De qué manera la medición de resultados influye en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de Túpac Amaru en la Provincia de Pisco 2019?</p> <p>¿De qué manera el control estratégico influye en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de Túpac Amaru en la Provincia de Pisco 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Explicar cómo los sistemas de control influyen en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de Túpac Amaru en la Provincia de Pisco 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar cómo el proceso formal de control influye en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de Túpac Amaru en la Provincia de Pisco 2019.</p> <p>Determinar cómo la medición de resultados influye en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de Túpac Amaru en la Provincia de Pisco 2019.</p> <p>Determinar cómo el control estratégico influye en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de Túpac Amaru en la Provincia de Pisco 2019.</p>	<p>Un sistema de control es un tipo de sistema que se caracteriza por la presencia de una serie de elementos que permiten influir en el funcionamiento administrativo y en el desempeño de los colaboradores hasta la utilización adecuada de los recursos de la propia empresa, los sistemas de control también permiten minimizar costos. Pérez & Carballo (2013).</p> <p>Una gestión administrativa es óptima cuando esta se desarrolla en base a una gestión donde la comunicación es fundamental, el trabajo en equipo para lograr un trabajo en común, la mejora continua de los procesos para llegar a la efectividad requerida, esto también conlleva al desarrollo empresarial con una visión estratégica. Chiavenato (2009).</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Los sistemas de control influyen significativamente en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de Túpac Amaru en la Provincia de Pisco 2019.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIOS: El proceso formal de control influye significativamente en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de Túpac Amaru en la Provincia de Pisco 2019.</p> <p>La medición de resultados influye significativamente en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de Túpac Amaru en la Provincia de Pisco 2019</p> <p>El control estratégico influye significativamente en la gestión administrativa en la Municipalidad del Distrito de Túpac Amaru en la Provincia de Pisco 2019.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>SISTEMAS DE CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso Formal de Control - Medición de Resultados - Control Estratégico <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alta Dirección - Gerencia Media - Nivel Operativo 	<p>Tipo de Investigación: Aplicado</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo</p> <p>Método de la Investigación: Sistémico</p> <p>Diseño de la Investigación: Correlacional</p> <p>Población: Conformada por (87) colaboradores de la Municipalidad Distrital de Túpac Amaru</p> <p>Muestra: Conformada por (87) colaboradores de la Municipalidad Distrital de Túpac Amaru</p> <p>Muestreo: Muestreo No Probabilístico</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p> <p>Prueba de hipótesis: Chi Cuadrado</p>

ANEXO 2: INSTRUMENTO



**CUESTIONARIO SOBRE:
SISTEMA DE CONTROL**

Estimado Sr. (a) se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas. La información sólo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con una (X) su respuesta. Agradeciéndole por anticipado su colaboración:

Leyenda:

- 1 Muy bueno
- 2 Bueno
- 3 Regular
- 4 Malo
- 5 Muy malo

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
	1	2	3	4	5
1. ¿Para usted, el sistema de control de los recursos en la municipalidad se cumple con lo establecido?					
2. ¿Según su opinión, el proceso formal de control se realiza de manera continua para la mejora de las actividades?					
3. ¿Según su opinión, el proceso formal de control se realiza en todo el ámbito de la organización?					
4. ¿Según su opinión, el proceso formal de control se realiza considerando las herramientas de control?					

5. ¿Según su criterio, la medición de los resultados permite fortalecer las áreas para mejorar la productividad del personal?					
6. ¿Según su criterio, la medición de los resultados se debe a la eficacia del personal?					
7. ¿Según su criterio, la medición de los resultados considera la aplicación estándares de control?					
8. ¿Según su punto de vista, el control estratégico influye en la calidad de vida laboral en la municipalidad?					
9. ¿Según su punto de vista, el control estratégico está estipulado como reglas fundamentales de control?					
10. ¿Según su punto de vista, el control estratégico está estipulado en los manuales de control de la empresa?					

ANEXO 2: INSTRUMENTO



**CUESTIONARIO SOBRE:
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Estimado Sr. (a) se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas. La información sólo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con una (X) su respuesta. Agradeciéndole por anticipado su colaboración:

Leyenda:

- 1 Muy bueno
- 2 Bueno
- 3 Regular
- 4 Malo
- 5 Muy malo

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
	1	2	3	4	5
1. ¿Para usted, la gestión administrativa de la municipalidad cumple con los procesos administrativos?					
2. ¿Según su opinión, la alta dirección desarrolla una gestión con una visión estratégica?					
3. ¿Según su opinión, la alta dirección es dirigida por una persona que busca lograr los objetivos establecidos?					
4. ¿Según su opinión, La alta dirección toma decisiones según la problemática identificada en los procesos?					

5.	¿Según su criterio, la gerencia media influye en el desempeño del personal para el cumplimiento de sus actividades?					
6.	¿Según su criterio, la gerencia media es dirigida por ejecutivos eficaces en la organización del personal?					
7.	¿Según su criterio, La gerencia media está capacitada para dirigir las áreas claves de la municipalidad?					
8.	¿Según su punto de vista, los empleados del nivel operativo reciben capacitaciones para fortalecer su desempeño?					
9.	¿Según su punto de vista, el personal del nivel operativo para sus funciones considera las políticas empresariales de la municipalidad?					
10.	¿Según su punto de vista, el personal del nivel operativo realiza sus labores según las normas de calidad?					



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Ramos Escajadillo Xenia Karin
 1.2 Grado académico: Magister
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente
 1.4 Título de la Investigación: "LOS SISTEMAS DE CONTROL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TÚPAC AMARU EN LA PROVINCIA DE PISCO 2019"
 1.5 Autor del instrumento: Basaldua Doloriet Michelle Madeleyne
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buono 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					93
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					92
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					93
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					92
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						915
TOTAL (PROMEDIO)						91.5

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.30

VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con treinta

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 12 de Setiembre del 2021

Posfirma
DNI: 07757186



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Boza Muñoz Joan Carlos
 1.2 Grado académico: Magister
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente
 1.4 Título de la Investigación: "LOS SISTEMAS DE CONTROL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TÚPAC AMARU EN LA PROVINCIA DE PISCO 2019"
 1.5 Autor del instrumento: Basaldua Doloriet Michelle Madeleyne
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					92
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						944
TOTAL (PROMEDIO)						94.4

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.88

VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con ochenta y ocho

OPINION DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 12 de Setiembre del 2021

Posfirma
DNI: 21500430



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Chacalcaje Rangel Hugo Alejandro
 1.2 Grado académico: Magister
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente
 1.4 Título de la Investigación: "LOS SISTEMAS DE CONTROL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TÚPAC AMARU EN LA PROVINCIA DE PISCO 2019"
 1.5 Autor del instrumento: Basildua Doloriert Michelle Madeleyne
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					92
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					94
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					93
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					93
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					93
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					93
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					94
SUB TOTAL						933
TOTAL (PROMEDIO)						93.3

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.60
 VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con sesenta
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 12 de Setiembre del 2021

Posfirma
 DNI: 21478918